

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

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 (konfigurácia WLAN)

- Podpora VPN prostredia
 - Riešene incidentov

- Podpora Vzdialených pracovísk
 - Vzdialená podpora prípadne dohodou na mieste

- 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. Nápravu bude musieť urobiť do 14 dní od nahlásenia nedostatkov od obstarávateľa. 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 Júl

- 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 splňa 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 Nápravu bude musieť urobiť do 14 dní od nahlásenia nedostatkov od obstarávateľa. 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 Júl
- 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.
 - Obstarávateľ je povinný nahlásiť dodávateľovi minimálne 21 dní vopred plánovanú odstávku alebo údržbu siete z dôvodu prípravy kapacít na strane dodávateľa. Ak sa nedohodnú inak.

SLA - Incidentov (Úroveň Servisnej podpory)

Incident / vada kategórie A

Započatie riešenia: v rámci pracovných dní v týždni od pondelka do piatka do 1 (jednej) hodiny od nahlásenia.

Odstránenie väd a uvedenie systému do pôvodného režimu do 2 (dvoch) hodín 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.

Na Incident sa nevzťahujú poruchy ktoré boli spôsobené tretími stranami.

Na incident sa uplatňuje finančná penalizácia len v prípade že je zabezpečené redundantné riešenie zariadení ktoré spadajú do kategórie A (Náhradné zariadenie skladom u dodávateľa alebo náhradné zariadenie u obstarávateľa). Reakčná doba na odozvu ostáva ponechaná, tzn. Pokiaľ dodávateľ nebude reagovať na vzniknutú situáciu v dohodnutom čase, bude sa to považovať za penalizáciu bez finančnej ujmy ktorá bude zarátaná ako dôvodná penalizácia pre ukončenie zmluvného vzťahu.

Incident / vada kategórie B

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 sa nevzťahuje na príčiny poruchy ktoré boli spôsobené tretími stranami.

Incident/vada kategórie C

Započatie riešenia: najneskôr do 1 (jedného) pracovného dňa 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.

Incident sa nevzťahuje na príčiny poruchy ktoré boli spôsobené tretími stranami.

SLA – Tabuľka Incidenty

	Incident kategórie A	Incident kategórie B	Incident kategórie C	Doba podpory
Reakčná doba po nahlásení incidentu	Incident A ≤ 1 hodina	Incident B ≤ 4 hodiny	Incident C ≤ 1 dni	Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00
Odstránenie poruchy	Incident A ≤ 2 hodiny	Incident B ≤ 4 hodiny	Incident C ≤ 3 dní	Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00
Celkový čas na odstránenie poruchy od nahlásenia poruchy	Incident A ≤ 3 hodiny	Incident B ≤ 8 hodín	Incident C ≤ 4 dni	Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00

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.

Zmena kategórie A

Rozsah kategórie zmeny A podľa počtu zariadení maximálne dve sieťové zariadenia a päť aktivácií a konfigurácií sieťových zásuviek. Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 2,5% z pravidelnej mesačnej platby za každý ďalší započatý deň, ktorý nastal po uplynutí doby na odovzdanie zmenovej požiadavky. 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 zmeny sa považuje implementácia zmenovej požiadavky do prevádzky a odovzdanie obstarávateľovi. Pracovník IT oddelenia musí potvrdiť úspešnú implementáciu riešenia. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde bude dodávateľ posielat' informáciu ohľadom implementácie zmeny a obstarávateľ potvrdzovať že zmenová požiadavka bola zrealizovaná.

Zmena kategórie B

Rozsah kategórie zmeny B podľa počtu zariadení maximálne desať sieťových zariadení a dvadsať aktivácií a konfigurácií sieťových zásuviek. Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 2,5% z pravidelnej mesačnej platby za každý ďalší započatý deň, ktorý nastal po uplynutí doby na odovzdanie zmenovej požiadavky. 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 zmeny sa považuje implementácia zmenovej požiadavky do prevádzky a odovzdanie obstarávateľovi. Pracovník IT oddelenia musí potvrdiť úspešnú implementáciu riešenia. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde bude dodávateľ posielat' informáciu ohľadom implementácie zmeny a obstarávateľ potvrdzovať že zmenová požiadavka bola zrealizovaná.

