Príloha č.1 súťažných podkladov

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

**Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**

**I. Podpora pre informačný systém je zabezpečovaná pre rozsah zariadení**:

* centrálny systém IS EVIDENCE a jeho podsystémy pozostávajúce z 8 samostatných serverov v produkčnom aj testovacom prostredí
* pracovné stanice IS EVIDENCE
  + pracovisko KEU PZ v Bratislave - 167 pracovísk / 236 užívateľov
  + pracovisko KEU PZ Slovenská Ľupča - 56 pracovísk / 65 užívateľov)
  + pracovisko KEU PZ Košice - 46 pracovísk / 63 užívateľov)
* pracoviská KEU NEO
  + 373 pracovísk kriminalistických technikov na okresných a krajských riaditeľstvách Policajného zboru, na úrade kriminalistickej techniky PPZ, odbore kriminalistickej techniky Bratislava, odbore kriminalistickej techniky Západ, odbore kriminalistickej techniky Stred a odbore kriminalistickej techniky Východ.

**Špecifikácia preexistentných SW, používaných v informačnom systéme** :

(MV SR nedisponuje zdrojovými kódmi preexistetných SW)

EVIDENCE

Microsoft Windows 10  alebo novší

**II. Vecný rozsah požadovaných softvérových podporných služieb pre informačný systém:**

Pri poskytovaní podporných služieb pre softvér je potrebné zabezpečiť:

* odstránenie všetkých chýb, chybných funkcií alebo porúch v softvéri,
* distribúciu korekcií softvéru alebo dokumentácie na odstránenie problémov v softvéri alebo dokumentácii alebo v oboch tak, ako budú k dispozícii,
* dodávku vylepšení a doplnkov v softvéri (up-date) týkajúcich sa softvéru používaného na zariadeniach centrálneho systému a jednotlivých podsystémov,
* on-line telefonickú podporu Hot-line support
* podporu technického pracovníka zhotoviteľa na mieste inštalácie centrálneho systému,
* inštaláciu sprístupnených nových verzií aktuálneho softvéru zhotoviteľa pre dodanú hardvérovú

platformu,

* analýzu a opravu ohlásených porúch dodaného softvéru.

**a) Preventívna údržba** je vykonávaná formou auditu raz ročne a prebieha v priestoroch Dátového centra MV SR na Račianskej ul. V Bratislave, predpokladaná dĺžka trvania sú 2 dni.

Zásahy na overenie a čistenie sa vykonávajú s cieľom obmedziť degradáciu kontrolovaného systému alebo systému ako takého a znížiť riziko výpadku.

**b) Pravidelná údržba** zahŕňa tieto úkony:

|  |  |
| --- | --- |
| Rozsah servisných služieb č. 1: | update systému EVIDENCE a jeho podsystémov  **(podľa požiadaviek objednávateľa)** |
| Rozsah servisných služieb č. 2: | vykonanie upgrade softvéru, pre ktorý je dostupná novšia verzia **(každé 3 mesiace)** |
| Rozsah servisných služieb č. 3: | Inštalácie softwarových aktualizácii a antivírovej ochrany serverovej aj klientskej časti **(raz mesačne)** |
| Rozsah servisných služieb č. 4: | Kontrola konzistencie databáz a kontrola funkčnosti synchronizačnej aplikácie medzi jednotlivými servermi **každé 3 mesiace** a/alebo po servisnom zásahu do systému |
| Rozsah servisných služieb č. 5: | Diagnostika hardwarových komponentov systému  **(každé 3 mesiace)** |
| Rozsah servisných služieb č. 6: | Konzultácie poskytnuté emailom a telefonicky v rozsahu **pondelok – piatok 9:00 hod. – 15:00 hod** |
| Rozsah servisných služieb č. 7: | Monitoring stavu serverov informačného systému a jeho podsystémov. **(raz mesačne)** |
| Rozsah servisných služieb č. 8: | Údržba, oprava a výmena pevných diskov integrovaných do serverov po tri kusy na každý server  **(do 48 hod od nahlásenia poruchy)** |
| Rozsah servisných služieb č. 9: | Obnova softvéru na poškodených staniciach po hardvérovej poruche na servisnej stanici  **(do 7 dní od nahlásenia poruchy)** |
| Rozsah servisných služieb č. 10: | Odstránenie nekompatibility informačného systému EVIDENCE a jeho podsystémov, ktorá bola zapríčinená inštaláciou aplikácie tretej strany |
| Rozsah servisných služieb č. 11: | Udržiavanie operačných systémov serverov v aktualizovanom stave **(raz mesačne)** |
| Rozsah servisných služieb č. 12: | Vyčistenie systému od dočasných dát **(raz mesačne)** |
| Rozsah servisných služieb č. 13: | Kontrola procesu zálohovania a archivovania **(raz mesačne)** |
| Rozsah servisných služieb č. 14: | Kontrola a odstránenie chýb na serveroch a klientskych staniciach KEU PZ v prípade poškodenia informačného systému EVIDENCE a jeho podsystémov potencionálne nebezpečnou aplikáciou (napr. vírusy, malware, spyware) |
| Rozsah servisných služieb č. 15: | Kontrola funkčnosti informačného systému **(raz mesačne)** |
| Rozsah servisných služieb č. 16: | Profylaxia a kontrola informačného systému a príslušenstva v miestach inštalácie **(každé 3 mesiace)** |

**c) Požiadavky na riešenie incidentov**

* odstránenie všetkých chýb, chybných funkcií alebo porúch v softvéri podľa lehôt špecifikovaných v SLA Zmluve,
* distribúcia dokumentácie na odstránenie problémov v softvéri pre prípady nevyžadujúce opravu softvéru ale iba jeho nastavení,
* analýzu a opravu ohlásených porúch dodaného softvéru podľa lehôt špecifikovaných v SLA Zmluve.

**d) Ďalšie požiadavky**

* podporu technického pracovníka zhotoviteľa na mieste inštalácie centrálneho systému v prípade potreby,
* podporu technického pracovníka poskytovateľa cez vzdialený prístup,
* spracovanie podkladov na servis výpočtovej techniky, vypracovanie zoznamu dielov určených na obmenu a ich jednoznačného zadefinovania s presnou identifikáciou produktového čísla podľa katalógu výrobcu, po odsúhlasení objednávateľom ich dodanie s následným servisom zabezpečujúcim kompletnú funkčnosť systému
* poskytnúť konzultácie emailom a telefonicky,
* povinnosť informovať objednávateľa o nových produktoch, ktoré budú k dispozícii ako i o cenách a ostatných dodacích podmienkach,
* preškoliť nových užívateľov v rozsahu min. 3 osôb za 1 rok (v prípade požiadavky)
* Spracovať návrh riešenia a prípraviť cenovú ponuku pre rozšírenia informačného systému EVIDENCE a jeho podsystémov o spoluprácu a komunikáciu so systémami tretích strán. (v prípade požiadavky)
* Predloženie technickej správy o stave systému a jeho podsystémov, ktorej súčasťou bude analýza rizík, návrhy technického riešenia ich odstránenia, predpokladaný výpočet nákladov, možnosti rozširovania alebo zefektívňovania systému.

## Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Parameter** | **Poznámka** |
| **Prevádzkové hodiny** | 12 hodín | od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní |
| **Servisné okno** | 10 hodín | od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní |
| 24 hodín | od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov  Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času). |
| **Dostupnosť produkčného prostredia IS** | 99% | * 99% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 87 hod. * Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. * Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu v čase od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. * V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. |