**Opis predmetu zákazky**

**Servisná zmluva\_Služby podpory prevádzky, rozvoja a bezpečnosti balíka kancelárskych služieb (BKS) – Microsoft cloudových platforiem M365 a Azure**

Predmetom zákazky je zabezpečenie technologickej podpory, rozvoja a bezpečnosti cloudových Microsoft platforiem a riešení založených na technológiách M365 a Microsoft Azure prevádzkovaných MV SR.

Celková dĺžka poskytovania služieb technologickej podpory a rozvoja je **36 mesiacov**.

CPV slovník:

Hlavný predmet

72261000-2 Softvérové podporné služby

Doplnkový slovník:

72250000-2 Služby týkajúce sa podpory systému

72260000-5 Služby súvisiace so softvérom

72220000-3 Systémové a technické poradenstvo

|  |  |
| --- | --- |
| služba | Rozsah |
| 1. proaktívne služby | 1 |
| 1. reaktívne služby | 4+4 MD / mesiac |
| 1. incident management | 24\*7 |
| 1. služby na vyžiadanie | 170 MD / rok |

**1. Proaktívne služby**

**Proaktívna podpora a monitoring**

V rámci proaktívnej podpory budú poskytované nasledovné služby:

**Rutinná správa Microsoft cloud produktov:** AD Connect, Hybridné AD, Azure AD, M365 E1-E5, EMS E3, Win E3, Microsoft PurView, PIM, Identity protection, Conditional access, Microsoft Endpoint Management (Intune, co management, Autopilot, Defender for office, Defender for cloud apps, EDR, MDM, MAM, Double Key Encryption, Key Vault, Microsoft Azure, Log Analytics, Azure Landing zóna, Azure Iaas, Azure PaaS, Azure SaaS,

**Pravidelná profylaxia Microsoft cloud prostredia**

Pravidelná profylaxia cloudových prostredí Microsoft zahŕňa súbor opatrení na minimalizáciu bezpečnostných rizík, zlepšenie výkonu a udržanie služieb v prevádzke v nasledovných oblastiach: Riadenie aktualizácie softvéru, Monitorovanie stavu služieb, Správa prístupových práv, Správa identít, Správa konfigurácie

**Monitoring – Service Health a Log Analytics**

**Monitoring - Service Health** pre M365 obsahuje informácie o stave služieb v rámci Microsoft 365 (M365), vrátane Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for Business, Microsoft Teams a ďalších. Tento nástroj poskytuje informácie o stavoch služieb, prehľady, zmeny stavov, upozornenia na problémy, plánované údržby a ďalšie informácie o výkonu služieb. Monitoring - Service Health pre M365 je veľmi užitočný pre IT administrátorov a používateľov M365, ktorí chcú sledovať a riešiť problémy so službami M365.

**Log analytics** je služba v rámci služby M365, ktorá zhromažďuje, ukladá a analyzuje údaje z rôznych zdrojov vrátane protokolov z aplikácií a systémov. Tento nástroj umožňuje správcom systému M365 zhromažďovať a analyzovať veľké množstvo údajov a poskytuje im prehľad o stave a výkonnosti rôznych komponentov a služieb v rámci systému M365.

Funkcia Log Analytics v systéme M365 umožňuje správcom zhromažďovať a analyzovať údaje z mnohých rôznych zdrojov, ako sú napríklad protokoly aplikácií a služieb, bezpečnostné udalosti, informácie o údržbe a aktualizáciách a mnohé ďalšie. Údaje sú uložené v centrálnom úložisku a správcovia môžu pomocou dotazov a vizualizácií analyzovať údaje a získavať z nich užitočné informácie.

Pomocou nástroja Log Analytics bude poskytovaný:

* monitoring výkonu a dostupnosti služieb a aplikácií v rámci systému M365,
* monitoring činnosti používateľov a zisťovanie anomálie a bezpečnostné hrozby,
* analýza zdrojov problémov a výpadkov,
* plánovanie údržby a aktualizácií s cieľom zlepšiť výkon a dostupnosť služieb,
* získavanie užitočných informácií na plánovanie kapacity a rozvoj systému M365.

