Príloha č.1 súťažných podkladov

|  |
| --- |
| **opis predmetu zákazky** |

Predmetom zákazky, **„****Služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov zabezpečujúcich prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty“**, zabezpečenie poskytovania pozáručného autorizovaného servisu, služieb technickej podpory, údržby a prevádzkových činností pre softvérové komponenty zabezpečujúce prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti Service management, Security management, Infrastructure management, API management a integračné komponenty prevádzkovaných systémov verejného obstarávateľa. Požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 36 mesiacov.

Verejný obstarávateľ zabezpečuje podporu prevádzky IT prostredníctvom viacerých SW aplikácií od SW výrobcu, spoločnosti CA Technologies. Na zabezpečenie ich bezproblémového chodu je potrebné obstarať služby podpory a údržby, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí vysoká úroveň systémov prevádzky IT, ich spoľahlivosť a tiež aktuálnosť. Cieľom je dosiahnuť vyššiu spoľahlivosť, bezpečnosť a kvalitu implementovaných SW aplikácií SW výrobcu CA Technologies, ale aj trvalé zvyšovanie efektivity investícií vkladaných do predmetných aplikácií.

Popis informačných systémov a súvisiacich softvérových komponentov, na ktoré sa bude podpora vzťahovať :

Podpora a údržba bude poskytovateľom poskytovaná pre softvérové aplikácie výrobcu CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa v oblastiach:

* Service Management,
* Infrastructure Management
* Security Management.
* API Management
* Project & Portfolio Management
* Príslušné intregračné komponenty

Podpora sa bude vzťahovať na všetky príslušné produkčné aj testovacie prostredia verejného obstarávateľa, na ktorých sú prevádzkované SW komponenty CA Technologies alebo ktorých prevádzka je podporovaná SW komponentami CA Technologies.

1. **Popis predmetných oblastí:**

**Oblasť Service Managemet**

Riadenie a poskytovanie služieb ICT (Informačno-komunikačných technológií). Service Management sa zaoberá celým životným cyklom služby, stratégiu, návrh, prechod služby do prevádzky, riadenie prevádzky služieb a zvyšovanie kvality služieb. Poskytuje riešenia v oblasti riadenia procesov podpory ICT služieb, podpory stratégie, plánovania a finančného riadenia ICT služieb.

Centrálnym miestom poskytovania takýchto služieb je kontaktné centrum ServiceDesk.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

• CA Service Desk Manager.

**Oblasť Infrastructure Management**

Správa infraštruktúry ICT (Informačno-komunikačných technológií). Zaoberá sa riadením infraštruktúry ICT (monitorovanie, správa konfigurácií a vyhodnocovanie dostupnosti služieb) a pokrýva jej správu a administráciu a procesy zálohovania a obnovy. Oblasť zabezpečuje vyhodnocovanie dostupnosti služieb, výkonových parametrov služieb a monitorovanie reálnej odozvy z pohľadu koncového používateľa.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

* + CA Spectrum Device Based Suite
  + CA Application Performance Manager
  + Arcserve UDP Premium Edition

**Oblasť Security Management a API Management**

Riadenie bezpečnosti ICT infraštruktúry, proces plánovania a riadenia definovanej úrovne bezpečnosti poskytovaných IT služieb. Medzi oblasti security managementu patrí správa bezpečnostných incidentov a ich vyhodnocovanie, riadenie prístupu a autorizácie pri prístupe k ICT službám, identity management, monitorovanie bezpečnosti, zabezpečenie prístupu tretích strán k API, adresárové služby a pod. Security Management umožňuje a zaisťuje, že sú implementované a udržiavané poskytované IT služby v súlade s bezpečnostnými politikami.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

• CA Identity Manager for Business Users

• CA Directory

**Oblasť PROJECT PORTFOLIO MANAGEMENT**

Poskytuje v reálnom čase podrobný prehľad o investíciách a prostriedkoch organizácie. Podporuje procesy v oblasti správy IT, vývoja nových produktov, správy rizík, kontrolných mechanizmov a správy

celopodnikových projektov. Zahŕňa v sebe: Project Portfolio Management, Project Management, Resource Management, Demand Management, Financial Management, Risk and Control Management Report Management.

Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:

• CA Clarity PPM Core License

• CA Clarity PPM Full Function User

• CA Clarity PPM Team Member User

**oblasť integračné sw komponenty**

Pod túto oblasť spadajú:

|  |  |
| --- | --- |
| **SW CA** | **Popis komponentu** |
| CA Service Desk | Integračné rozhranie medzi Servise Deskom MVSR a Service Deskami dodávateľov zabezpečujúce synchronizáciu incidentov, príloh a ostatných objektov. |
| CA Service Desk | Integračné rozhranie medzi interným Servise Deskom MVSR a Service Deskom v cloude. |
| CA Service Desk | Integračné rozhranie medzi interným Servise Deskom MVSR a Service Deskom pre občanov. |
| CA IDM | Rozhranie pre integráciu medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom zabezpečujúce integráciu pre spracovanie požiadaviek, požiadaviek na zmenu a synchronizáciu rolí. |
| CA IDM | Rozhranie pre spracovanie zmenových dávok zo SAP organizačného managementu, riadenie organizačnej štruktúry, spracovanie modelu rolí na organizačnej štruktúry. |
| CA IDM | Konektor na LDAP 2M projektu eID pre riadenie životného cyklu interných identít a B2B účtov, riadenie modelu rolí pre naviazané systémy. |
| CA IDM | Rozhranie pre spracovanie procesu aktivácie, modifikácie, blokovania používateľa a integrácia medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom. |
| CA IDM | Konektor IDM systému pre prostredie Fabasoft. Správa organizačných jednotiek, riadenie identít a prístupových oprávnení. |
| CA IDM | Rozhranie pre spracovanie zmien z autoritatívneho zdroja informácii o zamestnancoch SAP HR, riadenie procesu nástupu, odchodu a zmeny organizačného zaradenia. |
| CA IDM | Riešenie pre publikovanie aktuálnej organizačnej štruktúry a používateľov. |
| CA IDM | Konektory do systémov patriacich pod projekt ESIPSZ pre riadenie identít, autorizačného modelu a organizačnej štruktúry. |
| CA IDM | Riešenie pre podporu riadenia prístupov leteckých spoločností |
| CA API GW | Publikovanie a integrácia rozhrania pre CA ServiceDesk zabezpečujúce transformáciu API a spracovanie autentizačného modelu. |
| CA API GW | Synchronizačné rozhranie medzi systémom RFO a LDAP2M pre predávanie zmenových dávok identít určených pre riadenie rolí občanov a prístupov k službám na interné SSG gateway. |
| CA API GW | Rozhranie pre štatistické vyhodnotenie počtu prístupov k jednotlivým definovaným SSG službám pro reporting k existujúcim SLA zmluvám klientov MVSR. |
| CA API GW | Šifrovacie rozhranie pre služby predávajúce citlivé dáta tretím stranám (napr. RFO) na základe klientskych certifikátov. |
| CA API GW | Rozhranie pre bezpečný prístup tretích strán z internetu k vybraným službám MVSR s využitím mSSL šifrovacích kanálov a integračné rozhranie k centrálnemu úložisku klientskych certifikátov v LDAP2M. |
| CA API GW | Integračné rozhranie pre vyberanie správ z MQ serverov leteckých dopravcov. Transformácia správ a predávanie do SOAP backend systémov MVSR. |
| MQ Series | Integračné rozhranie medzi MQ servery MVSR a MQ servery leteckých dopravcov cez jednotlivé bezpečnostné sieťové vrstvy. |
| CA Spectrum | Integračné rozhranie medzi monitorovacím systémom a ServiceDesk riešením pre spracovanie modelu dostupnosti služieb. |
| CA Spectrum | Vzájomná integrácia monitoring nástrojov CA Spectrum v sieti MV WAN a CA Spectrum v sieti DC OSK pre vyhodnocovanie sieťovej dostupnosti v projekte PNR. |
| CA Spectrum | Vzájomná integrácia monitoring nástrojov CA Spectrum v sieti MV IZS a CA Spectrum v sieti DC OSK pre vyhodnocovanie dostupnosti systému GIS a SAP |
| CA Spectrum | Integračné rozhranie pre  monitorovanie LDAP2M. |
| CA Spectrum | Integračné konfigurácie pre monitorovanie SSG, Video Archiv, GIS, IPRPO, SAP, MVS, Service Desk |
| CA Spectrum | Integračné rozhrania medzi monitorovacím systémom a ServiceDesk riešením pre propagáciu stavov operátorom. |

