

## Opis predmetu zákazky

### 1. Podpora sieťovej infraštruktúry

Podpora HW infraštruktúry zahŕňa aktívne aj pasívne prvky sieťovej infraštruktúry. Sieťová infraštruktúra

Objednávateľa aktuálne zahŕňa tieto komponenty IKT:

popis zariadenia	umiestnenie	počet	Podpora od
CISCO WS-C2960X-24G	BA-DC1	2	ASAP
Brocade VDX6740	BA-DC1-DC2	4	ASAP
RUCKUS Zonedirector 3050	BA-DC1	1	ASAP
CISCO ASA 5525	BA-DC1	2	ASAP
CISCO Catalyst 3750	BA-DC1	2	ASAP
Baracuda WEB Gateway	BA-DC1	1	ASAP
CISCO WS-C2960-24G	BA-DC2	2	ASAP
RUCKUS Zonedirector 3050	BA-DC2	1	ASAP
CISCO ASA 5515	BA-DC2	2	ASAP
Baracuda FireWall F80	BA-DC2	2	ASAP
Adsl Router (TP-Link, Asus, T-com...)	Pracoviská v rámci SR	14	ASAP
CISCO ASA 5505 (6)	Pracoviská v rámci SR	14	ASAP
Brocade ICX 7250-24	BA	8	ASAP
Brocade ICX 7250-48	BA	22	ASAP
AP Ruckus ZF 7372	BA	50	ASAP
AP Ruckus R310	BA	12	ASAP
VPN – vzdialené pripojenie	BA	70	ASAP

Podpora sieťovej infraštruktúry bude zahŕňať v rámci paušálneho poplatku dané činnosti:

- Podpora infraštruktúry LAN networking:
  - Riešenie incidentov
- Podpora infraštruktúry WAN networking
  - Riešenie incidentov
- Podpora infraštruktúry WiFi networking
  - Riešenie incidentov
- Konfigurácia sieťového komponentu (switch, router) v rámci paušálu 2 ks mesačne
- Konfigurácia sieťových zásuviek v rámci paušálu 5ks mesačne

- Podpora VPN prostredia
  - Riešene incidentov
  
- Udržiavanie technickej dokumentácie
  - Dodávateľ bude udržiavať technickú dokumentáciu aktuálnu
    - Topológia siete
    - Konfigurácie sieťových komponentov
    - Konfiguračné súbory
  
  - Dodávateľ bude predkladať 1x ročne dokumentáciu obstarávateľovi na validáciu v prípade nezrovnalosti dokumentácie z dôvodu neudržiavania dokumentácie bude vrátená obstarávateľom na dopracovanie. Nedodržanie daného bodu bude považované za vážne porušenie zmluvy a bude penalizované pokutou 20% z paušálnej mesačnej platby až po dobu kým nebude dokumentácia aktuálna a akceptovaná obstarávateľom. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.
  - Dodávateľ bude ukladať dokumentáciu na sieťové úložisko obstarávateľa
  - Dodávateľ bude ukladať konfiguračné súbory jednotlivých komponentov na sieťové úložisko obstarávateľa
  - Dokumentácia bude validovaná vždy k 30 dňu kalendárneho mesiaca Január
  
- Update/ upgrade sieťovej infraštruktúry - Dokument 1x ročne
  - Dokument bude po obsahovej stránke zahŕňať návrh riešenia na update/upgrade sieťovej infraštruktúry jednotlivých komponentov. Bude prihliadať na segmentačnú, resp. postupnú obmenu sieťovej infraštruktúry.
  - Každý prvok bude označený jednou z troch úrovní, ktorá bude slúžiť ako prioritizácia pri plánovaní stratégie obnovy sieťovej infraštruktúry.
  - Úroveň 1 – Kritická – Komponent nespĺňa súčasné nároky na infraštruktúru. Komponent nespĺňa súčasné legislatívne normy, ktoré ukladá štát v rámci vydaní IT bezpečnostných noriem. Komponent vykazuje známky nespoľahlivosti, ktoré zvyšujú riziko výpadku daného zariadenia
  - Úroveň 2 – Stredná – Komponent sa blíži k hraniciam svojich technologických možností s prihliadnutím na nasledujúci kalendárny rok. Komponent obmedzuje infraštruktúru z dôvodu limitácie jeho vlastnej technológie. Komponent obmedzuje upgrade a integráciu nových riešení, nakoľko jeho technológia nepodporuje dané riešenia
  - Úroveň 3 - Nízka – Komponent spĺňa aktuálne technické, bezpečnostné aj kapacitné normy. Komponent bude nahradený v prípade zvýšenia nárokov na kapacitu siete, z dôvodu zvýšenia kapacity siete.
  - Dokument bude zahŕňať v druhej časti návrh komponentov
  - Dokument bude zahŕňať v druhej časti približnú cenovú kalkuláciu za HW a celkovú implementáciu riešenia.
  - Dokument bude zahŕňať v druhej časti časovú náročnosť implementácie riešenia
  - Nedodržanie daného bodu bude považované za vážne porušenie zmluvy a bude penalizované pokutou 20% z paušálnej mesačnej platby až po dobu kým nebude dokumentácia aktuálna a akceptovaná obstarávateľom. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.
  - Dokumentácia bude validovaná vždy k 30 dňu kalendárneho mesiaca Január
  