**Message center – governance a sledovanie zmien**

Podpora pri interpretácii, prioritizácii, kategorizácii, implementácii a komunikácii zmien oznamovaných prostredníctvom Message Center, prípadne iných, relevantných kanálov.

**Štvrťročný workshop na nové funkcionality**

Workshopy a private preview nových funkcionalít pre vyhodnotenie a plánovanie ich nasadenia podľa poskytnutých informácii Microsoftom.

**Ročný security assesment a health check**

Vypracovanie ročného security hodnotenia Microsoft cloud služieb prostredníctvom 7 kľúčových oblastí:

1. **Analýza rizík** - preskúmanie rizík (hrozieb, pravdepodobnosti a dopadu) pre informácie a/alebo systémy s cieľom minimalizovať riziko na prijateľnú úroveň.
2. **Riadenie súladu** - Proces zabezpečovania plnenia cieľov súladu (regulačných, politických alebo iných).
3. **Riadenie zraniteľností** - Proces riadenia zraniteľností systému s cieľom znížiť vystavenie hrozbám.
4. **Audit** - Proces preskúmania kontrol spolu s podpornými dôkazmi s cieľom zabezpečiť dodržiavanie politík a postupov.
5. **Riadenie udalostí a incidentov** - Proces riadenia potenciálnych a skutočných incidentov informačnej bezpečnosti a udalostí, ktoré poskytujú prehľad o takýchto incidentoch.
6. **Bezpečnostná kultúra** - Celkový postoj organizácie, pokiaľ ide o ľudí a procesy, súvisiace s bezpečnosťou informácií a systémov.
7. **Riadenie politík a procesov** - Proces riadenia, ktorý zabezpečuje formalizáciu, dokumentáciu, presadzovanie a revíziu aplikovaných politík a procesov.

**Udržiavania technickej dokumentácie**

Priebežná aktualizácia Solution design dokumentácie.

**Revízia a aktualizácia Azure Landing zone**

Implementácia nových funkcionalít a prípadných zmenených alebo nových požiadaviek regulácie a bezpečnosti.

**Starostlivosť a aktualizácia testovacieho prostredia pre Microsoft cloud prostredie**

Testovacie prostredie je použité pre pilotovanie nových funkcionalít a zmien v nastaveniach pred ich implementáciou v produkčnom prostredí.

**2. Reaktívne služby**

**Reaktívna podpora**

Pravidelná podpora v rozsahu 4 MD mesačne na zabezpečenie riešenia požiadaviek objednávateľa na podporu prevádzky cloudových služieb Microsoft a 4 MD mesačne na podporu bezpečnosti cloudových služieb Microsoft. Ide o podporu pri odstraňovaní incidentov, zmeny v konfiguráciách služieb a konfiguráciu nových funkcionalít podľa požiadaviek. **Nevyčerpanú kapacitu je možné preniesť maximálne v rámci jedného štvrťroka.** Požiadavky sa zadávajú telefonicky, mailom alebo helpdesk aplikáciou poskytovateľa. Poskytovateľ nasadzuje zmeny do produkčného prostredia až po otestovaní na testovacom prostredí zo strany Objednávateľa a odsúhlasení.

**3. Incident management**

**„Reakčná doba“** je definovaná ako čas od nahlásenia Požiadavky na výkon odstraňovania chýb a garantovanej dostupnosti riešenia príslušnej cloudovej platformy Microsoft MV SR Objednávateľom v súlade so stanovenými pravidlami až po začatie činností v rámci výkonu predmetnej služby, ktoré sú kontrolovateľné Objednávateľom. Obvykle je táto doba ohraničená potvrdením Požiadavky na výkon predmetnej služby, spätným zavolaním alebo priamym kontaktom so servisným technikom, ktorý požadovaný výkon servisnej služby realizuje. Poskytovateľ reaguje na nahlásený problém pri odstraňovania chýb a garantovanej dostupnosti riešenia príslušnej cloudovej platformy Microsoft MV SR v rámci dohodnutých reakčných časov, ktoré sú definované podľa závažnosti vady.

