

1. TEHNIČNE SPECIFIKACIJE JAVNEGA NAROČILA

S tehničnimi značilnostmi, ki so podrobneje opredeljene v nadaljevanju, naročnik določa zahteve, ki jih mora pri izvajanju storitev upoštevati ponudnik. Na podlagi tehničnih značilnosti bo naročnik ugotavljal ustreznost ponujenih storitev.

Naročilo je celovito in ni deljeno na sklope. Ponudnik mora predložiti celovito ponudbo, to je za celoten predmet javnega naročila. Ponudba zgolj za posamezno vrsto storitev, ki so predmet tega javnega naročila, ni dovoljena in jo bo naročnik izločil oziroma zavrnil.

1.1. Specifikacija predmeta naročila

Izvajalec opravlja storitve upravljanja, vzdrževanja in podpore informacijskega sistema naročnika. Vzdrževanje programske opreme v smislu pravic do uporabe programskih produktov, popravkov in novih verzij programskih produktov, pravice do podpore proizvajalcev programske opreme in vzdrževanje strojne opreme v smislu odprave napak, menjave okvarjenih delov na strojni opremi, ni predmet te pogodbe. Kot tudi ni predmet te pogodbe izvajanje storitev na poslovni programski opremi in aplikacijah naročnika.

S tehničnimi značilnostmi, ki so podrobneje opredeljene v nadaljevanju, naročnik določa zahteve, ki jih mora pri izvajanju storitev upoštevati ponudnik. Na podlagi tehničnih značilnosti bo naročnik ugotavljal ustreznost ponujenega blaga oziroma storitev.

V tehničnih specifikacijah so navedene minimalne zahteve naročnika storitve. Če ponujene storitve ne ustrezajo minimalnim tehničnim in drugim zahtevam naročnika, se ponudba izloči.

Predmet povpraševanja je Izvajanje storitve upravljanja, vzdrževanja in podpore informacijskega sistema na naslednjih področjih:

1. Infrastruktura varnostnega kopiranja podatkov Veeam Backup & Replication, HPE StoreOnce, ExaGrid;
2. Virtualizacijska infrastruktura VMware ESX, VMware vCenter; VMware Aria Operations;
3. Strežniška infrastruktura na MS platformi;
4. Infrastruktura za shranjevanje podatkov HPE Primera;
5. Strežniška infrastruktura UL HPE Synergy;
6. Mrežna infrastruktura v Datacentru naročnika.

1.1.1. Storitve podpore prvega nivoja

Storitve, ki jih na področjih izvaja naročnik v okviru prvo-nivojske podpore:

- Podpora članicam naročnika in končnim uporabnikom pri uporabi infrastrukture;
- Sodelovanje naročnikovih strokovnjakov prvega nivoja podpore z izvajalčevimi strokovnjaki drugega nivoja podpore.
- Kvalifikacija in prijava tistih napak drugemu nivoju podpore, ki niso v domeni reševanja na prvem-nivoju.

1.1.2. Storitve podpore drugega nivoja

1.1.2.1. Preventivne storitve

Preventivne storitve na področjih izvajajo izvajalčevi strokovnjaki drugega nivoja podpore v sodelovanju z naročnikom, redno - glede na dogovorjena časovna obdobja:

Vrsta storitve	Naloge	Frekvenca
----------------	--------	-----------

Spremljanje delovanja	<ul style="list-style-type: none"> • Dnevno spremljanje uspešnosti varnostnega kopiranja podatkov, • Ponovni zagon neuspešno izvedenih varnostnih kopij, • Spremljanje delovanja VMware sistemov , • Spremljanje delovanja HPE in ExaGrid backup diskovnih sistemov. • Spremljanje delovanja HPE Primera diskovnih sistemov. 	Dnevno
Pregled delovanja	<ul style="list-style-type: none"> • Mesečni pregled sistemov o porabi virov in performančno stanje za pretekli mesec: <ul style="list-style-type: none"> ○ Veeam ○ VMware ESXi ○ HPE Primera ○ HPE StoreOnce ○ ExaGrid ○ Omrežna stikala HPE FlexFabric • Izdelava poročila. 	Mesečno
Pregled delovanja	<ul style="list-style-type: none"> • Pregled delovanja in posnetek stanja sistemov: <ul style="list-style-type: none"> Infrastruktura varnostnega kopiranja podatkov Veeam Backup & Replication, HPE StoreOnce, ExaGrid ○ Virtualizacijska infrastruktura VMware ESX, VMware vCenter, ○ Infrastruktura za shranjevanje podatkov HPE Primera, ○ Strežniška infrastruktura UL HPE Synergy. ○ Omrežna stikala HPE FlexFabric. • Svetovanje glede optimizacije delovanja sistemov. • Performančne analize diskovnega polja HPE Primera, HPE Synergy. • Poročanje o stanju sistemov s priporočili, v obliki poročila po e-pošti. • Poročanje o novostih in priporočilih posredovanih s strani proizvajalcev. • Pregled preteklih incidentov in težav pri delovanju sistemov. 	Kvartalno
Nadgradnje	<p>Namestitve popravkov, novih verzij programske opreme in strojne kode, glede na priporočila proizvajalca in izvajalca, po predhodnem dogovoru z naročnikom¹:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Veeam Backup & Replication ○ OneView (composer); ○ Strojno programska oprema Firmware: Synergy, Primera, StoreOnce ○ VMware ESX, VMware vCenter, VMware Aria Operations, ExaGrid ○ Omrežna stikala HPE FlexFabric 	Po priporočilih proizvajalca in izvajalca, ter po predhodnem dogovoru z naročnikom.