- Údržba a odstávka siete
  - Obstarávateľ si vyhradzuje právo na fyzickú prítomnosť dodávateľa počas nutnej údržby, alebo

odstávky siete, z dôvodu update/upgrade technológie. Alebo inej servisnej činnosti, ktorá si odstávku vyžaduje.

- Nedodržanie daného bodu bude považované za vážne porušenie zmluvy a bude jednorázovo penalizovaná pokutou 20% z paušálnej mesačnej platby. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.

## SLA - Incidentov (Úroveň Servisnej podpory)

### Incident / vada kategórie A

Komponent nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody.

Započatie riešenia: v rámci pracovných dní v týždni od pondelka do piatka do 60 minút od nahlásenia.

Odstránenie vád a uvedenie systému do pôvodného režimu do 60 minút po uplynutí lehoty započatia riešenia.

Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 10% z pravidelnej mesačnej platby za každú ďalšiu započatú hodinu, ktorá nastala po uplynutí doby na odstránenie poruchy. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.

Za ukončenie poruchy sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy pracovníkovi IT oddelenia a následne jeho potvrdení že je porucha naozaj odstránená. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde posielat informáciu ohľadom odstránenia poruchy zo strany dodávateľa a potvrdenia odstránenia poruchy zo strany obstarávateľa.

### Incident / vada kategórie B

Funkčnosť komponentu je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku Obstarávateľa

Započatie riešenia: v rámci pracovných dní v týždni od pondelka do piatka do 4 (štyroch) hodín od nahlásenia.

Odstránenie vád a uvedenie systému do pôvodného režimu do 4 (štyroch) hodín po uplynutí lehoty započatia riešenia.

Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 5% z pravidelnej mesačnej platby za každú ďalšiu započatú hodinu, ktorá nastala po uplynutí doby na odstránenie poruchy. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.

Za ukončenie poruchy sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy pracovníkovi IT oddelenia a následne jeho potvrdení že je porucha naozaj odstránená. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde posielat informáciu ohľadom odstránenia poruchy zo strany dodávateľa a potvrdenia odstránenia poruchy zo strany obstarávateľa.

### Incident/vada kategórie C

Ostatné drobné vady komponentu, ktoré nespádajú do kategórie vád A alebo B.

Započatie riešenia: najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní od nahlásenia.

Odstránenie vád do 3 (troch) dní po uplynutí lehoty započatia riešenia.

Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 2,5% z pravidelnej mesačnej platby za každý ďalší započatý deň, ktorý nastal po uplynutí doby na odstránenie poruchy. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie

Za ukončenie poruchy sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy pracovníkovi IT oddelenia a následne jeho potvrdení že je porucha naozaj odstránená. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde poselať informáciu ohľadom odstránenia poruchy zo strany dodávateľa a potvrdenia odstránenia poruchy zo strany obstarávateľa.

#### SLA - Tabuľka

	<b>Incident kategórie A</b>	<b>Incident kategórie B</b>	<b>Incident kategórie C</b>	<b>Doba podpory</b>
<b>Reakčná doba po nahlásení incidentu</b>	Incident A ≤ 60 minút	Incident B ≤ 4 hodiny	Incident C ≤ 2 dni	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
<b>Odstránenie poruchy</b>	Incident A ≤ 60 minút	Incident B ≤ 4 hodiny	Incident C ≤ 3 dní	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
<b>Celkový čas na odstránenie poruchy od nahlásenia poruchy</b>	Incident A ≤ 120 minút	Incident B ≤ 8 hodín	Incident C ≤ 5 dní	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00

V prípade väd Kategórie A, B, aj C je vo všeobecnosti Poskytovateľ služby povinný zabezpečiť prevádzku sieťovej infraštruktúry v obmedzenom režime až do okamihu úplného odstránenia nahlásenej vady. Riešenie väd kategórie A, B a C dodávateľ vykoná :

- a) servisným zásahom formou vzdialeného prístupu z miesta dodávateľa služby do IKT systému Obstarávateľa, alebo
- b) servisným zásahom na mieste, alebo
- c) kombináciou vyššie uvedených prípadov.