**„Doba odstránenia poruchy“** je definovaná ako čas od nahlásenia Požiadavky na výkon špecifickej Služby odstraňovania chýb a garantovanej dostupnosti riešenia príslušnej cloudovej platformy Microsoft MV SR až po obnovenie pôvodnej úrovne funkcionality Systému, alebo zabezpečenie takého náhradného riešenia, ktoré poskytne Objednávateľovi v najhoršom prípade stav Systému zodpovedajúci Vade kategórie C pokiaľ predmetom odstraňovania bola Vada kategórie A alebo Vada kategórie B. Ak v rámci odstraňovania poruchy dôjde k zníženiu jej závažnosti a zmene jej klasifikácie, platia pre dobu odstránenia termíny pre takto znížený typ poruchy, pričom začiatok tejto doby tým nie je dotknutý.

Vady alebo prevádzkové problémy Systému sa členia do týchto kategórií:

**„Vada kategórie A“** (kritická vada): vada Systému ktorá ohrozuje zabezpečenie základných činností aplikácií v rámci riešenia IS. Znemožňuje využívanie riešenia IS, alebo jeho časti, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné. Incident znemožňuje prácu všetkým používateľom alebo používateľom vo viac ako jednej lokalite, Incident je potrebné riešiť bezodkladne.

**„Vada kategórie B“** (závažná vada): vada Systému, ktorá neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci vyvinutého riešenia IS. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní riešenia IS, alebo jeho časti. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením na strane Objednávateľa.

**„Vada kategórie C“** (nezávažná vada): vada Systému, ktorá neobmedzuje zabezpečenie základných činností riešenia IS, alebo jeho častí a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku riešenia IS. Používateľ je schopný aplikáciu používať. Incident môže byť zapríčinený i chybným ovládaním aplikácie zo strany používateľa, alebo nedostatočnými oprávneniami používateľa.

**„Oprávnené osoby“** sú osoby určené Objednávateľom a oznámené Poskytovateľovi, ktoré majú právo kontaktovať Helpdesk a nahlasovať Požiadavky na výkon služieb. Objednávateľ má právo určiť Oprávnené osoby a je povinný bezodkladne zaslať ich zoznam Poskytovateľovi. Objednávateľ má právo tento zoznam kedykoľvek zmeniť, avšak o tejto zmene oboznámi Poskytovateľa. Oprávnené osoby zabezpečujú základnú identifikáciu vád a vyhodnocujú, či ide o vadu spôsobenú používateľom alebo systémom.

**Zabezpečenie kanálu na nahlasovanie incidentov (HelpDesk)**

HelpDesk poskytovateľa poskytuje nepretržitú servisnú pohotovosť pre nahlasovanie porúch 24 hodín denne, 7 dní v týždni a prijíma hlásenia od oprávnených pracovníkov objednávateľa (úroveň L2 a L3) v súvislosti vybraných platforiem M365 a Microsoft Azure.

V záujme neodkladného riešenia udalostí HelpDesk:

* poskytuje primárnu telefonickú asistenciu pri riešení problému,
* overuje správnosť vyplnenia formulára pre servisné hlásenie zaslané Oprávnenou osobou,
* priradí jednoznačné referenčné číslo každému hláseniu,
* priradí osobu, ktorá bude problém riešiť,
* zabezpečuje zber dodatočných informácií,
* navrhuje primerané reakcie na hlásenia, a podľa potreby eskaluje udalosti na určených pracovníkov objednávateľa,
* sleduje postup riešenia problému,
* zaznamenáva vykonávané kroky všetkých zúčastnených až do úplného vyriešenia problému pre účely analýzy a reportovania,
* informuje Oprávnenú osobu o aktuálnom stave riešenia problémov a ich vývoji,
* zabezpečuje platformu pre sledovanie dodržiavania reakčných dôb a dôb odstránenia porúch,
* zabezpečuje zber požiadaviek na poskytnutie iných služieb podľa tejto prílohy.