1.1.2.2. Dodatne storitve

Vrsta storitve	Naloge
----------------	--------

¹ Nameščanje popravkov in novih verzij programske opreme in strojno programske kode opreme izvajalec izvaja v kolikor so prosto dostopne, oz. ima naročnik s proizvajalcem sklenjen dogovor o zagotavljanju pravic do uporabe novih verzij programske opreme.

Diagnosticiranje	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticiranje težav na daljavo, ali po potrebi na lokaciji naročnika. Odpravljanje težav na daljavo ali po potrebi na lokaciji naročnika. Interventno reagiranje izvajalca in interventno diagnosticiranje težav in odprava težav. Odzivni čas se določi glede na stopnjo resnosti (Stopnje resnosti pod »Prioritete«). Izvedba failover/failback postopkov v primeru večjih izpadov podatkovnih centrov.
Odpravljanje težav	
Intervencije	
Administracija	<ul style="list-style-type: none"> Administracija in konfiguracija sistemov, glede na zahteve naročnika.
Poročanje	<ul style="list-style-type: none"> Poročanje o opravljenih dodatnih storitvah s priporočili, v obliki poročila po e-pošti.

1.2. Ponudbena cena

Ponudbena cena zajema:

- *Mesečni pavšal*, ki zajema
 - Razpoložljivost in odzivnost: razpoložljivost izvajalca 24*7 vse dni v letu
 - Preventivne storitve

Vrsta storitve	Naloge	Frekvenca
Spremljanje delovanja	<ul style="list-style-type: none"> Dnevno spremljanje uspešnosti varnostnega kopiranja podatkov, Ponovni zagon neuspešno izvedenih varnostnih kopij, Spremljanje delovanja VMware sistemov , Spremljanje delovanja HPE in ExaGrid backup diskovnih sistemov. Spremljanje delovanja HPE Primera diskovnih sistemov. 	Dnevno
Pregled delovanja	<ul style="list-style-type: none"> Mesečni pregled sistemov o porabi virov in performančno stanje za pretekli mesec: <ul style="list-style-type: none"> ○ Veeam ○ VMware ESXi ○ HPE Primera ○ HPE StoreOnce ○ ExaGrid ○ Omrežna stikala HPE FlexFabric Izdelava poročila. 	Mesečno

Pregled delovanja	<ul style="list-style-type: none"> Pregled delovanja in posnetek stanja sistemov: <ul style="list-style-type: none"> Infrastruktura varnostnega kopiranja podatkov Veeam Backup & Replication, HPE StoreOnce, ExaGrid Virtualizacijska infrastruktura VMware ESX, VMware vCenter, Infrastruktura za shranjevanje podatkov HPE Primera, Strežniška infrastruktura UL HPE Synergy. Omrežna stikala HPE FlexFabric. Svetovanje glede optimizacije delovanja sistemov. Performančne analize diskovnega polja HPE Primera, HPE Synergy. Poročanje o stanju sistemov s priporočili, v obliki poročila po e-pošti. Poročanje o novostih in priporočilih posredovanih s strani proizvajalcev. Pregled preteklih incidentov in težav pri delovanju sistemov. 	Kvartalno
Nadgradnje	Namestitve popravkov, novih verzij programske opreme in strojne kode, glede na priporočila proizvajalca in izvajalca, po predhodnem dogovoru z naročnikom ² : <ul style="list-style-type: none"> Veeam Backup & Replication OneView (composer); Strojno programska oprema Firmware: Synergy, Primera, StoreOnce VMware ESX, VMware vCenter, VMware Aria Operations, ExaGrid Omrežna stikala HPE FlexFabric 	Po priporočilih proizvajalca in izvajalca, ter po predhodnem dogovoru z naročnikom.

- Dodatne storitve*, storitve, ki niso zajete pod točko Preventivne storitve.

