

Číslo zmluvy objednávateľa: 2013-0209-1185230/102

Číslo zmluvy poskytovateľa: SEV-113111083

Dodatok č. 2 k zmluve o poskytovaní služieb IIS (ďalej len "Dodatok")

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Objednávateľ

Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s.
Mlynské nivy 59/A
824 84 Bratislava

Menom spoločnosti koná:

Ing. Miroslav Stejskal, predseda predstavenstva
Ing. Michal Pokorný, podpredseda predstavenstva

Registrácia:

V obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.,
oddiel Sa, vložka č. 2906/B

IČO:

35 829 141

DIČ:

2020261342

IČ DPH:

SK2020261342

Bankové spojenie:

IBAN: SK 30 1100 0000 0026 2019 1900

SWIFT: TATRSKBX

Číslo účtu:

2620191900/1100, Tatra banka, a.s.

Oprávnený rokovať
vo veciach zmluvných:

Ing. Jozef Maslen, výkonný riaditeľ sekcie ICT

Oprávnený rokovať
vo veciach technických:

Ing. František Varinský, vedúci odboru informatiky
Ing. Peter Kušnir, vedúci oddelenia IT služieb

(ďalej aj ako „objednávateľ“ alebo „SEPS“)

1.2. Poskytovateľ

SEVITECH a.s.
Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava

Menom spoločnosti koná:

Mgr. Milan Klúčar, generálny riaditeľ,
generálna plná moc

Registrácia:

V obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.,
oddiel Sa, vložka č. 4696/B

IČO:

31 605 052

DIČ:

2020444338

IČ DPH:

SK2020444338

Bankové spojenie:

IBAN: SK 56 1100 0000 0026 2753 5593

SWIFT: TATRSKBX

číslo účtu:

2627535593/1100, Tatrabanka a.s.

Oprávnený rokovať vo veciach
zmluvných:

Mgr. Milan Klúčar, generálny riaditeľ

Oprávnený rokovať vo veciach
technických:

Ing. Ján Ďurov, riaditeľ divízie

(ďalej ako „poskytovateľ“)

(ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“ alebo jednotlivito aj ako „zmluvná strana“)

2. PREAMBULA

- 2.1. Účelom tohto Dodatku k zmluve o poskytovaní služieb IIS číslo Objednávateľa 2013-0209-1185230, číslo Poskytovateľa SEV-113111083, zo dňa 26.08.2013 (ďalej len „Zmluva“), je predĺžiť platnosť Zmluvy, aktualizovať rozsah a cenu Zmluvy a znenie príloh č. 1, 2, 3 Zmluvy.

3. PREDMET DODATKU

- 3.1. V Zmluve v článku 6. CENA PREDMETU ZMLUVY v bode 6.1 sa aktualizuje tabuľka za predmet Zmluvy v zmysle nasledovne:

Pol.	Popis	Cena
6.1.1.	Mesačná cena od 01.01.2017	57 229,- EUR (slovom: päťdesiatšesťtisíc dvestodvadsaťdeväť EUR)
6.1.2.	Cena za obdobie od 01.01.2017 do 31.12.2017	686 748,- EUR (slovom: šesťstoosemdesiatšesťtisíc sedemstoštyridsaťosem EUR)

- 3.2. V Zmluve v článku 13. UKONČENIE ZMLUVY sa ruší znenie bodu 13.1 a nahrádza sa nasledovným:
„13.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2017.“
- 3.3. Týmto Dodatkom sa odo dňa 01.01.2017 ruší znenie Príloh č. 1, 2, 3 v celom rozsahu a nahrádza sa novým znením Príloh č. 1b, 2b, 3b. Prílohy č. 1b, 2b, 3b tvoria neoddeliteľnú súčasť tohto Dodatku.

