

**Opis predmetu zákazky - Podpora správy, údržby diskových polí, zálohovania a podpora hardvérovej záruky so servisom u zákazníka**

- Predmetom je poskytnúť služby správy a údržby diskových polí IBM Storewize V5000, V5030, DS3512 (ďalej aj „Podpora diskového poľa“) a zálohovacieho riešenia Veritas Backupexec(ďalej aj „Podpora zálohovania“)(ďalej aj „práce“ alebo „služby“) v období 12 mesiacov za účelom zabezpečenia infraštruktúry pre zabezpečenie podpory prevádzky registratúry Košického samosprávneho kraja tak, aby požadované e-gov služby boli v súlade s právnymi predpismi, najmä zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov(zákon o e- Governmente) v znení neskorších predpisov a požiadavkami na informačné systémy verejnej správy.
- Služby t. j. Podpora diskového poľa a Podpora zálohovania budú poskytované na vyžiadanie, ak ide o:
  - a) Incident – neplánované prerušenie služby alebo zníženie jej kvality
  - b) Zmenová požiadavka – formálny návrh na vykonanie zmeny v systéme alebo vykonanie pravidelnej údržby v dohodnutom zmenovom okne
  - c) Žiadosť o službu – žiadosť o poskytnutie informácie alebo rady,
- mesačne 4 človekohodiny prác Podpory diskového poľa a 4 človekohodiny prác Podpory zálohovania, pričom človekohodinou sa rozumie hodina práce jedného pracovníka. Človekohodina trvá 60 minút. Nevyčerpané hodiny je možné kumulovať a môžu byť použité na podporu po vzájomnej dohode v rámci podpory diskových polí a zálohovacieho riešenia.
- Maximálny počet človekodní je 20, pričom človekodňom sa rozumie práca jedného pracovníka počas 8 pracovných hodín, ktoré môžu ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň.
- Predpokladaný časový rozsah prác, t. j. 20 človekodní uvedených vyššie je len orientačný a nezáväzný, pričom sa vyhradzuje právo nevyčerpať celý predpokladaný časový rozsah prác. Časový rozsah prác prevyšujúci vyššie uvedený časový rozsah musí byť vopred písomne odsúhlasený a môže k nemu dôjsť len za dodržania podmienok podľa ustanovení § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- Práce podľa predchádzajúcich bodov budú poskytnuté podľa požiadaviek najneskôr do skončenia platnosti zmluvy. Práce sa môžu uskutočňovať priamo v sídle (Úrad Košického samosprávneho kraja, Námestie Maratónu mieru 1, 042 66 Košice), ale aj prostredníctvom vzdialeného prístupu k aplikačnému prostrediu. V prípade vzdialeného prístupu je povinnosť tento prístup uskutočniť cez chránenú VPN sieť. Služby budú poskytované na základe písomnej požiadavky, a to formou štruktúrovanej e-mailovej správy s jasnou kategorizáciou požiadavky a jej opisom podľa vzoru. Za odozvu(reakciu) na požiadavku/plánovanie sa považuje odpoveď na e-mailovú správu. O poskytovaní služieb bude vyhotovovaný „Výkaz prác o poskytnutých službách“, ktorý treba doručiť v mesačných intervaloch kontaktnej osobe.
- Logický celok č. 2 hardvérovú podporu komponentov špecifikovaných v Prílohe č. 1 (ďalej aj „práce“ alebo „služby“) za účelom bezporuchovej prevádzky hardvérových komponentov, pričom tieto služby zahŕňajú výmenu alebo opravu komponentov špecifikovaných v Prílohe č.3 a ich častí/dielcov v danej konfigurácii v rámci pozáručného servisu. Predmetom je aj záväzok poskytnúť dohodnutú súčinnosť a zaplatiť cenu za poskytnuté služby.
- Práce budú poskytované podľa požiadaviek, najneskôr do skončenia platnosti zmluvy. Práce možno uskutočňovať priamo v sídle Objednávateľa (Úrad Košického samosprávneho kraja, Námestie Maratónu mieru 1, 042 66 Košice).
- Služby sa vzťahujú na všetky uvedené hardvérové komponenty špecifikované v Prílohe č. 3 , ktoré sú vo vlastníctve, sú bez chýb v použitých materiáloch a v pracovnom vyhotovení pri dodržaní postupov a podmienok bežného používania počas trvania záruky. Služby sa budú poskytovať na základe písomnej požiadavky, a to formou štruktúrovanej e-mailovej správy s jasnou kategorizáciou požiadavky a jej opisom podľa vzoru uvedenom v prílohe č. 2.Za odozvu(reakciu) na požiadavku sa považuje odpoveď na danú e-mailovú správu.
- Vlastnícke právo k náhradným komponentom hardvérových komponentov špecifikovaných v Prílohe č. 3 a nebezpečenstvo škody prechádza dňom ich prevzatia potvrdeného v Protokole o vykonaní servisného zásahu.

## Príloha č. 1

### Kvalitatívne charakteristiky plnenia

- A) Kategorizácia incidentov podľa priority je daná subjektívnym hodnotením na základe aktuálneho dopadu a naliehavosti, pričom vzniká záväzok akceptovať ho a odstrániť oznámené incidenty nasledovne:

| Kategorizácia       | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
|---------------------|-------------|-----------------|
| Incident Priority 1 | 1 hodina    | Do 24 hodín     |
| Incident Priority 2 | 48 hodín    | Do 80 hodín     |

Doba odozvy sa počíta počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:30, dobou vyriešenia sa rozumejú hodiny nasledujúce po zaznamenaní odozvy na incident.

- B) Prípravný čas reakcie na žiadosti o zmenu je 10 pracovných dní. Na základe Požiadavky na zmenu do 5 pracovných dní bude vypracovaný odhad hodín / človekodní, potrebných na celkovú realizáciu požiadavky, následne bude poskytnutý technický plán implementácie vrátane požiadaviek na súčinnosť. Tento poskytnutý časový odhad na celkovú realizáciu bude následne schválený. Ak by nedošlo k jeho schváleniu, na požiadavke sa nemôže začať pracovať.
- C) Žiadosť o službu bude zrealizovaná do 20 pracovných dní. Na základe žiadosti o službu do 5 pracovných dní bude vypracovaný odhad hodín / človekodní, potrebných na realizáciu. Tento poskytnutý časový odhad na celkovú realizáciu bude následne schválený. Ak by nedošlo k jeho schváleniu, na požiadavke sa nemôže začať pracovať.