1. **Popis služieb podpory a údržby**
2. **Zabezpečenie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – Maintenance**
3. **Zabezpečenie Služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby– paušál mesačný**
4. **Zabezpečenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby – paušál štvrťročný**
5. **Zabezpečenie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, rozvoja a rozširovania prevádzkovaných CA Technologies riešení - nad paušál**
6. **Služby produktového pozáručného autorizovaného servisu – Maintenance**

*Odmena za poskytovanie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu bude stanovená vopred na 12 mesiacov vo forme ročnej platby.*

Produktová technická podpora a pozáručný autorizovaný servis produktov výrobcu, t.j. spoločnosti CA Technologies, je poskytovaný priamo výrobcom softvéru spolu s lokálnym certifikovaným partnerom výrobcu.

Služba produktovej technickej podpory a pozáručného autorizovaného servisu zahŕňa riešenie všetkých zistených vád produktu s cieľom zaistiť uspokojivé fungovanie licencovaných programov v súlade so súvisiacou dokumentáciou vydanou pre daný produkt.

Okrem toho, ako súčasť tejto služby, CA Technologies poskytne po dobu platnosti maintenance zdarma na vyžiadanie držiteľovi licencie všetky aktualizácie produktov a vyvinuté zdokonalenia licencovaných programov.

Služby produktovej technickej podpory a pozáručného autorizovaného servisu produktov výrobcu sú poskytované nasledovne:

* Level 1 support – zabezpečujú certifikovaní experti lokálneho certifikovaného partnera dodávateľa.
* Level 2, Level 3 support – zabezpečuje výrobca softvéru v koordinácii s lokálnym certifikovaným partnerom výrobcu softvéru.

Dodávateľ v rámci zabezpečenia služieb produktovej technickej podpory a pozáručného autorizovaného servisu produktov výrobcu zabezpečí aj technickú podporu na všetky integračné rozhrania a integračné SW komponenty, ktoré súvisia s prevádzkou softvérových produktov CA Technologies v informačných systémoch dodávateľa.

**Zoznam SW komponentov Služieb produktovej technickej podpory produktového pozáručného autorizovaného servisu:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov SW produktu** | **Počet licencií** | **Typ licencií** | **Oblasť** |
| 1 | CA Service Desk Manager | 136 |  | Service Management |
| 2 | CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite | 1500 |  | Infrastructure Management |
| 3 | CA Application Performance Management | 5 |  | Infrastructure Management |
| 4 | CA Virtual Assurance for Infrastructure Management | 32 |  | Infrastructure Management |
| 5 | Arcserve UDP Premium Edition | 4 |  | Infrastructure Management |
| 6 | CA Identity Manager for Business Users | 8500 |  | Security Management |
| 7 | CA Directory | 2 |  | Security Management |
| 8 | CA API Enterprise Gateway | 13 |  | API Management |
| 9 | CA API Enterprise Gateway Non-Production | 3 |  | API Management |
| 10 | CA Mobile API Gateway | 1 |  | API Management |
| 11 | CA API Developer Portal | 2 |  | API Management |
| 12 | CA Clarity PPM Server | 1 |  | Project Portfolio Management |
| 13 | CA Clarity PPM Manager User | 30 |  | Project Portfolio Management |
| 14 | CA Clarity PPM Team Member User | 150 |  | Project Portfolio Management |

1. **Služby Servisnej prevádzkovej podpory a údržby– PAUŠAL mesaČný**

*Odmena za poskytnuté služby bude stanovená paušálne za každý kalendárny mesiac.*

**Incident a problem management**

* Poskytovanie služieb analýzy a reportingu incidentov, resp. problémov IS a súvisiacich softvérových komponentov a návrh eskalačných procedúr – HelpDesk

V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov a problémov, ich príčin a aj dopadov. Analytická služba zabezpečujúca identifikáciu príčiny vzniku incidentu v súvislosti s aktualizáciou verzie aplikácie, prípadne iných plánovaných zásahov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu IS, identifikujú sa dopady na súvisiace IS a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu.