4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1. Tento Dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v súlade s ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 4.2. Ostatné ustanovenia Zmluvy neupravené týmto Dodatkom ostávajú nezmenené.
- 4.3. Nakoľko spoločnosť Slovenská elektrizačná prenosová sústava, a.s. je povinnou osobou v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení (ďalej len zákon o slobodnom prístupe k informáciám), zmluvné strany sú oboznámené s tým, že Dodatok a daňové doklady súvisiace so Zmluvou budú zverejnené takým spôsobom, ktorý pre povinne zverejňované zmluvy, objednávky a faktúry ukladá zákon o slobodnom prístupe k informáciám vo svojom ust. § 5a a § 5b.
- 4.4. Neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku sú:
- 4.4.1. Príloha č. 1b: „Katalóg služieb a Kľúčové výkonnostné indikátory kvality – KPI“.
- 4.4.2. Príloha č. 2b: „Zoznam spravovaných prostriedkov ICT a poskytované činnosti“.
- 4.4.3. Príloha č. 3b: „Cenová kalkulácia“.
- 4.5. Tento Dodatok sa vyhotovuje v 4 exemplároch, po 2 vyhotovenia pre každú zmluvnú stranu.
- 4.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že dodatok nebol uzavretý v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a predstavuje prejav ich vôle, ktorý je urobený slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, a ktorý nie je urobený v omyle a svojím obsahom alebo účelom neodporuje

alebo neobchádza zákon. Ďalej zmluvné strany vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, sú spôsobilé na uzatvorenie dodatku a jeho plnenie je možné, sú oboznámené s jeho obsahom a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho k dodatku pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa:

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

.....
Ing. Miroslav Stejskal
predseda predstavenstva

.....
Mgr. Milan Klúčar
generálny riaditeľ – generálna plná moc

Ing. Michal Pokorný
podpredseda predstavenstva

**Príloha č. 1b k dodatku č. 2:
Príloha č. 1 k Zmluve**

Príloha č. 1
Katalóg služieb a Kľúčové výkonnostné indikátory kvality - KPI

Pre jednotlivé kategórie poskytovaných služieb podľa SLA sú KPI definované ako miera úspešnosti pri riešení požiadaviek a incidentov nasledovne:

100%	SLA H1 - reset hesla.
95%	SLA H2, SLA W6, SLA W24, SLA D24, SLA D48, SLA C24, SLA C6, SLA L24, SLA L4, SLA P6, SLA BU6, SLA DB6, SLA SP24, SLA SP6, SLA LY6, SLA EX24, SLA EX4 - každá služba vyhodnocovaná samostatne.

Požiadavky a incidenty budú kategorizované podľa kategórií poskytovaných služieb a SLA.

Pre každú SLA je KPI - miera úspešnosti pri riešení požiadaviek a incidentov - vypočítaná ako podiel počtu úspešne vyriešených hlásení voči súčtu všetkých požiadaviek a incidentov v rámci danej SLA.

p. č.	KATEGÓRIA	kód	SLUŽBA	ČINNOSŤ	POPIS SLUŽBY	DOSTUPNOSŤ	NÁSTUP NA RIEŠENIE	DOBA VYRIEŠENIA	NEGATÍVNE VYMEDZENIE SLUŽBY, uvedené nie je súčasťou služby	PODMIENKA POSKYTOVANIA SLUŽBY
1	HelpDesk	a	SLA H1	HELPDESK - reset / zmena hesla	reset hesla používateľa pre AD, LN	24 x 7	10 min	1h		Objednávateľ je povinný v čase od 07:00 do 16:00 zadávať požiadavky do HelpDesku https://casd.sepsas.sk/ . Mimo pracovné dni a v pracovných dňoch v čase od 16:00 do 07:00, alebo pri nedostupnosti HelpDesku zadávať požiadavky telefonicky na kl. 2222. Dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco. preukázanie oprávnenosti požiadavky - autentifikácia používateľa.
		b	SLA H2	HELPDESK - 1st line	prijatie servisného hlásenia, kategorizovanie servisného hlásenia, vyziadanie si doplňujúcich informácií, priradenie na riešenie.	24 x 7: pracovné dni 7:00-16:00 on-site, inak - pohotovosť	30 min	2h		Objednávateľ je povinný v čase od 07:00 do 16:00 zadávať požiadavky do HelpDesku https://casd.sepsas.sk/ . Mimo pracovné dni a v pracovných dňoch v čase od 16:00 do 07:00, alebo pri nedostupnosti HelpDesku zadávať požiadavky telefonicky na kl. 2222. Dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco.
		c	bez SLA	HELPDESK - 1st line pohotovosť (Príloha 2 Zmluvy)	vyhodnotenie stavu, kontrola logov a funkčnosti, návrh a realizácia dočasných alebo tzv. workaround riešení menšieho dopadu a rozsahu.	24 x 7 pohotovosť	30 min	best effort	zásahy väčšieho rozsahu	Telefonická podpora na kl. 2222 s presmerovaním na technika, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco.
2	Správa Windows serverov	a	SLA W6	Správa Windows serverov	Riešenie incidentov a servisných hlásení	24 x 7	2h	6h	Inštalácia HW HW konfigurácia Návrh architektúry Upgrade/Update služieb,	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na aplikačnú infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
		b	SLA W24		Konfigurácia služieb: -DNS, DHCP manažment -DFS a Print manažment -AD, GPO, CA, WSUS manažment -HA manažment -NOD, Symantec manažment -VMware manažment -MS System Center (SCOM/SCCM) -e-banking -DB manažment -SharePoint -Exchange -Lync Inštalácia nových serverov po úroveň OS Reinštalácia serverov po úroveň OS Aktualizácia dokumentácie o zmeny vykonané poskytovateľom Patchovanie infraštruktúrneho servera Patchovanie aplikačného servera - on demand HW - vizuálna kontrola BA, ZA Zálohovanie Windows servera - nastavenie Obnova Windows servera	24 x 7	1h	NBD	Inštalácia HW HW konfigurácia Návrh architektúry Upgrade	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na aplikačnú infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
		c	bez SLA		Profylaktika servera Profylaktika - riešenie problémov	7:00-16:00 pracovný deň		priebežne		