<b>Mesačný poplatok za službu podpora sieťovej infraštruktúry</b>	<b>Cena bez dph</b>	<b>Cena s dph</b>	<b>SLA</b>
			Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
			24/7

## 1.2. Podpora sieťovej infraštruktúry – Nad rámec paušálneho servisného poplatku

popis zariadenia	Aktivita	MJ - kus	Počet hodín
CISCO WS-C2960X-24G	Konfigurácia zariadenia	1	
Brocade VDX6740	Konfigurácia zariadenia	1	
RUCKUS Zonedirector 3050	Konfigurácia zariadenia	1	
CISCO ASA 5525	Konfigurácia zariadenia	1	
CISCO Catalyst 3750	Konfigurácia zariadenia	1	
Baracuda WEB Gateway	Konfigurácia zariadenia	1	
CISCO WS-C2960-24G	Konfigurácia zariadenia	1	
RUCKUS Zonedirector 3050	Konfigurácia zariadenia	1	
CISCO ASA 5515	Konfigurácia zariadenia	1	
Baracuda FireWall F80	Konfigurácia zariadenia	1	
Adsl Router (TP-Link, Asus, T-com...)	Konfigurácia zariadenia	1	
CISCO ASA 5505 (6)	Konfigurácia zariadenia	1	
Brocade ICX 7250-24	Konfigurácia zariadenia	1	
Brocade ICX 7250-48	Konfigurácia zariadenia	1	
AP Ruckus ZF 7372	Konfigurácia zariadenia	1	
AP Ruckus R310	Konfigurácia zariadenia	1	

Poprosíme doplniť jednotkovú cenu za hodinu bez dph, ktorá bude slúžiť na výpočet ceny pre zariadenia vid' bod 1.2

Merná jednotka - hodina	Cena bez dph	Cena s dph

### 1.3 Vzdialené pripojenie VPN

- Zriadenie VPN pre koncových klientov
  - V cene bude zahrnuté
    - Kompletná implementácia riešenia až po jeho odovzdanie obstarávateľovi
    - aktuálne využívané Cisco AnyConnect
    - Zaškolenie 2 pracovníkov pre management VPN klientov (zriaďovanie odoberanie prístupov)
    - Rezervácia balíčka (70 prístupov) – Z balíka bude postupne odčerpávané podľa zriaďovania nových prístupov

Implementácia riešenia

Aktivity	Cena bez dph	Cena s dph

Cena licencie – VPN client

Názov	Merná jednotka - kus	Obdobie Mesiac alebo rok	Cena s dph	Cena s dph
Licencia	1			

## 2. Podpora HW infraštruktúry

Podpora HW infraštruktúry zahŕňa servery, dátové úložiská a zdroje nepretržitého napájania. HW infraštruktúra aktuálne zahŕňa tieto komponenty IKT:

popis zariadenia	umiestnenie	počet	Podpora od
HPE BL7000 Server	BA-DC1	1	10.11.2021
HPE BL460c	BA-DC1	12	10.11.2021
HPE 3PAR 7200 (SSD+SAS+SATA drives)	BA-DC1	1	10.11.2021
UPS 20 kVA	BA-DC1	1	ASAP
PACS HP DL580 G5	BA-DC1	1	ASAP
HPE StorageWorks MSA2000+D2600	BA-DC1	1	ASAP
HP TapeLibrary StorageWorks MSL2024	BA-DC1	1	ASAP
HPE StorageWorks HPE MSA2000 + SAN Switch HP	BA-DC2	1	ASAP
UPS HP3000	BA-DC2	1	ASAP
StoreOnce 2700	BA-DC2	1	10.11.2021
UPS 20 kVA	BA-DC1	1	ASAP
UPS APC 1500	BA	8	ASAP
UPS APC 3000	BA	4	ASAP
UPS APC 5000	BA	3	ASAP

