

NADLIMITNÁ ZÁKAZKA NA POSKYTNUTIE SLUŽBY

REVERZNÁ JEDNOOBÁLKOVÁ VEREJNÁ SÚŤAŽ

podľa § 66 ods. 7 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní
a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

Názov predmetu zákazky:
**„Rozšírenie funkcionality, optimalizácia a konsolidácia
systému podpory prevádzky IT služieb“**

B.1 Opis predmetu zákazky

Bratislava, jún 2017

B.1 Opis predmetu zákazky

Ak sa v opise predmetu zákazky vyskytuje pojem „objednávateľ“ a „poskytovateľ“, na účely opisu predmetu zákazky sa pod pojmom „objednávateľ“ rozumie verejný obstarávateľ a pod pojmom „poskytovateľ“ sa rozumie uchádzač

Charakteristika súčasného stavu systému /bude tvoriť prílohu č. 1 zmluvy/

Systém podpory prevádzky je podstatným nástrojom pre zabezpečovanie prevádzky IT služieb poskytovaných Sociálnou poisťovňou tak pre interných používateľov ako aj v oblasti sociálneho poistenia pre odvádzateľov poistného, poistencov, poskytovateľov zdravotnej starostlivosti a partnerské inštitúcie a rezorty. Systém pre monitoring je rozvíjaný od roku 2005 a od roku 2008 bol v Sociálnej poisťovni zavedený systém pre dohľad nad prevádzkou IT služieb v časti service manažment.

Dnes prevádzkovaný systém poskytuje možnosť nahlásiť akékoľvek požiadavky na informačné systémy priamo používateľom v online režime. Sociálna poisťovňa zase rovnako v online režime komunikuje s dodávateľmi, ktorí poskytujú prevádzkovú podporu.

Systém pozostáva z dvoch základných častí:

- ✓ *Monitoring* - Automatické sledovanie a spracovanie udalostí v IT infraštruktúre prostredníctvom monitorovacích nástrojov
- ✓ *Service manažment* (ServiceDesk) - Procesné riadenie IT služieb podporené v software nástrojmi.

Obe časti sú riešené ako samostatné, pričom každá z nich má vlastnú technickú a technologickú infraštruktúru.

Monitoring

Monitorovací systém IS SP je budovaný s cieľom podpory prevádzky IS SP s orientáciou na poskytované IT služby, ktoré využíva cca 140.000 externých (v režime 7x24) a cca 5.000 interných používateľov (7x12). Nasadený a postupne rozvíjaný je od roku 2005. Monitoring je postavený na technológii ZABBIX a monitoruje vybrané časti informačných systémov Sociálnej poisťovne.

Monitorovací systém IS SP tvoria nasledujúce časti:

- ✓ Aplikačný monitoring
- ✓ Systémový monitoring
- ✓ Sieťový monitoring
- ✓ Manažérske rozhranie.

Aplikačný monitoring

Aplikačný monitoring sa vykonáva pomocou aplikácie TESTPARTNER 6.1 (6.3) a .vbs skriptov.

Pomocou testovacích skriptov sa merajú odozvy kľúčových transakcií, ktoré sú podstatné pre daný informačný systém. Na základe ich meraní a stanovených časových limitov sa určuje dostupnosť, výkonnosť a kvalita monitorovanej aplikácie. Kvalita vybraných transakcií je testovaná 5 a 10 minútových intervaloch. Nazbierané dáta sa cez ZabbixSender.exe prenesú do aplikácie Zabbix, kde sa následne vyhodnocujú. V prípade zistení zhoršenia kvality transakcií, zodpovedný zamestnanci monitoringu sú informovaný mailom.

Dohľad nad dostupnosťou, rozsahom a kvalitou IT služieb počas 7x24 podrobne sú monitorované služby 6-tich najdôležitejších aplikačných systémov:

- ✓ SYRIUS: 8 transakcií vykonávaných z ústredia a 2 pobočiek
- ✓ JVP: 8 transakcií vykonávaných z ústredia a 3 pobočiek
- ✓ SAP: 5 transakcií pravidelným vykonávaním .vbs skriptu volaním objektov SAPGUI
- ✓ PvNaGP: 9 transakcií vykonávaných z 3 pobočiek

- ✓ SES: 18 transakcií vykonávaných z ústredia a z 2 pobočiek
- ✓ ASSR: 19 transakcií vykonávaných z 3 pobočiek
- ✓ WWW.SOCPOIST.SK: 6 transakcií vykonávaných z ústredia a z 1 pobočky.