p. č.	KATEGÓRIA	kód	SLUŽBA	ČINNOSŤ	POPIS SLUŽBY	DOSTUPNOSŤ	NÁSTUP NA RIEŠENIE	DOBA VYRIEŠENIA	NEGATÍVNE VYMEDZENIE SLUŽBY, uvedené nie je súčasťou služby	PODMIENKA POSKYTOVANIA SLUŽBY	
		d	bez SLA	Správa Windows serverov - ondemand	Návrh architektúry DR plán DR test Audit Inventarizácie Microsoft Health Check Services Upgrade/update služieb Súčinnosť pri implementácii riešení tretích strán	7:00-16:00 pracovný deň	NBD	N/A	Upgrade/Update služieb	dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, Požiadavka musí byť oznámená minimálne 24 hodín vopred, limit 32 hodín mesačne	
3	Správa pracovných staníc	a	SLA D24	služby pre koncové zariadenia, na diaľku	riešenie SW problémov, diagnostika, inštalácia SW, zmena prístupových oprávnení, tlačové služby súborové služby	7:00-16:00 pracovný deň	1h	NBD		používateľ si zálohuje vlastné lokálne údaje dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco,	
				služby na mieste, reінstalácia PC/NB, v BA alebo ZA	preverenie existencie zálohy lokálnych údajov, zálohovanie lokálnych konfigurácií, inštalácia OS, inštalácia aplikácií, zaškolenie používateľa	7:00-16:00 pracovný deň	4h	NBD	lokálne údaje	používateľ si zálohuje vlastné lokálne údaje dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco,	
		b	SLA D48	služby na mieste mimo BA/ZA	diagnostika, inštalácia SW, zmena prístupových oprávnení, tlačové služby súborové služby	7:00-16:00 pracovný deň	NBD	SBD		používateľ si zálohuje vlastné lokálne údaje dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco,	
				služby na mieste, reінstalácia PC/NB, mimo BA a ZA	riešenie HW problémov, preverenie existencie zálohy lokálnych údajov, zálohovanie lokálnych konfigurácií, inštalácia OS, inštalácia aplikácií, zaškolenie používateľa	7:00-16:00 pracovný deň	NBD	SBD	lokálne údaje	používateľ si zálohuje vlastné lokálne údaje, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco,	
				školiace NB, proj.	príprava školiacích NB do základnej konfigurácie, umiestnenie do školiaceho priestoru v SEPSas BA, zaškolenie školiteľa	7:00-16:00 pracovný deň	NBD	SBD	inštalácia a konfigurácie iného ako štandardného SW (OS, Office, distribuované aplikácie, ...)	dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco,	
4	Správa mobilných zariadení	a	SLA D48	správa mobilných zariadení - klient CITRIX, mail	reінstalácia CITRIX Receiver, konfigurácia mail	7:00-16:00 pracovný deň	4h	NBD		dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco,	
5	Citrix	a	bez SLA	správa služieb a serverov	základná správa Citrix prostredia, základná diagnostika Citrix prostredia, profylaktika	7:00-16:00 pracovný deň		priebežne	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servrovskú infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.	
		b	SLA C24	správa užívateľov	prístupové práva, správa používateľov a skupín publikovanie aplikácií	7:00-16:00 pracovný deň	2h	NBD			
		c	SLA C6	riešenie incidentov	reštart služieb/servera/session, zmazanie profilu diagnostika prezentačných serverov		24 x 7	2h	6h	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servrovskú infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
		d	bez SLA	riešenie problémov	riešenie problémov klienta, riešenie problémov serverov		7:00-16:00 pracovný deň		priebežne	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servrovskú infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.