Podpora HW infraštruktúry bude zahŕňať v rámci paušálneho poplatku dané činnosti:

- Riešenie incidentov s hardvérovými prostriedkami IKT
- Koordinácia riešenia incidentov so servisnými strediskami výrobcov HW zariadení
- Profylaktické kontroly serverov a dátových úložísk vo frekvencii 4x mesačne
  - Update/ upgrade HW infraštruktúry - Dokument 1x ročne
    - Dokument bude po obsahovej stránke zahŕňať návrh riešenia na update/upgrade HW infraštruktúry jednotlivých komponentov. Bude prihliadať na segmentačnú, resp. postupnú obmenu HW infraštruktúry.
    - Každý prvok bude označený jednou z troch úrovní, ktorá bude slúžiť ako prioritizácia pri plánovaní stratégie obnovy HW infraštruktúry.
    - Úroveň 1 – Kritická – Komponent nespĺňa súčasné nároky na infraštruktúru. Komponent nespĺňa súčasné legislatívne normy, ktoré ukladá štát v rámci vydaní IT bezpečnostných noriem. Komponent vykazuje známky nespoľahlivosti, ktoré zvyšujú riziko výpadku daného zariadenia
    - Úroveň 2 – Stredná – Komponent sa blíži k hraniciam svojich technologických možností s prihliadnutím na nasledujúci kalendárny rok. Komponent obmedzuje infraštruktúru

- z dôvodu limitácie jeho vlastnej technológie. Komponent obmedzuje upgrade a integráciu nových riešení, nakoľko jeho technológia nepodporuje dané riešenia
- Úroveň 3 - Nízka – Komponent spĺňa aktuálne technické, bezpečnostné aj kapacitné normy. Komponent bude nahradený v prípade zvýšenia nárokov na kapacitu výpočtového výkonu, z dôvodu zvýšenia výpočtového výkonu.
  - Dokument bude zahŕňať v druhej časti návrh komponentov
  - Dokument bude zahŕňať v druhej časti približnú cenovú kalkuláciu za HW a celkovú implementáciu riešenia.
  - Dokument bude zahŕňať v druhej časti časovú náročnosť implementácie riešenia
  - Nedodržanie daného bodu bude považované za vážne porušenie zmluvy a bude penalizované pokutou 20% z paušálnej mesačnej platby až po dobu kým nebude dokumentácia aktuálna a akceptovaná obstarávateľom. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.
  - Dokumentácia bude validovaná vždy k 30 dňu kalendárneho mesiaca Január

## SLA - Incidentov (Úroveň Servisnej podpory)

### Incident / vada kategórie A

Komponent nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody.

Započatie riešenia: v rámci pracovných dní v týždni od pondelka do piatka do 60 minút od nahlásenia.

Odstránenie väd a uvedenie systému do pôvodného režimu do 60 minút po uplynutí lehoty započatia riešenia.

Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 10% z pravidelnej mesačnej platby za každú ďalšiu započatú hodinu, ktorá nastala po uplynutí doby na odstránenie poruchy. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.

Za ukončenie poruchy sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy pracovníkovi IT oddelenia a následne jeho potvrdení že je porucha naozaj odstránená. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde poselať informáciu ohľadom odstránenia poruchy zo strany dodávateľa a potvrdenia odstránenia poruchy zo strany obstarávateľa.

### Incident / vada kategórie B

Funkčnosť komponentu je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku Obstarávateľa

Započatie riešenia: v rámci pracovných dní v týždni od pondelka do piatka do 4 (štyroch) hodín od nahlásenia.

Odstránenie väd a uvedenie systému do pôvodného režimu do 4 (štyroch) hodín po uplynutí lehoty započatia riešenia.

Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 5% z pravidelnej mesačnej platby za každú ďalšiu započatú hodinu, ktorá nastala po uplynutí doby na odstránenie poruchy. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.



Za ukončenie poruchy sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy pracovníkovi IT oddelenia a následne jeho potvrdení že je porucha naozaj odstránená. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde posielat' informáciu o hľadom odstránenia poruchy zo strany dodávateľa a potvrdenia odstránenia poruchy zo strany obstarávateľa.

#### Incident/vada kategórie C

Ostatné drobné vady komponentu, ktoré nespádajú do kategórie vád A alebo B.

Započatie riešenia: najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní od nahlásenia.