HelpDesk vypracováva pravidelné mesačné hlásenia objednávateľovi o činnosti, stave a poruchovosti monitorovaných riešení do 10 kalendárnych dní nasledovného mesiaca.

Možnosť nahlasovania porúch/požiadaviek:

* Telefonicky na tel. čísle: doplniť
* Prostredníctvom pravidelne monitorovanej mailovej komunikácie na adrese: doplniť
* Prostredníctvom helpdeskovej aplikácie prevádzkovanej poskytovateľom: doplniť

K písomnému nahlasovaniu požiadavky na helpdesk e-mailom bude stranami vzájomne odsúhlasený formulár resp. elektronický formulár uvedený na webovej stránke Poskytovateľa. Doručenie nahlásenia požiadavky elektronickou formou je Objednávateľ povinný si overiť na telefónnom čísle helpdesku, kde servisný operátor zaregistruje a potvrdí prijatie hlásenia.

Požiadavka Oprávnenej osoby musí obsahovať minimálne nasledovné údaje:

* meno nahlasujúcej Oprávnenej osoby,
* Služba alebo iná funkcia Systému, ktorej sa vada alebo dotaz týka,
* čas vzniku poruchy/požiadavky,
* popis poruchy/požiadavky,
* kontaktná osoba s telefonickým resp. mailovým kontaktom.

Služba HelpDesk pozostáva z nasledujúcich služieb:

* Reporting,
* Riešenie hlásení a problémov,
* Kontrola plánu profylaxie a monitorovania,
* Vedenie dispečerského denníka,
* Informovanie o priebehu servisnej činnosti,
* Eskalácia prevádzkových problémov alebo kritických stavov u zákazníka.

**Služby odstraňovania vád a garantovanej dostupnosti riešenia**

Služby odstraňovania nahlásených vád a problémov

Riešenie a odstraňovanie nahlásených vád a problémov cloudových platforiem Microsoft M365/MS Azure (ďalej aj „Incidentov“) hlásených prostredníctvom Oprávnených osôb na helpdesk predovšetkým zahŕňa riešenie problémov, ktoré operatívne vzniknú v priebehu rutinnej prevádzky systému v nasledujúcom rozsahu:

* analýza nahlásených vád a problémov Služieb,
* klasifikácia vád,
* spracovanie návrhu riešení alebo dočasných riešení,
* aplikácie opravných krokov,
* korekcia nepredvídaných stavov systému spôsobených chybami užívateľov,
* poskytnutie návodu, rady alebo odporúčania,
* tvorba skrátených návodov,
* analýza príčiny vzniku vád,
* návrh riešenia, odstránenie incidentu a uvedenie do funkčného stavu.

O službu Odstraňovanie nahlásených vád a problémov požiada Oprávnená osoba formou kontaktovania helpdesku.

Kategorizáciu nahlásenej vady Incidentov MS vykonáva pracovník Poskytovateľa v súčinnosti s Oprávnenou osobou, a to priamo v rámci hlásenia na helpdesk. V prípade námietok Objednávateľa sa postupuje podľa pravidiel eskalácie nasledovne:

1. stupeň eskalácie – projektoví manažéri zmluvných strán,

2. stupeň eskalácie – Riadiaci výbor Projektu, ak bol pre účely poskytnutia služby ustanovený,

3. stupeň eskalácie – stredný manažment,

4. stupeň eskalácie – vrcholový manažment.