p. č.	KATEGÓRIA	kód	SLUŽBA	ČINNOSŤ	POPIS SLUŽBY	DOSTUPNOSŤ	NÁSTUP NA RIEŠENIE	DOBA VYRIEŠENIA	NEGATÍVNE VYMEDZENIE SLUŽBY, uvedené nie je súčasťou služby	PODMIENKA POSKYTOVANIA SLUŽBY	
6	Lotus Domino/Notes, KIS	a	bez SLA	správa služieb a serverov	základná správa Domino prostredia, základná diagnostika Domino prostredia, profylaktika	7:00-16:00 pracovný deň		priebežne	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery a infraštruktúru	
		b	SLA L24	správa užívateľov	prístupové práva, správa používateľov a skupín	7:00-16:00 pracovný deň	2h	NBD			
		c	SLA L4	riešenie incidentov	reštart služieb/servera, diagnostika Lotus Domino Serverov	24 x 7	1h	4h			
		d	bez SLA	riešenie problémov	riešenie problémov klienta, riešenie problémov serverov	7:00-16:00 pracovný deň		priebežne			
7	Správa riadenej tlače	a	SLA P6	SafeQ + PostgreSQL, ScanFlow	profylaktika, riešenie známych problémov	7:00-16:00 pracovný deň	2h	6h v prac. dni v čase 7:00-16:00	Upgrade	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery a infraštruktúru	
				riešenie incidentov	riešenie incidentov na serveroch, reštart služieb/servera	7:00-16:00 pracovný deň	2h	6h v prac. dni v čase 7:00-16:00	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery a infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.	
8	Správa spotrebného materiálu pre tlačiarne	a	SLA P6	dopĺňanie spotrebného materiálu	monitorovanie prostredia, vyhodnocovanie tlače, dopĺňanie spotrebného materiálu (papier, tonery, nádoby, ...)	7:00-16:00 pracovný deň	2h	6h v prac. dni v čase 7:00-16:00			
9	VMware	a	SLA W6	Vmware management	profylaktika, správa vCenter, riadenie oprávnení, riešenie incidentov a známych problémov	24 x 7	2h	6h	Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery a infraštruktúru	
10	Zálohovanie a obnova (Backup and Restore)	a	bez SLA	Zálohovanie podľa interného predpisu objednávateľa	príprava médií, vytvorenie, úpravy, kontrola, zmazanie jobov; správa fyzických médií	24x7	4h		Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery a infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.	
		b	SLA BU6	riešenie incidentov	Riešenie incidentov pri zálohovaní, servisných hlásení, spúšťanie jobov po chybách.	24x7	1h	NBD	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery a infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.	
		c	SLA BU6	Restore	restore-ovanie údajov zo záloh		24x7	1h	NBD	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery a infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
		d	bez SLA	Vytváranie archívnych kópií	príprava médií, vytvorenie, úpravy, kontrola, zmazanie jobov; kópia média; správa fyzických médií (uloženie mesačnej/ročnej zálohy v druhej lokalite ako originál)		priebežne			Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery a infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.