Odstránenie vád do 3 (troch) dní po uplynutí lehoty započatia riešenia.

Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 2,5% z pravidelnej mesačnej platby za každý ďalší započatý deň, ktorý nastal po uplynutí doby na odstránenie poruchy. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie

Za ukončenie poruchy sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy pracovníkovi IT oddelenia a následne jeho potvrdení že je porucha naozaj odstránená. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde posielat' informáciu o hľadom odstránenia poruchy zo strany dodávateľa a potvrdenia odstránenia poruchy zo strany obstarávateľa.

#### SLA - Tabuľka

	Incident kategórie A	Incident kategórie B	Incident kategórie C	Doba podpory
Reakčná doba po nahlásení incidentu	Incident A ≤ 60 minút	Incident B ≤ 4 hodiny	Incident C ≤ 2 dni	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
Odstránenie poruchy	Incident A ≤ 60 minút	Incident B ≤ 4 hodiny	Incident C ≤ 3 dni	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
Celkový čas na odstránenie poruchy od nahlásenia poruchy	Incident A ≤ 120 minút	Incident B ≤ 8 hodín	Incident C ≤ 5 dní	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00

V prípade vád Kategórie A, B, aj C je vo všeobecnosti Poskytovateľ služby povinný zabezpečiť prevádzku sieťovej infraštruktúry v obmedzenom režime až do okamihu úplného odstránenia nahlásenej vady. Riešenie vád kategórie A, B a C dodávateľ vykoná :

- servisným zásahom formou vzdialeného prístupu z miesta dodávateľa služby do IKT systému Obstarávateľa, alebo
- servisným zásahom na mieste, alebo
- kombináciou vyššie uvedených prípadov.

Mesačný poplatok za službu podpora HW infraštruktúry	Cena bez dph	Cena s dph	SLA
			Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
			24/7

### 3. Podpora SW infraštruktúry

- Operačné systémy
  - (Virtuálne Machines (30VM) - Microsoft®WindowsServer 2008 Microsoft®WindowsServerSTDCORE 2019)
- Mail server Zimbra Open Source
- Databázové systémy (4 VM – Sybase 12 , PostgreSQL, MySQL, Microsoft®SQLServerStandardEdition 2005-2017), Failover cluster
- Virtualizačné systémy (VMware Essential Plus 6.7)
- Backup SW – VM - Veeam Essential Plus
- Softvérová infraštruktúra farmy tenkých klientov CITRIX. (Citrix ... 80 ks VDI)
  - Konzultácie 8 hodín mesačne
    - Technické konzultácie Citrix
    - Technické konzultácie VMWARE
    - Technické konzultácie VEEAM

Poskytovateľ zabezpečí nasledovné činnosti

- Riešenie incidentov so softvérovými prostriedkami IKT
- Koordinácia riešenia incidentov so servisnými strediskami dodávateľov SW
- Profylaktické kontroly OS serverov, databázových systémov, virtualizačných systémov infraštruktúry CITRIX vo frekvencii 2x mesačne
- Poradenské služby pri dopĺňaní IKT technológií – SW

SLA - Incidentov (Úroveň Servisnej podpory)

Incident / vada kategórie A

Software nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody.

Započatie riešenia: v rámci pracovných dní v týždni od pondelka do piatka do 60 minút od nahlásenia.

Odstránenie vád a uvedenie systému do pôvodného režimu do 60 minút po uplynutí lehoty započatia riešenia.

Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 10% z pravidelnej mesačnej platby za každú ďalšiu započatú hodinu, ktorá nastala po uplynutí doby na odstránenie poruchy. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.

Za ukončenie poruchy sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy pracovníkovi IT oddelenia a následne jeho potvrdení že je porucha naozaj odstránená. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde poslať informáciu ohľadom odstránenia poruchy zo strany dodávateľa a potvrdenia odstránenia poruchy zo strany obstarávateľa.

Incident / vada kategórie B

Funkčnosť software je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku Obstarávateľa

Započatie riešenia: v rámci pracovných dní v týždni od pondelka do piatka do 4 (štyroch) hodín od nahlásenia.

Odstránenie väd a uvedenie systému do pôvodného režimu do 4 (štyroch) hodín po uplynutí lehoty započatia riešenia.

Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 5% z pravidelnej mesačnej platby za každú ďalšiu započatú hodinu, ktorá nastala po uplynutí doby na odstránenie poruchy. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie.