Cena na enoto velja za celotno naročilo, vsebuje vse stroške, vezane na izvedbo predmeta naročila, popuste ter je fiksna in nespremenljiva.

1.2.1. Režim plačevanja za opravljene storitve

Izvajalec bo račun izstavljal mesečno za storitve v pavšalu in dodatne storitve. Dodatne storitve se obračunajo po dejansko porabljenem času na podlagi cen na enoto iz Predračuna. Obračun trajanja izvedene storitve se zaokrožuje na 15 minut natančno. Dodatne storitve morajo biti potrjene s strani naročnika.

1.3. Odprava napak

Vsa strojna oprema je nameščena v dveh lokacijsko oddaljenih, podatkovnih centrih, ki bosta med seboj povezana. Primarna lokacija je namenjena aktivni uporabi uporabniških storitev, sekundarna lokacija služi za primer DRC in aktivno uporabo za manj zahtevne storitve uporabniške storitve.

² Nameščanje popravkov in novih verzij programske opreme in strojno programske kode opreme izvajalec izvaja v kolikor so prosto dostopne, oz. ima naročnik s proizvajalcem sklenjen dogovor o zagotavljanju pravic do uporabe novih verzij programske opreme.

1.3.1. Sprejemanje obvestil o motnjah in okvarah na opremi

Prijava napak: Ponudnik mora imeti ves čas veljavnosti pogodbe vzpostavljen svoj sistem za prijavo napak, ki mora naročniku omogočati možnost prijave napake štiriindvajset ur na dan vse dni v letu. Jezik sporazumevanja mora biti slovenski.

V kolikor naročnik prijavi zahtevo izven delovnega časa, se šteje, da je bila le-ta pri izvajalcu sprejeta ob 7:00 naslednjega delovnega dne in takrat prične teči odzivni čas.

Izvajalec mora zagotoviti spremljanje poteka reševanja prijav preko poslovne aplikacije oziroma mora zagotavljati mesečno posredovanje teh informacij naročniku.

Odzivni čas je čas od trenutka sprejema prijave napake do trenutka, ko izvajalec začne z diagnosticiranjem in reševanjem / odpravljanjem napake. Diagnostika in odpravljanje napak izvaja na daljavo, po potrebi pa tudi na lokaciji naročnika.

Odzivni čas za odpravo napak ne sme biti daljši od spodaj definiranih odzivnih časov.

Čas odprave napake je čas od trenutka sprejema prijave napake do trenutka, ko izvajalec po uspešno končani odpravi napake v delovanju sistema zapusti lokacijo naročnika, kar potrdi predstavnik naročnika s podpisom na delovnem nalogu ali enakovrednem dokumentu, ali se to evidentira znotraj sistema za prijavo napak. V primeru, da se popravilo izvede daljinsko, se upošteva čas do ponovne vzpostavitve delovanja sistema ali vzpostavitve nadomestne rešitve.

1.3.2. Odzivni časi in čas odprave napake

Kategorija napake	Opis napake	Odzivni čas	Čas odprave
Kritično	Napaka, ki onemogoča, ali resno ogroža delovanje in uporabo opreme v celoti ali v njenem bistvenem delu in je ni moč preseči s primerno zasilno ali ročno rešitvijo.	1 uri	4 ur
Resno	Napaka, ki povzroča poslovno kritične nevšečnosti oziroma napake pri delovanju in uporabi opreme v celoti ali v njenem bistvenem delu, vendar jo je moč preseči s primerno zasilno ali ročno rešitvijo.	2 ur	6 ure
Običajno	Napaka, ki povzroča nevšečnosti ali neskladnosti pri delovanju in uporabi opreme in ni posebej pomembne ali kritične narave.	4 ure	8 ur

Izvajalec ne zagotavlja odpravo napak v delovanju sistemov, ki so posledica napak v programski opremi ali strojni opremi, napak v delovanju povezav in druge opreme ali storitev drugih izvajalcev. Npr. napake v opremi lahko zahtevajo izdelavo popravkov ali novih verzij produktov, na kar izvajalec nima vpliva.

1.3.3. Kakovost izvedbe storitev

Storitve morajo biti opravljene strokovno in kakovostno po vseh pravilih stroke, skladno z dobrimi praksami proizvajalca opreme ali njegovega principala, s skrbnostjo dobrega strokovnjaka in v skladu z veljavnimi predpisi (zakoni, pravilniki, standardi), tehničnimi navodili in priporočili.

1.3.4. Lokacije izvajanja storitev

Izvajalec storitve izvaja neposredno na lokaciji. Po dogovoru z naročnikom se storitve lahko izvajajo, v kolikor je to mogoče, tudi preko oddaljenega dostopa.