p. č.	KATEGÓRIA	kód	SLUŽBA	ČINNOSŤ	POPIS SLUŽBY	DOSTUPNOSŤ	NÁSTUP NA RIEŠENIE	DOBA VYRIEŠENIA	NEGATÍVNE VYMEDZENIE SLUŽBY, uvedené nie je súčasťou služby	PODMIENKA POSKYTOVANIA SLUŽBY
11	Správa DB	a	SLA DB6	Databázy SQL, Oracle, iné	profylaktika, riešenie známych problémov, správa používateľských účtov a systémového zabezp., kontrola a monitoring prístupových práv do DB, údržba DB serverov a databáz (redo logy, tablespace-y, alert-logy, trace file-y).	7:00-16:00 pracovný deň	4h	6h v prac. dni v čase 7:00-16:00	Upgrade	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery infraštruktúru. Update po dohode strán. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
12	MS Sharepoint	a	bez SLA	správa služieb a serverov	základná diagnostika Sharepoint prostredia, profylaktika	7:00-16:00 pracovný deň		priebežne	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery infraš. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
		b	SLA SP24	správa užívateľov	prístupové práva projektov, správa používateľov a skupín publikovanie aplikácií	7:00-16:00 pracovný deň	2h	NBD	aplikačné práva a práva k stromu OŠ	
		c	SLA SP6	riešenie incidentov	reštart služieb/servera, diagnostika serverov	7:00-16:00 pracovný deň	2h	6h	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery infraš. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
		d	bez SLA	riešenie problémov	riešenie problémov klienta, riešenie problémov serverov	7:00-16:00 pracovný deň		priebežne	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery infraš. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
13	MS Lync	a	bez SLA	správa služieb a serverov	základná správa MS Lync prostredia, základná diagnostika MS Lync prostredia, profylaktika	7:00-16:00 pracovný deň		priebežne	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
		b	SLA LY6	riešenie incidentov	reštart služieb/servera, diagnostika MS Lync prostredia	7:00-16:00 pracovný deň	2h	6h	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
		c	bez SLA	riešenie problémov	riešenie problémov klienta, riešenie problémov serverov			priebežne	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.

p. č.	KATEGÓRIA	kód	SLUŽBA	ČINNOSŤ	POPIS SLUŽBY	DOSTUPNOSŤ	NÁSTUP NA RIEŠENIE	DOBA VYRIEŠENIA	NEGATÍVNE VYMEDZENIE SLUŽBY, uvedené nie je súčasťou služby	PODMIENKA POSKYTOVANIA SLUŽBY
14	MS Exchange	a	bez SLA	správa služieb a serverov	základná správa MS Exchange prostredia, základná diagnostika MS Exchange prostredia, profylaktika	7:00-16:00 pracovný deň		priebežne	Upgrade/Update	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na servery a infraštruktúru. Funkčný webmail v prípade nefunkčného hrubého klienta. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
		b	SLA EX24	správa užívateľov	prístupové práva, správa používateľov a skupín	7:00-16:00 pracovný deň	2h	NBD		
		c	SLA EX4	riešenie incidentov	reštart služieb/servera, riešenie incidentov serverov workaroudom s následným problém manažmentom, diagnostika MS Exchange prostredia	24 x 7	1h	4h		
		d	bez SLA	riešenie problémov	riešenie problémov klienta (workaroud je dočasným riešením), riešenie problémov serverov	24 x 7		priebežne		
15	MS System Center (SCCM / SCOM)	a	SLA W6	riešenie incidentov	Riešenie incidentov a servisných hlásení	24 x 7	2h	6h	Inštalácia HW HW konfigurácia Navrh architektúry Upgrade/Update služieb, príprava SW balíkov	Neexistencia evidovaného problému na dotknutom zariadení, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, existencia SLA na aplikačnú infraštruktúru. Existencia dokumentácie častí alebo celku riešenia dodávaných iným subjektom.
16	Služby na požiadanie	a	bez SLA		zálohovanie lokálnych údajov, tvorba balíkov aplikácií, neštandardné inštalácie na školice NB, na základe dohody - negatívne vymedzené činnosti z iných služieb, na základe dohody - vyššie nešpecifikované služby.	7:00-16:00 pracovný deň	NBD	SBD, 30 dní pre balíky		na základe dohody, dostupnosť HW, LAN, WAN, SAN, telco, limit cca 3 balíky aplikácií mesačne