Odstraňovanie Vád bude považované za ukončené odoslaním informácie z Helpdesku Oprávnenej osobe, ktorá vadu nahlásila o odstránení príslušnej vady alebo aplikovaní náhradného riešenia eliminujúceho závadný stav alebo zodpovedajúceho v najhoršom prípade Vade kategórie C (pri odstraňovaní Vád kategórie A alebo B). Ak v rámci odstraňovania poruchy dôjde k zníženiu jej závažnosti a zmene jej klasifikácie, platia pre dobu odstránenia termíny pre takto znížený typ poruchy, pričom začiatok tejto doby tým nie je dotknutý.

Po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca Poskytovateľ na základe logov Helpdesku vypracuje a Objednávateľovi predloží prehľad obsahujúci zoznam v uplynulom kalendárnom mesiaci riešených požiadaviek na Helpdesk, hlásení vád, ich kategorizácie, doby nahlásenia, dosiahnutú reakčnú dobu a dosiahnutú dobu odstránenia poruchy pri každom incidente (ďalej len „Výkaz Helpdesku“) do 10 kalendárnych dní nasledovného mesiaca.

Výkaz Helpdesku bude rovnako slúžiť ako podklad pre sledovanie úrovne dosiahnutej dostupnosti oproti garantovanej dostupnosti.

Parametre:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vada kategórie** | **Reakčná doba** | **Doba odstránenia poruchy** |
| A | do 1 h | do 4 hodín |
| B | do 4 h | do 24 hodín |
| C | do nasledujúci pracovný deň | do 2 pracovných dní |

Garantovaná dostupnosť riešenia

Poskytovateľ garantuje cieľovú dostupnosť Systému najmenej vo výške 99,0 % cieľovej prevádzkovej doby v sledovanom období, ktorým je príslušný kalendárny štvrťrok (ďalej len „Cieľová dostupnosť“).

Sledovaným obdobím je kalendárny štvrťrok (ďalej len „Sledované obdobie“)

Cieľovou prevádzkovou dobou (ďalej len „Cieľová prevádzková doba“) je celkový počet hodín pripadajúci v sledovanom období na obdobie, kedy Systém má byť k dostupný a dispozícii Koncovým užívateľom. Cieľová prevádzková doba sú celé pracovné dni platné v Slovenskej republike v rámci Sledovaného obdobia.

Časom nedostupnosti (ďalej len „Čas nedostupnosti systému“) sa rozumie obdobie od nahlásenia Vady kategórie A na Helpdesk v súlade s podmienkami tejto SLA do momentu doručenia potvrdenia Helpdesku Oprávnenej osobe, ktorá vadu nahlásila, o odstránení takýchto vád alebo implementácii dočasného riešenia eliminujúceho predmetnú vadu kategórie A alebo modifikujúceho závažnosť vady Systému na vadu kategórie najviac B.

Dosiahnutou dostupnosťou sa rozumie hodnota určená nasledovným vzorcom:

CPD - CNS

DD = ----------------------------------------- x 100

CPD

DD Dosiahnutá dostupnosť

CPD Cieľová prevádzková doba pripadajúca na Sledované obdobie

CNS Čas nedostupnosti systému počas Cieľovej prevádzkovej doby

Do Cieľovej prevádzkovej doby ani Času nedostupnosť systému sa bez ohľadu na iné ustanovenia tejto SLA nezapočítava:

* čas plánovanej vopred ohlásenej údržby v rozsahu najviac 1 deň počas kalendárneho štvrťroka,
* vady Systému spôsobené externými okolnosťami nemajúcimi pôvod v žiadnej časti riešenia, napr. výpadky elektrickej energie, telekomunikačných služieb, výpadky virtualizačnej platformy objednávateľa, kapacitné problémy virtualizačnej platformy (RAM,CPU, IOPS, latencie,..), výpadky spôsobené zálohovacím systémom objednávateľa, pokiaľ súčasne príčina výpadku nespočíva v porušení Zmluvy Poskytovateľom,
* nedostupnosť Systému v dôsledku prác Poskytovateľa na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa, v rámci ktorej bola nedostupnosť vopred avizovaná,
* obdobie nedostupnosti zapríčinené nedostupnosťou cloudových služieb na starne Microsoftu,
* obdobie nedostupnosti spôsobené vadami spočívajúcimi v Krabicovom softvéri, pre ktorú nebolo doposiaľ výrobcom takéhoto softvéru uvoľnené opravné riešenie (hotfix, patch, update).