Zmena kategórie C

Rozsah kategórie zmeny C podľa počtu zariadení v množstve väčšom ako kategória B. Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 5% z pravidelnej mesačnej platby za každý ďalší započatý deň, ktorý nastal po uplynutí doby na odovzdanie zmenovej požiadavky. 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 zmeny sa považuje implementácia zmenovej požiadavky do prevádzky a odovzdanie obstarávateľovi. Pracovník IT oddelenia musí potvrdiť úspešnú implementáciu riešenia. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde bude dodávateľ posielat' informáciu ohľadom implementácie zmeny a obstarávateľ potvrdzovať že zmenová požiadavka bola zrealizovaná.

Sčítavanie zmien

V prípade viacerých zmien súčasne sa zmeny sčítavajú. Príklad budú súčasne dve zmeny kategórie A, automaticky sa prehodnotí kategória na zmenu B. Nakoľko počet zariadení dvoch zmien prevyšuje rozsah dvoch zariadení v kategórii A a súčasne spadá do kategórie B, ktorá hovorí o maximálnom počte zariadení desať.

SLA – Tabuľka Zmenové požiadavky

Jedná sa o aktivity plánované, ktoré nespádajú do kategórie incident

	Zmena kategórie A	Zmena kategórie B	Zmena kategórie C	Doba podpory
Reakčná doba po nahlásení zmeny	Zmena A ≤ 4 hodiny	Zmena B ≤ 8 hodín	Zmena C ≤ 2 dni	Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00
Implementácia zmeny	Zmena A ≤ 4 hodiny	Zmena B ≤ 16 hodín	Zmena C ≤ 3 dni	Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00
Odovzdanie zmeny	Zmena A ≤ 8 hodín	Zmena B ≤ 24 hodín	Zmena C ≤ 5 dni	Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00

Mesačný poplatok za službu podpora sieťovej infraštruktúry	Cena bez dph	Cena s dph	SLA
			Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00
			24/7

1.2. Podpora sieťovej infraštruktúry – Nad rámec paušálneho servisného poplatku

Konfigurácia zariadení – Switch, Router, Accesspoint, Firewall, iné sieťové zariadenia

Poprosíme doplniť jednotkovú cenu za hodinu bez dph sieťový technik. Daná cena za hodinu bude slúžiť pre výpočet a nacenenie aktivít nad rámec paušálu

Merná jednotka – hodina – sieťový technik	Cena bez dph	Cena s dph

SLA - Zmien (Úroveň Servisnej podpory) – Nová infraštruktúra nad rámec paušálnych úkonov

Zmena kategórie A

Rozsah kategórie zmeny A podľa počtu zariadení maximálne dve sieťové zariadenia a päť aktivácií a konfigurácií sieťových zásuviek. Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 2,5% z pravidelnej mesačnej platby za každý ďalší započatý deň, ktorý nastal po uplynutí doby na odovzdanie zmenovej požiadavky. 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 zmeny sa považuje implementácia zmenovej požiadavky do prevádzky a odovzdanie obstarávateľovi. Pracovník IT oddelenia musí potvrdiť úspešnú implementáciu riešenia. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde bude dodávateľ posielat' informáciu ohľadom implementácie zmeny a obstarávateľ potvrdzovať že zmenová požiadavka bola zrealizovaná.