**Príloha č. 2b k dodatku č. 2:
Príloha č. 2 k Zmluve**

Príloha č. 2
Zoznam spravovaných prostriedkov ICT a poskytované činnosti

1. Poskytované činnosti v rámci jednotlivých služieb

- 1.1 inštalácia a reinštalácia virtuálnych a fyzických serverov (hardvér, operačný systém, ovládače),
- 1.2 profylaktika - pravidelná kontrola stavu zariadenia, systému, služieb, aplikácií, databáz,
- 1.3 update - pravidelné nasadzovanie aktualizácií operačných systémov (len na požiadanie pre vybrané servery, ktorých aplikácie sú v správe tretích strán),
- 1.4 update – nasadzovanie aktualizácií spravovaných systémov, aplikácií a databáz na požiadanie,
- 1.5 update firmware a ovládačov,
- 1.6 kontrola ciest pripojených diskov cez SAN a ovládačov, defragmentácia diskov,
- 1.7 tvorba balíčkov a nasadzovanie aplikačného vybavenia resp. SW podľa požiadaviek objednávateľa v limite cca 3 balíčky mesačne,
- 1.8 kontrola funkčnosti a logov všetkých súčastí systémov (HW, SW, aplikácie, databázy podľa rozsahu dokumentácie),
- 1.9 monitoring dostupnosti a vyťaženia, reporting mesačne,
- 1.10 vizuálna kontrola zariadení vrátane porovnania s predchádzajúcou kontrolou a reporting mesačne,
- 1.11 incident, problem, change, lifecycle management - riešenie incidentov, problémov, riadenie zmien a životného cyklu, reporting kapacitných a výkonnostných limitov, konca životnosti HW, konca podpory HW u výrobcu, a pod.,
- 1.12 údržba a aktualizácia prevádzkovej dokumentácie podľa požiadaviek objednávateľa,
- 1.13 kontrola a manažovanie externých dodávateľov služieb, vyhodnotenie zásahov,
- 1.14 obsluha páskových knižnic, ukladanie médií do trezorov, evidencia,
- 1.15 dopĺňanie papiera, tonerov, odpadových nádob a spiniiek do tlačiarní a multifunkčných zariadení (SafeQ), dopĺňanie štítkov a pásovk do termotransferovných tlačiarní čiarových kódov, dopĺňanie papiera a pásovk do ihličkových tlačiarní.

2. Rozdelenie činností medzi pracovníkov poskytovateľa

HelpDesk 1st Level support, Administrátor - bežné a rutinné úkony správy ICT prostriedkov, podpora užívateľov, on-site a vzdialená podpora. Administrátor má prístupové oprávnenia na spravované systémy, musí vedieť vyhodnotiť stav systému, skontrolovať logy, funkčnosť, musí poznať závislosti na iných systémoch ako aj dopady svojich činností, navrhovať opatrenia na zvýšenie úrovne dostupnosti prevádzky.

HelpDesk 1st Level support, pohotovosť – vzdialená podpora, špecifické úkony počas pohotovosti mimo pracovnej doby, má dostatočný prehľad o celej infraštruktúre, pozná užívateľské prostredie, závislosti medzi aplikáciami, systémami a sieťami. Musí vedieť vyhodnotiť stav, skontrolovať logy, funkčnosť, navrhovať a realizovať dočasné alebo tzv. workaround riešenia menšieho dopadu a rozsahu. Po identifikácii incidentu s najvyššou prioritou bezodkladne notifikuje technického zástupcu objednávateľa.

HelpDesk 2nd Level support, Špecialista - zložité úkony správy a konfiguračné zmeny, má prístupové oprávnenia na spravované systémy, je certifikovaný a vyškolený na špecifické úkony.

3. Zoznam prostriedkov ICT (HW a SW).

HelpDesk

Služby: web stránka pre Service Desk, telefonický kontakt, podpora užívateľov, aplikačná podpora

Active Directory a core doménové služby DNS, DHCP, WSUS, CA, NTP

- Server: 3x fyzický + 4x virtuálny,
- SW: 7x OS Microsoft Windows Server 2008 R2, 5x DC (domain controller), 5x DNS, 2x DHCP, 1x WSUS, 1x CA.

Microsoft System Center (SCCM, SCOM)

- diskové pole: 1x HP MSA1000
- Server: 1x fyzický + 2x virtuálny SCOM, 1x SCCM, 1x SCVMM
- SW: System Center 2012 R2, 1x vSphere; 4x virtuálny Windows Datacenter 2008 R2.

