Príloha č. 1 – Špecifikácia služieb Podpora maintenance a SLA

Predmetom zákazky je zabezpečenie dostupnosti a podpory kritických informačných technológií
a aplikácií potrebných pre chod organizácie s požiadavkami:

a) **Reaktívna podpora pre uvedené IKT Objednávateľa**

* požadovaná je SLA 9x5, 4 hodiny reakcia s potvrdením prijatia požiadavky na servisný zásah, nástup na riešenie v mieste inštalácie do 6 hodín,
* nahlasovanie incidentov na jednotné centrálne miesto podpory
* Telefonicky – jednotné telefónne číslo
* E-mailom – jednotná e-mailová adresa
* Web portál Objednávateľa s evidenciou priebehu udalostí
* tieto kontaktné údaje oznámi Dodávateľ Objednávateľovi po nadobudnutí účinnosti zmluvy

b) **Proaktívna podpora s nasledovnými parametrami**

* pravidelné kvartálne aktualizácie pre vybrané oblasti po dohode s objednávateľom
* konzultačné služby a poradenstvo pre rozvoj IT prostredia:
* sieťové prvky
* iný súvisiaci hardvér a softvér
* konzultačné služby a poradenstvo pri zavádzaní nových IT služieb
* konzultačné služby a poradenstvo pre riadenie IT bezpečnosti
* administrácia sieťových prvkov Extreme Networks s operačným systémom EXOS a EOS, bezdrôtovej technológie Extreme Wireless a manažmentu Extreme Management.
* riešenie bežných prevádzkových požiadaviek (vytvorenie VLAN, nastavenie rozhraní, atď.)
* diagnostika a riešenie závažných a kritických stavov infraštruktúry (výpadok služby, výmena zariadenia, atď.)
* vytvorenie skriptov pre automatizáciu prevádzky na sieťových zariadeniach
* analýza a vyhodnocovanie prevádzkových záznamov získaných zo zariadení sieťovej infraštruktúry
* vytvorenie a manažment záloh konfiguračných nastavení sieťových zariadení
* aktualizácia operačného systému na sieťových zariadeniach
* integrácia sieťovej infraštruktúry s bezpečnostnou infraštruktúrou a inými IT službami pre potreby automatizácie prevádzkových zmien a poskytovania IT služieb
* administrácia firewallov Palo Alto Networks, Fortigate, systému na ochranu koncových zariadení Palo Alto Networks Traps, systém na riadenie prístupu do siete Extreme Network Access Control
* riešenie bežných prevádzkových požiadaviek (vytvorenie a zmena bezpečnostných profilov služieb, vytvorenie a zmena prístupových profilov zariadení a používateľov, atď.)
* diagnostika a riešenie závažných a kritických incidentov (výpadok služby, výmena zariadenia, atď.)
* vytvorenie a manažment záloh konfiguračných nastavení bezpečnostných technológií
* aktualizácia operačného systému na bezpečnostných technológiách
* kontrola logov jednotlivých zariadení IKT a proaktívne riešenie vznikajúcich problémov

c) **Zmenové požiadavky**

* v rozsahu min. 16 hodín mesačne, v mieste poskytovania služby (sídlo Objednávateľa)
* požadované SLA 9x5, 4 hodiny od potvrdenia prijatia požiadavky na servisný zásah, nástup na riešenie NBD
* musí byť súčasťou ponuky a zahrnuté v mesačných paušálnych službách

d) **Iné odporúčania pre optimalizáciu infraštruktúry**

* Objednávateľ očakáva proaktívne návrhy pre optimalizáciu infraštruktúry podľa požiadaviek Objednávateľa
* musí byť súčasťou ponuky a zahrnuté v mesačných paušálnych službách

e) **Ďalšie osobitné požiadavky**

* požadovaný projektový manažment a evidencia

- riadenie a koordinácia projektového tímu vo fáze preberania podpory ako aj vo fáze

 poskytovania podpory

- požadovaný projektový manažment a evidencia riadenie a koordinácia projektového tímu vo