Zmena kategórie B

Rozsah kategórie zmeny B podľa počtu zariadení maximálne desať sieťových zariadení a dvadsať aktivácií a konfigurácií sieťových zásuviek. Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 2,5% z pravidelnej mesačnej platby za každý ďalší započatý deň, ktorý nastal po uplynutí doby na odovzdanie zmenovej požiadavky. 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 zmeny sa považuje implementácia zmenovej požiadavky do prevádzky a odovzdanie obstarávateľovi. Pracovník IT oddelenia musí potvrdiť úspešnú implementáciu riešenia. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde bude dodávateľ posielat' informáciu ohľadom implementácie zmeny a obstarávateľ potvrdzovať že zmenová požiadavka bola zrealizovaná.

Zmena kategórie C

Rozsah kategórie zmeny C podľa počtu zariadení v množstve väčšom ako kategória B. Penalizácia za prekročenie stanoveného limitu je 5% z pravidelnej mesačnej platby za každý ďalší započatý deň, ktorý nastal po uplynutí doby na odovzdanie zmenovej požiadavky. 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 zmeny sa považuje implementácia zmenovej požiadavky do prevádzky a odovzdanie obstarávateľovi. Pracovník IT oddelenia musí potvrdiť úspešnú implementáciu riešenia. Bude dohodnutý konkrétny email a telefónne číslo, kde bude dodávateľ posielat' informáciu ohľadom implementácie zmeny a obstarávateľ potvrdzovať že zmenová požiadavka bola zrealizovaná.

Sčítavanie zmien

V prípade viacerých zmien súčasne sa zmeny sčítavajú. Príklad budú súčasne dve zmeny kategórie A, automaticky sa prehodnotí kategória na zmenu B. Nakoľko počet zariadení dvoch zmien prevyšuje rozsah dvoch zariadení v kategórii A a súčasne spadá do kategórie B, ktorá hovorí o maximálnom počte zariadení desať.

SLA – Tabuľka Zmenové požiadavky

Jedná sa o aktivity plánované, ktoré nespádajú do kategórie incident

	Zmena kategórie A	Zmena kategórie B	Zmena kategórie C	Doba podpory
Reakčná doba po nahlásení zmeny	Zmena A ≤ 4 hodiny	Zmena B ≤ 8 hodín	Zmena C ≤ 2 dni	Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00
Implementácia zmeny	Zmena A ≤ 4 hodiny	Zmena B ≤ 16 hodín	Zmena C ≤ 3 dni	Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00
Odovzdanie zmeny	Zmena A ≤ 8 hodín	Zmena B ≤ 24 hodín	Zmena C ≤ 5 dni	Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00

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 bez podpory
 - Zaškolenie 2 pracovníkov pre management VPN klientov (management prístupov, 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

Zariadenie	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. HW infraštruktúra aktuálne zahŕňa tieto komponenty

IKT:

popis zariadenia	umiestnenie	počet	Podpora od	HW Záruka do	SLA
HPE BL7000 Server	BA-DC1	1	ASAP	10.11.2021	A
HPE BL460c	BA-DC1	12	ASAP	10.11.2021	A
HPE 3PAR 7200 (SSD+SAS+SATA drives)	BA-DC1	1	ASAP	10.11.2021	A
StoreOnce 2700	BA-DC2	1	ASAP	10.11.2021	A

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

- Profylaktické kontroly serverov a dátových úložísk vo frekvencii 1x ročne
 - 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 Júl

Poskytovateľ zabezpečí nasledovné činnosti

- Poradenské služby pri dopĺňaní IKT technológií – HW

- Konzultácie alebo online support 3 hodín mesačne – Na podporu HW infraštruktúry

Poprosíme doplniť jednotkovú cenu za hodinu bez dph hardware technik – konzultácia. Daná cena za hodinu bude slúžiť pre výpočet a nacenenie aktivít nad rámec paušálu

Merná jednotka – hodina – hardware technik konzultácia	Cena bez dph	Cena s dph

Mesačný poplatok za službu podpora HW infraštruktúry	Cena bez dph	Cena s dph	SLA
			Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00
			24/7