Za ukončenie poruchy sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy pracovníkovi IT oddelenia a následne jeho potvrdení že je porucha naozaj odstránená. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde posielat' informáciu ohľadom odstránenia poruchy zo strany dodávateľa a potvrdenia odstránenia poruchy zo strany obstarávateľa.

#### Incident/vada kategórie C

Ostatné drobné vady software aplikácie, ktoré nespádajú do kategórie väd A alebo B.

Započatie riešenia: najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní od nahlásenia.

Odstránenie väd do 3 (troch) dní po uplynutí lehoty započatia riešenia.

Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 2,5% z pravidelnej mesačnej platby za každý ďalší započatý deň, ktorý nastal po uplynutí doby na odstránenie poruchy. Penalizácia bude odpočítaná v rámci pravidelnej nasledujúcej mesačnej platby. Na faktúre bude položka penalizácia samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži paušálnu sumu o výšku penalizácie

Za ukončenie poruchy sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy pracovníkovi IT oddelenia a následne jeho potvrdení že je porucha naozaj odstránená. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde posielat' informáciu ohľadom odstránenia poruchy zo strany dodávateľa a potvrdenia odstránenia poruchy zo strany obstarávateľa.

#### SLA - Tabuľka

	<b>Incident kategórie A</b>	<b>Incident kategórie B</b>	<b>Incident kategórie C</b>	<b>Doba podpory</b>
<b>Reakčná doba po nahlásení incidentu</b>	Incident A ≤ 60 minút	Incident B ≤ 4 hodiny	Incident C ≤ 2 dni	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
<b>Odstránenie poruchy</b>	Incident A ≤ 60 minút	Incident B ≤ 4 hodiny	Incident C ≤ 3 dní	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
<b>Celkový čas na odstránenie poruchy od nahlásenia poruchy</b>	Incident A ≤ 120 minút	Incident B ≤ 8 hodín	Incident C ≤ 5 dní	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00

V prípade väd Kategórie A, B, aj C je vo všeobecnosti Poskytovateľ služby povinný zabezpečiť prevádzku sieťovej infraštruktúry v obmedzenom režime až do okamihu úplného odstránenia nahlásenej vady. Riešenie väd kategórie A, B a C dodávateľ vykoná :

- a) servisným zásahom formou vzdialeného prístupu z miesta dodávateľa služby do IKT systému Obstarávateľa, alebo
- b) servisným zásahom na mieste, alebo
- c) kombináciou vyššie uvedených prípadov.

Mesačný poplatok za službu SW infraštruktúry	Cena bez dph	Cena s dph	SLA
			Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
			24/7

#### 4. Podmienky uzavretia a ukončenia zmluvného vzťahu medzi obstarávateľom a dodávateľom

##### 4.1 Podmienky uzavretia zmluvného vzťahu

- Dodávateľ zabezpečí technickú podporu v rozsahu kvalifikácie nasledovnej
  - Nutná certifikácia
    - Cisco Certified Network Associate (CCNA) alebo vyšší ekvivalent
      - Obstarávateľ má právo si vyžiadať k nahliadnutiu daný certifikát
  - Odporúčané certifikácie
    - VMware Certified Technical Associate (VCTA)
    - VMware Certified Professional 2021 (VCP)
    - Citrix Certified Enterprise Engineer for Virtualization (CCEE)
    - Citrix Certified Integration Architect for Virtualization (CCIA)

##### 4.2 Podmienky ukončenia zmluvného vzťahu

- Obstarávateľ si vyhradzuje právo možnosti ukončenia zmluvy, pokiaľ dodávateľ nebude dodržiavať zmluvou ustanovené podmienky a to konkrétne v prípade penalizácie viac ako 3 krát počas jedného kalendárneho roka. V prípade viacerých penalizácií počas jedného kalendárneho mesiaca sa ráta penalizácia ako dôvod pre odstúpenie 1 krát. Pokiaľ pôjde k penalizáciám v troch rôznych mesiacoch počas jedného kalendárneho roka, má obstarávateľ právo odstúpiť od zmluvy. Oznámenie o ukončení bude podané písomne a vypovedané do troch mesiacov od podania žiadosti. Dodávateľ bude povinný odovzdať všetku technickú dokumentáciu, prístupy k systémom.
- Dodávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy pokiaľ obstarávateľ prestane plniť svoje finančné záväzky voči dodávateľovi a to v prípade najmenej troch po sebe nasledujúcich faktúr.