

Špecifikácia predmetu Rámcovej dohody

Predmetom Rámcovej dohody sú služby „**Služby technickej podpory pre softvérové produkty v prostredí infraštruktúry Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR**“.

Poskytovaním služieb technickej podpory sa na účely tejto Rámcovej dohody rozumie poskytovanie podporných služieb softvérových produktov Microsoft, ktoré sú vykonávané subjektami autorizovanými výrobcami (ďalej len „služby technickej podpory“).

Služby technickej podpory podľa bodu 2.2 Rámcovej dohody zahŕňajú:

- konzultačné a poradenské služby, riešenie problémov s používaním a nastavovaním softvérových produktov a službu tzv. špecialistu na projektové riadenie;
- poskytovanie odborných služieb spojených s údržbou a bezporuchovou prevádzkou serverov v organizáciách Objednávateľa (služby inštalácie, implementácie a profylaktiky) a zabezpečenie implementácie zmien v prostredí koncových používateľov, v prípade, že takáto potreba z poskytnutých služieb vyplynie;
- zabezpečenie poskytovania služieb technickej podpory pre softvérové produkty spoločnosti Microsoft, s možnosťou využitia výhradných služieb Microsoft Premier Support partnerom spoločnosti Microsoft.

Rozsah poskytovaných služieb technickej podpory

A) Reaktívne služby technickej podpory pre softvérové produkty predstavujú riešenie incidentov, podporu pri riešení otázok a problémov (ďalej len „Reaktívna služba“).

Reaktívne služby sa poskytujú v pracovnom čase Objednávateľa za účelom riešenia všetkých problémov súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií Microsoft, ktorých úroveň je riešená a prioritizovaná na základe závažnosti problému s možnosťou podpory formou návštevy na mieste plnenia Rámcovej dohody. Reaktívna podpora vo forme priamej technickej podpory od spoločnosti Microsoft je garantovaná prostredníctvom Rámcovej dohody. Garantovaný prístup k expertom spoločnosti Microsoft pre podporu 8 hodín denne, 5 dní do týždňa pre rýchle a presné riešenie všetkých problémov súvisiacich s prevádzkou počítačových systémov a technológií vyvíjaných a dodávaných spoločnosťou Microsoft. Rozsah poskytnutia služieb sa týka počítačových systémov a technológií Microsoft vo všetkých prevádzkach Objednávateľa. Termíny, formu školení a transferu know-how k aktivitám vykonaným v rámci poskytnutých služieb dohodnú kontaktná osoba Dodávateľa a kontaktná osoba Objednávateľa podľa technických a personálnych možností Objednávateľa. Pracovnou dobou Objednávateľa sa rozumie doba v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod. Incidenty v rámci reaktívnej podpory je Dodávateľ povinný riešiť a prioritizovať v závislosti od ich závažnosti.

B) Proaktívne služby technickej podpory pre softvérové a hardvérové komponenty predstavujú konzultačné služby a poradenstvo poskytované Objednávateľovi Dodávateľom (ďalej len „Proaktívna služba“) a zahŕňajú nasledovné služby:

- služby, ktoré pomáhajú pri vytváraní, nasadzovaní a podpore aplikácií vytvorených pomocou technológií Microsoft, vyhodnotenie návrhu, operácií technickej implementácie a odborný

dohľad nad samotnou implementáciou, zaškolenie pracovníkov Objednávateľa a poskytnutie know-how;

- analýza a posúdenie aktuálneho stavu infraštruktúry pomocou postupov a programov pre zistenie stavu konfiguračných nastavení, „zdravia“ informačných technológií a procesov pre riadenie prevádzky jednotlivých technológií;
- stabilizácia, riešenie problémov a rizík identifikovaných v predchádzajúcej fáze a implementovanie optimalizačných opatrení pre zvýšenie spoľahlivosti a efektívnosti prevádzky manažmentu zmien;
- náprava zistených nedostatkov - Dodávateľ samostatne, prípadne v spolupráci s certifikovanými špecialistami softwarových produktov Microsoft, ak si to vyžadujú technické parametre služby, a v spolupráci s Objednávateľom zrealizujú nápravu zistených nedostatkov podľa požiadaviek definovaných v pláne, a to buď koučovaním lokálnych administrátorov, odborným dohľadom a transferom know-how alebo samotným výkonom jednotlivých úkonov;
- v rámci hodín na proaktívne služby zabezpečuje Dodávateľ poradenstvo akreditovaného špecialistu v oblasti technológií pre optimalizáciu prevádzky a správy technológií, ako sú napríklad plány, zálohy a obnovy, patchovanie, príprava pred migráciou, poradenstvo pri migrácií a iné.

C) Projektové riadenie podpory

Predmetom projektového riadenia podpory je koordinácia služieb technickej podpory zástupcami a koordinátormi oboch zmluvných strán, ktorí zabezpečujú realizáciu seminárov, podpory pri riešení problémov a asistenčnej podpory a zároveň slúži ako informačný kanál, ktorý zabezpečuje spätnú väzbu ohľadne služieb. V rámci projektového riadenia podpory je Dodávateľ povinný poskytovať nasledovné služby:

- plánovanie a zaistovanie zdrojov - získanie základných informácií ohľadne potrieb podpory pre Objednávateľa a spoločná príprava plánu využívania služieb,
- schôdzky a priebežné správy - dodávanie pravidelných priebežných správ o poskytnutých službách počas uplynulého obdobia,
- usporadúvanie porád Dodávateľom v spolupráci s Objednávateľom, na ktorých sa prediskutujú jednotlivé činnosti v rámci služieb, zistí sa úroveň spokojnosti a prerokujú sa potrebné opatrenia či úpravy,
- riadenie eskalácie - problémy s podporou, ktoré vyžadujú zapojenie iného personálu, napr. personálu spoločnosti Microsoft, a urýchľovať ich vyriešenie.