Lotus Notes/Domino klient-server platforma

- Server: 3x virtuálny,
- SW: 2x Microsoft Windows Server 2008 R2, 3x Microsoft Windows Server 2003 R2 (2x x64, 1x x32), 3x Lotus Domino 8.x; pomocný SW pre Domino aplikácie.

FTP server

- Server: 1x fyzický,
- SW: 1x OS, 1x FTP server

Súborové a tlačové servery (file a print servery)

- Server: 5x virtuálny,
- SW: 1x Microsoft Windows Server 2008 R2, 4x Microsoft Windows Server 2012 R2, FS a DFS replikácia a služby, Print Server, ovládače.

SafeQ, ScanFlow, ABBYY

- Server: 3x virtuálny (SafeQ klaster, Scanflow aplikačný),
- SW: 3x Microsoft Windows Server 2008 R2, 2x SafeQ server, web server, 1x ScanFlow a ABBYY Recognition server.

Dvoj-faktorová autentizácia a SSO

- Server: 5x virtuálny
- SW: 5x Microsoft Windows Server 2012 R2

Spisová služba s prepojením na portál slovensko.sk

- Server: 2x virtuálny
- SW: 2x Microsoft Windows Server 2012 R2

System pre obstarávanie

- Server: 2x virtuálny
- SW: 2x Microsoft Windows Server 2012 R2

vSphere, vCenter

- Server: 9x fyzický host + 1x virtuálny vCenter,
- SW: 9x vSphere, 1x Microsoft Windows Server 2008 R2, 1x vCenter manažment.

Ostatné aplikačné virtuálne servery

SW: celkovo 24 virtuálnych a fyzických serverov, napr. pre MS3000 (3x), internet banking, UPLAN, monitoring vozidiel, licenčné servery, antivírové servery, ADFS a podobne.

GIS

- Server: 3x virtuálny aplikačný, 3x virtuálny XenApp, 2x fyzický DB,
- SW: 8x Microsoft Windows Server 2008 R2, 2x Oracle Database, Smallworld GIS systémy a prostredie, 3x XenApp

Databázové servery a databázy

- HW: -
- SW: 1x Oracle Database (TIS), 9x Microsoft SQL Server, 2x PostgreSQL (SafeQ)

Klientské stanice, softvér

- SW: OS Microsoft Windows 7 pre 279 PC + 202 NB (+/- 5%), aplikačné vybavenie podľa požiadaviek objednávateľa (SW štandardný, SW na požiadanie), ovládače pre tlačiarne, konfigurácia OS a SW a pod.

Mobilné zariadenia

- HW: objednávateľom autorizované zariadenia (Tablet, Smartphone),
- SW: základná podpora pre mobilné OS a aplikácie.

Antivírusové systémy

- Server: 2x virtuálny,
- SW: 2x Windows Server 2012 R2, 1x Symantec, 1x ESET, manažment konzoly (pre všetky klientské stanice a servery).

Citrix prezentačné XenApp

- Server: 16 virtuálnych serverov
- SW: 16x Microsoft Windows Server 2008 R2, basics Citrix XenApp, publikované aplikácie.

Zálohovacie systémy (knižnice, vRanger, DataProtector)

- Server: 2x fyzický
- HW: 2x pásková knižnica, 2x D2D virtuálna knižnica,
- SW: 2x Microsoft Windows Server 2008 R2, 2x HP DataProtector, 2x vRanger Backup.

Infraštruktúra - blade enclosures, pripojenie do LAN a SAN, SAN switche HP Virtual Connect, elektrické prípojky

- HW: 5x blade enclosure (BA: 2x IIS c7000, 1x IBM Flex System enclosure (GIS Oracle); ZA: 1x IIS c7000), elektrické prípojky, 6x HP virtual connect,
- SW: firmware, drivers.

Microsoft Sharepoint

- Server: 6x virtuálny
- SW: Microsoft Windows Server 2012 R2, Microsoft Sharepoint 2013, web servery

Microsoft Exchange

- Server: 5x virtuálny
- SW: Microsoft Windows Server 2012 R2, Microsoft Exchange 2013 SP1, web servery

Microsoft Lync

- Server: 5x virtuálny
- SW: Microsoft Windows Server 2012 R2, Microsoft Lync 2013, web servery