3. Podpora SW infraštruktúry

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

- Microsoft Windows Server
 - Active Directory / AD /
 - Group Policy / GP /
 - Dynamic Host Configuration Protocol / DHCP /
 - Domain Name System / DNS /
 - Active Directory Certificate Services / ADCS /
 - Failover cluster
 - Windows Server Update Services / WSUS /
 - Network Load Balancing / NLB /
 - Internet Information Services /IIS/
- Databázové systémy
 - Microsoft SQL Server Standard Edition
- VMware
 - VMware ESXi
 - VMware vCenter
- Veeam
 - Veeam Backup & Replication
- Citrix
 - XenDesktop
 - License server
 - StoreFront
 - Delivery Controller
 - Workspace Environment Management
 - Studio
 - Director
 - master image pre VDA / MS windows 10
- Zimbra
 - Mail server Zimbra Open Source

Poskytovateľ zabezpečí nasledovné činnosti

- Poradenské služby pri dopĺňaní IKT technológií – SW
- Konzultácie alebo online support 10 hodín mesačne – Na podporu SW infraštruktúry

Poprosíme doplniť jednotkovú cenu za hodinu bez dph software technik – konzultácia. Daná cena za hodinu bude slúžiť pre výpočet a nacenenie aktivít nad rámec paušálu

Merná jednotka – hodina – software technik konzultácia	Cena bez dph	Cena s dph

Mesačný poplatok za službu podpora SW infraštruktúry	Cena bez dph	Cena s dph	SLA
			Pondelok až piatok od 7:00 do 15:00
			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
 - Platný Cisco Certified Network Professional (CCNP) alebo ekvivalent
 - Obstarávateľ má právo si vyžiadať k nahliadnutiu daný certifikát
 - Doloženie referencií dodávateľa
 - Referencia musí vypovedať o dodávaní služieb, ktoré sú predmetom daného obstarávania
 - 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. Doba uzavretia zmluvy

- Obstarávateľ predpokladá s uzavretím zmluvy na dobu určitú a to na 4 roky od uzatvorenia zmluvného vzťahu.

4.3 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 dôjde k penalizáciám v troch rôznych mesiacoch počas jedného kalendárneho roka, má obstarávateľ právo odstúpiť od zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy bude podané písomne a vypovedané do troch mesiacov od podania žiadosti. Dodávateľ bude povinný odovzdať všetku technickú dokumentáciu, prístupy k systémom.
- Systém penalizácie sa nebude aplikovať prvé 3 mesiace od podpisu zmluvy. Dané obdobie je obdobím transformácie, ktoré slúži na prevzatie agendy medzi obstarávateľom a dodávateľom.
- 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.
- Dodávateľ má právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu najskôr po šiestich mesiacoch od podania a odovzdania dokumentu o odstúpení priamo obstarávateľovi.
- Dodávateľ sa zaväzuje že počas výpovednej doby odovzdá obstarávateľovi kompletnú technickú dokumentáciu, ktorá musí obsahovať aktuálnu topológiu siete, konfiguráciu siete, hardware infraštruktúry, prístupové kontá a heslá ktoré dodávateľ počas svojho pôsobenia používal na správu zariadení

a aplikácií. V prípade porušenia resp. nedodania kompletnej dokumentácie má obstarávateľ právo uplatniť si náhradu vo forme vrátenia peňazí za paušálne platby, ktoré prebiehali počas výpovednej doby.

5. Platobné podmienky

- Obstarávateľ bude uhrádzať faktúry za predmetné služby s 30 dňovou splatnosťou od prevzatia faktúry dodávateľa

6. Podmienky dodatkovania zmluvy

- Obstarávateľ počíta s možným rozširovaním infraštruktúry
 - 6.1 Maximálny počet sieťových zariadení v počte 40 kusov
 - 6.2 Maximálny počet HW infraštruktúry v počte 10 kusov
 - 6.3 Možnosť rozšírenia supportu o lokalitu Košice rozsah komponentov zahrnutý v bodoch 6.1 a 6.2