Po uplynutí príslušného Sledovaného obdobia Poskytovateľ na základe záznamov z Helpdesku vypracuje a Objednávateľovi predloží výkaz dostupnosti obsahujúci informáciu o Sledovanom období, Cieľovej prevádzkovej dobe v Sledovanom období, Čase nedostupnosti počas Cieľovej prevádzkovej dobe a celkovej dosiahnutej dostupnosti Služieb (ďalej len „Výkaz Dostupnosti“).

Za poskytovanie služby garancie dostupnosti prináleží Poskytovateľovi mesačne paušálna odmena, znížená o zľavu v percentuálnom vyjadrení vo výške 200-násobku kladného rozdielu medzi garantovanou Cieľovou dostupnosťou a Dosiahnutou dostupnosťou v sledovanom období, do ktorého príslušný mesiac spadá, maximálne až do výšky 100% paušálneho poplatku za službu garancie dostupnosti. Uvedenú zľavu uplatní Poskytovateľ v príslušnej faktúre automaticky.

Výpočet:

Zľava (%) = 200 (99,0 – DD)

**4. Služby na vyžiadanie**

V súvislosti s využívaním a prevádzkovaním cloudových služieb Microsoft bude alebo môže byť potrebné

* implementovať zmeny alebo nové funkcionality väčšieho rozsahu ako pokrýva bežný reaktívny support,
* posúdiť potreby alebo príležitosti na redesign alebo nahradenie technologických riešení alebo procesov súvisiacich s technológiami v zakúpených cloudových služieb (životný cyklus identity, MFA, SSO, passwordless, endpoint protection),
* integráciu existujúcich alebo nových technológií a aplikácií s riešeniami cloudových technológií Microsoft (integrácia s HR, SAP, autentifikácia do nových aplikácií ...),
* urobiť nasadenie a konfigurácie špeciálnych bezpečnostných technológií Microsoft, umožňujúcich používanie pre citlivé dáta (Double Key Encryption, Data Loss Prevention, Information Protection, Teams end to end encryption, AVD a Teams watermarking, ...),
* pripraviť analýzu na prípadný audit využívania cloudových služieb v súlade s platnými právnymi predpismi,
* využiť automatizačné nástroje (MS Power Platform) na jednoduchú automatizáciu a digitalizáciu procesov a tvorbu aplikácií.

Rámec služieb na vyžiadanie je Dodávateľ povinný poskytovať na základe písomných objednávok vystavených Objednávateľom. V prípade, ak nie je z objektívnych dôvodov možné poskytnúť službu v lehote požadovanej Objednávateľom, Dodávateľ je oprávnený navrhnúť primerané predĺženie lehoty nevyhnutnej na poskytnutie služieb s riadnym odôvodnením. Ak z objednávky nevyplýva inak, dňom jej doručenia Dodávateľovi začína plynúť lehota na jej plnenie. Objednávateľ je oprávnený vystaviť objednávku počas trvania zmluvy. Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ bude čerpať Rámec služieb podľa svojich prevádzkových potrieb, pričom

1. minimálne množstvo človekohodín na jednu objednávku je 8,
2. je oprávnený vystaviť aj viac objednávok súčasne,
3. je povinný stanoviť primeraný termín (lehotu) plnenia s ohľadom na náročnosť požadovaného plnenia a množstvo vystavených a aktuálne plnených objednávok.

O každom poskytnutí služieb sa vyhotoví protokol o poskytnutí služieb, ktorý bude podpísaný osobami poverenými konať za obe strany v zmysle zmluvy. Protokol o poskytnutí služieb musí obsahovať druh a rozsah (počet človekohodín) poskytnutej služby.