

Príloha č. 1 Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb servisnej podpory aktívnych prvkov serverovej infraštruktúry verejného obstarávateľa, v zmysle poskytovania servisnej pohotovosti a IT podpory pri riešení prevádzkových problémov.

Servisná podpora zahŕňa

Služba servisnej podpory zahŕňa prijatie požiadavky, nahlásenie požiadavky a jej následné vyriešenie v garantovanej lehote.

Správa serverovej infraštruktúry

- Kontrola systémových udalostí a logov.
- Monitorovanie serverovej infraštruktúry pomocou monitorovacieho systému.
- Diagnostika vzniknutých chýb.
- Aktualizácia operačných systémov podľa potreby.

Správa lokálnej siete

- Kontrola systémových logov.
- Monitorovanie aktívnych prvkov pomocou monitorovacieho systému.
- Diagnostika vzniknutých chýb.
- Aktualizácia firmware podľa potreby.

Profylaktická kontrola

- Kontrola chybových hlásení.
- Diagnostika vzniknutých chýb.
- Odporúčanie a návrh riešenia

Služba sa vzťahuje na nasledovnú infraštruktúru:

- Sieťová infraštruktúra
- Serverová infraštruktúra

Servisná podpora	8x5
Pridelený obchodný manažér	•
Poradenstvo pri nákupe IKT	•
Asistencia pri spolupráci s tretími stranami	•
Helpdesk systém 24/7	•
Telefonická podpora	8x5

Reakčné doby podľa kritickosti požiadavky a zvolenej dostupnosti služby

Označenie SLA	Reakčná doba	Dostupnosť služby
Kategória požiadavky	<i>P1/P2/P3</i>	
Servisná podpora	<i>4h/8h/NBD</i>	<i>8x5</i>

Kategorizácia požiadaviek podľa kritickosti

P1	<i>Infraštruktúra je úplne nefunkčná, čo má kritický vplyv na prevádzkovú činnosť zákazníka, pokiaľ nebude jej funkčnosť rýchlo obnovená. Nie je dostupné žiadne náhradné riešenie.</i>
-----------	---

P2	<i>Funkčnosť infraštruktúry je významne znížená, čo podstatne ovplyvňuje prevádzkovú činnosť zákazníka. Je dostupné náhradné riešenie.</i>
P3	<i>Funkčnosť infraštruktúry je zachovaná a väčšina dôležitých operácií pokračuje, ale jej výkon je znížený.</i>

Reakčná doba

- 8x5 – podľa pracovných hodín v pracovných dňoch v rozmedzí 8:00-16:00.
- NBD – do konca nasledujúceho pracovného dňa.

Lehota vyriešenia požiadavky

Označenie SLA	Čas zásahu	Dostupnosť služby
Priorita požiadavky	P1/P2/P3	
Servisná podpora	4h/6h/8h	8x5

- Lehota začína plynúť potvrdením spracovania požiadavky