* Riešenie incidentov, resp. problémov prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami

V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov a problémov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe schválených eskalačných procedúr.

* Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS

Poskytnutie konzultácií (telefonicky a e-mailom prostredníctvom Centrálneho HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.

* Služby podpory SW komponentov tretích strán.

V rámci tejto služby bude zabezpečená analýzy incidentov a problémov a návrh riešenia. Asistencia pri odstraňovanie akýchkoľvek vád SW komponentov tretích strán, tzn. komunikácia s výrobcom/dodávateľom SW, založenie „tiketu“, návrh a prípadná realizácia odporúčaného riešenia.

* Prevádzková dokumentácia

Cieľom tejto služby je údržba informácií o konfiguračných položkách IS a príslušného APV, dokumentovanie zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb, aktualizácia používateľskej príručky..

**Systémová podpora a patchovanie**

* Poskytovanie služieb nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV, ktoré zahŕňa:

Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv, ktoré zohľadní aj dopady a závislosti na iné súvisiace IS.

Poskytnutie technickej a metodickej podpory zamestnancov, pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV. Podpora zahŕňa popis správneho postupu realizácie testovacích scenárov, popis požadovaných konfigurácií a pod.

Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie príslušných IS a APV, v prípade nasadzovania zmien, pri zmenách systémovej infraštruktúry, zmenách HW a migrácii systémov.

**Profylaktika**

* Poskytovanie služieb podpory realizácie preventívnych zásahov na úrovni APV, IS a súvisiacej systémovej infraštruktúry.

Súčasťou služby je napríklad kontrola nastavení chybových hlásení, behu procesov, preventívne zásahy a operácie, kontrola výkonu CA aplikácií v zaznamenaných logoch.

* Poskytovanie služieb procesnej a analytickej podpory IS.

Služba predstavuje spracovanie udalostí a stavov, zaznamenané monitorovacím nástrojom a následné nastavenie včasnej eskalácie problémov, resp. inicializácia preventívnych zásahov.

1. **SLUŽBY PREVÁDZKOVEJ PODPORY a údržby – PAUŠáL ŠTVRŤročný**

*Odmena za poskytnutú službu bude stanovená paušálne za štvrťrok, pričom objem nevyčerpaných hodín/človekodní za konkrétny kvartál bude možné preniesť do nasledujúceho kvartálu. Nevyčerpané hodiny/človekodni nebude možné prenášať do ďalšieho roka trvania podpory.*

**Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT**

* Implementácia úprav systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich aplikácií CA Technologies a úprava technickej a užívateľskej dokumentácie.

Pôjde o zmeny, ktorých implementácia je nevyhnutná vzhľadom na zabezpečenie bezproblémového chodu prevádzky ako napríklad zmeny súvisiace s legislatívnymi zmenami, integračnými prácami v prípade potreby zabezpečenia spolupráce s inými systémami prevádzky, zmeny v súvislosti s potrebou aktualizácie užívateľov, nastavení rolí a práv v IDM, SD, zmeny v súvislosti s úpravami konfigurácie v SD a pod.

**Dátové operácie a opravné zásahy**

* Služba zahŕňa odstraňovanie chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov.

Služba zahŕňa okrem iného aj manuálnu oprava nesprávnych dát, na základe požiadavky klienta, jednorazové reporty, predpis na výber dát.

**Analýzy, konzultácie a školenia**

* Vypracovanie analýz

Spracovanie analýz pre implementáciu nevyhnutných úprav, spracovanie analýzy dopadov a definovanie spôsobu realizácie riešenia.

* Všeobecné konzultácie

Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS

Poskytnutie konzultácií (telefonicky, resp. e-mailom prostredníctvom centrálneho HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.

* Účasť na stretnutiach a posudzovanie materiálov.
* Školenia

Poskytnutie školení pracovníkov prevádzky. Služba zabezpečujúca školenia používateľov aplikácií v súvislosti s aktualizáciou softvérového balíka a informovanie o nových verziách softvéru.