 fáze preberania podpory ako aj vo fáze poskytovania podpory

- pravidelné stretnutia pracovnej skupiny minimálne raz za štvrť roka

f) **Požadovaná certifikácia, odborná a technická spôsobilosť**

• Projektový, prevádzkový a bezpečnostný manažment

- 1x certifikovaný pracovník so znalosťou Prince2, min. verzie Foundation

- 1x certifikovaný zamestnanec so znalosťou frameworku COBIT/TOGAF/ITIL

- 1x certifikovaný zamestnanec so znalosťou na úrovni CompTIA Network alebo iný

 ekvivalent

• Sieťová komunikačná infraštruktúra

- 1x pracovník s certifikáciou Extreme Networks Design Specialist – IP Campus

- 1x pracovník s certifikáciou Fortinet NSE4 Security Specialist

- 1x pracovník s certifikáciou Fortinet NSE8 Security Specialist

- 2x pracovníci s certifikáciou Palo Alto Networks Acredited Configuration Engineer v 7.0

 alebo novšie

- 2x pracovníci s certifikáciou Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer v 7.0

 alebo novšie

- 1x pracovník s certifikáciou Palo Alto Networks Acredited Systems Engineer – Endpoint

 Associate

**Požadovaná podpora pre maintenance a SLA pre zariadenia/oblasti ako aj počte:**

|  |
| --- |
| **Palo Alto Networks** |
| **Produktové číslo** | **Popis** | **Počet** |
| PAN-SVC-BKLN-3020-R | Partner enabled premium support Renewal, PA-3020 | 2 |
| PAN-PA-3020-URL4-HA2-R | PANDB URL filtering subscription for devices in HA pair Renewal, PA-3020 | 2 |
| PAN-PA-3020-TP-HA2-R | Threat prevention subscription renewal for devices in HA pair Renewal, PA-3020 | 2 |
| **Fortinet** |
| **Produktové číslo** | **Popis** | **Počet** |
| FC-10-00116-247-02-12 | FGT 100D Forticare 24x7 | 1 |
| FC-10-0060D-247-02-12 | FGT 60D Forticare 24x7 | 2 |
| FC-10-00034-247-02-12 | FGT 30D Forticare 8x5 | 1 |
| FC-10-0060D-950-02-12 | FGT 60D UTM 24x7 | 1 |
| FC-10-00090-950-02-12 | FGT 90D UTM 24x7 | 1 |
| FC-10-00034-900-02-90 | FGT 30D UTM 8x5 | 2 |
| FC-10-0030E-900-02-12 | FGT 30E UTM 8x5 | 6 |
| **Extreme Networks** |
| **Produktové číslo** | **Popis** | **Počet** |
| 16503 | Summit X440-24t PartnerWorks Plus | 1 |
| 16505 | Summit X440-48t PartnerWorks Plus | 14 |
| 16506 | Summit X440-48p PartnerWorks Plus | 18 |
| 16516 | Summit X430-24t PartnerWorks Plus | 1 |
| 16532 | X440-G2-24t-10GE4 PartnerWorks Plus | 1 |
| 16702 | X460-G2-48t-10GE4-Base PartnerWorks Plus | 2 |
| 30135 | WS-C35 WIRELESS APPLIANCE PartnerWorks Plus | 1 |
| 31015 | WS-AP3935e-ROW PartnerWorks Plus | 1 |
| IA-ES-1K  | NAC ENTERPRISE LICENSE FOR 1K ES  | 3 |
| NMS-50  | NMS - 50 DEVICES / 500 THIN APS  | 1 |
| NMS-50-A50-UG  | LICENSE, UPGRADE NMS-50 TO NMS-ADV-50  | 1 |
| WS-APCAP-1  | SINGLE AP CAPACITY UPGRADE (C25, V2110)  | 3 |
| WS-APCAP-16  | 16 AP CAPACITY UPGRADE (C25, V2110)  | 2 |
| WS-APCAP-25 | 25 AP CAPACITY UPGRADE C5210 | 1 |
| WS-V2110-9-ROW  | V2110 V9 VIRT APPL ROW REGULATORY DOMAIN  | 1 |
| **SLA** |
|  | **Popis** | **Počet** |
|  | Držanie SLA počas platnosti zmluvy na obdobie 12 mesiacov | 1 |
|  | Odborná podpora v oblasti vybraných sieťových technológií  | 24 |