

Popis služieb

P1.0 – Spoločné súčasti paušálnych služieb

Pre všetky nižšie uvedené kategórie zariadení a Produktov sú poskytované nasledujúce spoločné súčasti služieb:

- Zabezpečenie nepretržitého prístupu k centrálnemu systému nahlasovania porúch zahrnutých zariadení – centrálnemu helpdesku - s dobou pokrytia 24x7 (24 hodín denne, 7 dní v týždni počas celého roka včítane víkendov, štátom uznávaných sviatkov a dní pracovného pokoja),
- Zabezpečenie prístupu k sťahovaniu softvérových aktualizácií a patchov firmware a ovládačov zahrnutých zariadení,
- Platnosť sw licencií aj na aktualizácie (nové verzie) sw publikované počas platnosti Zmluvy.

P1.1 – IBM centrálna infraštruktúra

Predmetom Zmluvy je zabezpečenie systémových služieb vyššej podpory pozostávajúcich z proaktívnej a reaktívnej hardvérovej (hw), softvérovej (sw) a systémovej podpory RISC serverov IBM Power, páskových knižníc, súvisiacej infraštruktúry IBM a štandardného systémového softvéru IBM (AIX, HCAMP, PowerHA, PowerVM), uvedených v **Prílohe č.2** v nižšie uvedenom rozsahu (ďalej v prílohách označované aj ako „Dohodnutá činnosť“ alebo „Služby podpory“) na obdobie do **30.9.2022**:

- Proaktívna podpora:
 - Pridelený špecialista - manažér podpory počas trvania kontraktu, koordinujúci všetky aktivity a využitie ďalších špecialistov Poskytovateľa resp. výrobcu, znalostí a ďalších zdrojov na dosiahnutie optimálneho stavu IT zariadení pokrytých kontraktom,
 - Automatické nonstop monitorovanie pokrytých IT zariadení s napojením na dohľadové centrum Poskytovateľa resp. výrobcu (IBM),
 - 1x ročne komplexná kontrola zahrnutej infraštruktúry, kontrola logov zariadení, serverov, operačných systémov, aktualizácie operačných systémov (AIX),
 - 2x ročne posúdenie aktuálnej softvérovej konfigurácie, aktualizácia firmware zariadení a serverov, aktualizácia ovládačov a systémového softvéru,
 - 2x ročne porada so Poskytovateľom - dodávateľom služieb – zhodnotenie poskytnutých služieb za uplynulé obdobie, plán a koordinácia proaktívnych služieb na budúce obdobie,
 - Prístup k online znalostnej databáze výrobcu (IBM),
 - Aktualizácia dokumentácie v elektronickej podobe (systémové zmeny, zmeny v nastaveniach a konfiguráciách)
 - Celkový rozsah vyššie uvedených služieb maximálne 10 človekodní ročne,
 - Ďalšie špecializované odborné služby a konzultácie k IT zariadeniam zahrnutých do Zmluvy (jednorazové zmeny konfigurácie, optimalizácie, testy, vzdelávanie, technická podpora pri migráciach, zálohovaní dát) v rozsahu 3 človekodni ročne.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry IBM	parafy:
číslo v CEEZ: 1000/2020 klasifikácia informácií: *V*	Strana 1/3	

- Reaktívna podpora:
 - HW podpora a odstraňovanie porúch a problémov s úrovňami služieb (požadovaný druh služby pre konkrétne zariadenie definovaný v **Prílohe č.2**):
 - **24h Committed Fix, 24x7**, t.j. Poskytovateľ garantuje opravu zariadenia do 24 hodín od zaregistrovania problému u Poskytovateľa, časové pokrytie je nonstop 24 hodín denne, 7 dní v týždni počas celého roka (včítane víkendov, štátom uznávaných sviatkov a dní pracovného pokoja,
 - **On-site Repair, ORT=SBD, 24x7** (On-site Response Time = Same Business Day), t.j. časové pokrytie pre nahlasovanie nonstop 24 hodín denne 7 dní v týždni, odozva Poskytovateľa na mieste (príchod servisných technikov) počas toho istého pracovného dňa (v prípade zaregistrovania problému mimo pracovných hodín odozva na mieste počas nasledujúceho pracovného dňa). Čas opravy nie je garantovaný. Túto úroveň služieb Poskytovateľ zabezpečuje pre zariadenia v rámci tzv. EOS Extension podpory po vypršaní termínu EOS (End Of Support).
 - Dobou opravy sa rozumie čas, ktorý plynie od zaregistrovania problému u Poskytovateľa do uvedenia nefunkčného zariadenia do riadneho pracovného stavu. Riadny pracovný stav je schopnosť použiť zariadenie bez obmedzení, preukázaná testom popísanom v dokumentácii zariadenia. Po prejdení testov je zariadenie považované, že je v riadnom pracovnom stave. Obnovenie pripravenosti zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného softvéru.
 - SW podpora pri riešení problémových stavov štandardných systémových prostriedkov IBM AIX, HCAMP, PowerHA, PowerVM - **24x7, nástup do 4 hod.** od zaregistrovania problému u Poskytovateľa. Služba vyžaduje možnosť vzdialeného prístupu k zariadeniam, operačným systémom a softvérovým aplikáciám Objednávateľa, ktoré spadajú pod Poskytovateľom vykonávanú systémovú podporu. Reaktívna podpora priamo u Objednávateľa (onsite) je vykonávaná systémovým špecialistom iba v prípade, že na základe diagnostiky vzdialeným prístupom alebo telefonicky nie je možné problém odstrániť. Celkový rozsah služieb reaktívnej SW podpory maximálne 3 človekodni ročne.

P2.1 – Kontakty

Kontaktné osoby na strane Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Administrátori OSCS - pohotovostný kontakt		
Peter Sýkora		
Radovan Riečan		
Ľuba Litvinová		
Martin Spodniak		
Milan Štubniak		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry IBM	parafy:
číslo v CEEZ: 1000/2020 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 2/3		

Michal Šafranka		
Peter Fröhlich		
Peter Cyprian		
Ľubomír Kríž (incidenty informačnej bezpečnosti)		

Kontaktné osoby na strane Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a priezvisko	Názov spoločnosti	Telefón	E-mailová adresa
Peter Studničný	IBM Slovensko, spol. s r.o.		
Milan Vratanina	IBM Slovensko, spol. s r.o.		
Urban Biel	IBM Slovensko, spol. s r.o.		
Juraj Petráš	IBM Slovensko, spol. s r.o.		
Peter Lajš	AUTOCONT s.r.o.		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory pre zabezpečenie prevádzky Enterprise HW infraštruktúry IBM	parafy:
číslo v CEEZ: 1000/2020 klasifikácia informácií: *V*		