1. **Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, rozvoja a rozširovania prevádzkovaných CA Technologies riešení - nad paušál**

*Odmena za poskytnutú službu bude stanovená na základe počtu vopred objednaných a následne odpracovaných hodín.*

Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná.

**Odborné konzultácie**

Poskytovanie odborných stanovísk a konzultácie k príslušnému APV a IS. Podpora pri implementácii nových verzií CA SW do produkčnej prevádzky, identifikovanie požiadaviek na príslušný HW a technologické prostredie. Podpora pri zálohovaní, monitoringu a reportingu IS a súvisiacej infraštruktúry.

**Optimalizácia SW komponentov**

Návrh a realizácia optimalizácie CA SW zamerané na zvyšovanie výkonnosti CA aplikácií.

Návrh a realizácia prispôsobenia APV k najnovším verziám operačných systémov a ďalších komponentov SW infraštruktúry nasadených na technických platformách objednávateľa a/alebo z dôvodu prípravy na začatie poskytovania služieb pozáručného autorizovaného servisu ak tieto neboli kontinuálne zabezpečené.

**Zmena funkčnosti a konfigurácie**

Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie novej, resp. modifikáciu pôvodnej konfigurácie SW komponentu IS a s tým súvisiaca úprava príslušnej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná požiadavkou vyplývajúcou z legislatívnych zmien, prípadne požiadavkou na zlepšenie, rozšírenie pôvodnej funkcionality alebo zavedenia novej funkcionality určitého systému.

1. **Rozsah požadovaných Služieb podpory a údržby**
2. **Zabezpečenie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu – Maintenance**

Zoznam SW komponentov vo vlastníctve obstarávateľa na ktoré sa požaduje Zabezpečenie Služieb produktového pozáručného autorizovaného servisu - Maintenance:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov SW produktu** | **Počet licencií** | **Typ licencií** | **Oblasť** |
| 1 | CA Service Desk Manager | 136 |  | Service Management |
| 2 | CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite | 1500 |  | Infrastructure Management |
| 3 | CA Application Performance Management | 5 |  | Infrastructure Management |
| 4 | CA Virtual Assurance for Infrastructure Management | 32 |  | Infrastructure Management |
| 5 | Arcserve UDP Premium Edition | 4 |  | Infrastructure Management |
| 6 | CA Identity Manager for Business Users | 8500 |  | Security Management |
| 7 | CA Directory | 2 |  | Security Management |
| 8 | CA API Enterprise Gateway | 13 |  | API Management |
| 9 | CA API Enterprise Gateway Non-Production | 3 |  | API Management |
| 10 | CA Mobile API Gateway | 1 |  | API Management |
| 11 | CA API Developer Portal | 2 |  | API Management |
| 12 | CA Clarity PPM Server | 1 |  | Project Portfolio Management |
| 13 | CA Clarity PPM Manager User | 30 |  | Project Portfolio Management |
| 14 | CA Clarity PPM Team Member User | 150 |  | Project Portfolio Management |

1. **Zabezpečenie Služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby– paušál mesačný**

Zoznam a rozsah Služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby – paušál mesačný:

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ služby** | **Pokrytie/rozsah** |
| **Service Management** | |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Podpora prevádzky dvoch Service Desk systémov: SD interný, SD Government.  Podpora Support Automation | Režim 24x7 |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Integračné rozhrania na ServiceDesk systémy dodávateľov (DITEC Sevitech, Soitron, Gratex, Aliter, Disig, Ness, DXC, ...)  Rozhranie pre riadenie zmien (Ditec, Sevitech) | Režim 24x7 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 3 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 1 človekodní / mesačne |
| **Infrastructure Management** | |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Infraštruktúrny a aplikačný monitoring v dvoch prostrediach MV, NET | Režim 24x7 |
| Incident a Problem Management (24x7)  Infraštruktúrny monitoring IZS  Custom riešenie pre podporu hromadného spracovania testov a ich vyhodnocovania | Režim 24x7 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 5 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 2 človekodní / mesačne |
| **Security Management** | |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Identity Management a rozhrania na systémy SAP, AD, Exchange, Service Desk a iné.  Podpora pre LDAP 2M | Režim 24x7 |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Identity Management Custom konektory na systémy IZS, Mobilný policajt, SAP HR, Fabasoft, PNR, LDAP PNR a iné | Režim 24x7 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 3 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 1 človekodní / mesačne |
| **API Management** | |
| Incident a Problem Management, (24x7)  17 x Gateway v troch prostrediach (MV, Internet, GovNet) + 2 x API Developer Portal | Režim 24x7 |
| Incident a Problem Management, (24x7)  Custom rozhrania šifrované rozhranie s tretími stranami, synchronizácia medzi RFO a LDAP 2M, systém mapovania autentizácii.  Custom rohrania: integračné rozhranie pre letecké spoločnosti a synchronizácia z MQ, spracovanie štatistík pre reporting SLA. | Režim 24x7 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 7 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 3 človekodní / mesačne |
| **Project Portfolio Management** | |
| Incident a Problem Management, (8x5)  Clarity PPM a rozhrania na súvisiace systémy | Režim 8x5 |
| Systémová podpora a patchovanie, | 2 človekodní / mesačne |
| Profylaktika | 1 človekodní / mesačne |

1. **Zabezpečenie Služieb prevádzkovej podpory a údržby – paušál štvrťročný**

Rozsah Zabezpečenia služieb servisnej prevádzkovej podpory a údržby – paušál štvrťročný:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Názov služby** | **IS** | **Max. počet človekodní za štvrťrok** | **Počet človekodní za 1 rok** |
| C. Služby technickej a prevádzkovej podpory – štvrťročný paušál   * Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT * Dátové operácie a opravné zásahy * Analýzy, konzultácie a školenia | Pre všetky systémy | 60 | 240 |
| SPOLU |  | **60** | **240** |

1. **Zabezpečenie Služieb úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT, rozvoja a rozširovania prevádzkovaných CA Technologies riešení - nad paušál**

Ostatné služby, ktoré budú mať charakter úprav IS na podporu riadenia prevádzky, nebudú zahrnuté do mesačného ani štvrťročného paušálu a budú realizované na základe separátnej objednávky. Maximálny počet človekodní, ktoré si verejný obstarávateľ môže objednať nad rámec paušálu za celé obdobie trvania zmluvy je 300.

|  |  |
| --- | --- |
| **Názov služby** | **IS** |
| D. Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT   * Odborné konzultácie * Optimalizácia SW komponentov * Zmena funkčnosti a konfigurácie | Pre všetky systémy |

1. **Rozsah požadovaných Služieb podpory a údržby**

Odstraňovanie chýb, resp. riešenie incidentov v rámci poskytovania služieb prevádzkovej podpory a údržby bod B, bude riešené podľa časového rámca, na základe 3 kategórií incidentov, tak ako je uvedené v tabuľke nižšie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikácia chyby** | **Popis** | **Reakčná doba** |
| Kategória „A“ – kritický incident/problém | požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS, SW komponentov 3. strán alebo SW komponentu, ohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto Zmluvy. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. | Začiatok odstraňovania vád do 4 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 8 pracovných hodín. |
| Kategória „B“ – nekritický incident/problém | požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov 3. strán, SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí, pričom neohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí. | Odozva do 8 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 32 pracovných hodín. |
| Kategória „C“ – incident/problém | je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii. | Odozva do 32 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému |

1. **Centrálne kontaktné miesto/HelpDesk**

Uvedené služby podpory a údržby budú zabezpečené prostredníctvom centrálneho kontaktného miesta (Centrálny HelpDesk) pre riešenie podpory MV SR, ktoré musí byť dostupné 7 dní x 24 hodín (min. dostupnosť 95%) na území Slovenskej republiky v slovenskom jazyku a bude vybudované a prevádzkované u poskytovateľa. Hlavné podmienky systému pre zabezpečenie cieľov poskytovania podpory a údržby sú min..:

* Vykonávanie podpory a/alebo údržby vzdialene, alebo priamo u zákazníka;
* Implementácia podpory na základe ITIL metodiky;
* Pravidelné informovanie o nových verziách produktov;
* Konzultačné a školiace služby;
* Poskytovanie podpory a údržby počas celého životného cyklu aplikácií od výrobcu CA.