Systémový monitoring

Je zrealizovaný pomocou nástroja ZABBIX, ktorý patrí do kategórie monitorovacích nástrojov, spadajúcich pod GPL licenciu. Rozhranie je veľmi jednoduché a jednoducho ovládateľné. Pre rozšírené možnosti sledovania ponúka Zabbix špeciálneho agenta, ktorý sa nainštaluje na sledované zariadenie a pomocou vytváraných metrík zabezpečuje kontrolu HW vybavenia IS SP a monitoring OS IS SP

- ✓ Sledovanie stavu na jednotlivých zariadeniach pomocou špeciálneho agenta (Windows/Linux) alebo cez SNMP
- ✓ Dostupnosť systému
- ✓ Kontrola dôležitých systémových služieb – kontrola procesov
- ✓ Kontrola stavu CPU – utilizácia, load
- ✓ Kontrola pamäte – veľkosť zaplnenia pamäte, použitie cache, zásobníky, swap
- ✓ Kontrola zahodených a chybových paketov
- ✓ Kontrola diskového priestoru – voľné miesto v partíciách, v prípade linux/unix počet voľných inodes, kontrola na read-only partície, monitoring I/O operácií
- ✓ Slúži na zbieranie dát z aplikačného monitoringu
- ✓ Všetky identifikované nezrovnalosti voči vopred definovaným kvalitatívnym kritériám sú ďalej spracovávané v súlade so stanovenými pravidlami.

Sieťový monitoring

Sieťový monitoring pomocou monitorovacieho nástroja SOLARWINDS (používajú sa dva moduly) zabezpečuje dohľad nad sieťovými prvkami v infraštruktúre Sociálnej poisťovne.

Moduly sieťového monitoringu:

- 1 Solarwinds Network Performance monitor
 - ✓ Poskytuje prehľad o stave siete a zariadení v nej
 - ✓ Zber údajov zo siete prostredníctvom SNMP
 - ✓ Kontrola:
 - Dostupnosti
 - Monitoring výkonu zariadení
 - Monitorovanie stavu portov
 - Fyzického stavu zariadení
 - Automatické vyhľadanie zariadení v sieti
 - Vytvorenie sieťových máp
- 2 Solarwinds Netflow Traffic Analyzer
 - ✓ Zbiera a analyzuje štatistické dáta zo sieťových zariadení
 - ✓ Zber sa deje analýzou štatistickej vzorky paketov – väčšinou 1/1000
 - ✓ Nástroj umožňuje vytvorenie reportov o prevádzke na základe rôznych parametrov ako:
 - Tok požiadaviek: podľa aplikácií, koncových používateľov, použitých protokolov, podľa DNS, ...
 - Monitoring QoS: efektívnosť politík, informácie o objeme zahodených paketov, ...
 - Monitoring šírky pásma

Manažérske rozhranie

Manažérske rozhranie zabezpečuje koreláciu dát a poskytuje komplexný pohľad na monitoring IS SP.

Súčasný stav:

- ✓ Nie je zabezpečená korelácia dát, dáta sa zobrazujú iba z transakčného monitoringu
- ✓ Budíky zobrazujú stav poslednej vykonanej transakcie vo vybraných aplikáciách
- ✓ Zobrazovanie stavu vybranej aplikácie (transakcie) v hodinových intervaloch
- ✓ Zobrazenie počtu používateľov vo vybraných aplikáciách
- ✓ Zobrazenie stavu jednotlivých meraných transakcií v hodinových intervaloch.

Zhrnutie súčasného stavu v časti monitoring

Oblasť/Funkcia	Popis
Systémový monitoring	<p>Monitoring HW vybavenia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Všeobecne <ul style="list-style-type: none"> ○ Kontrola napájacích zdrojov a spotreby ○ Kontrola ventilátorov ○ Kontrola redundancie komponentov ○ Kontrola teploty ○ Stav batérie ○ Bezpečnostné udalosti • Servery <ul style="list-style-type: none"> ○ Kontrola stavu procesorov ○ Kontrola pamätí ○ PCI kariet ○ Kontrola diskov a prediktívne alerty v prípade budúcich problémov • Diskové polia <ul style="list-style-type: none"> ○ Stav controllerov ○ Kontrola fyzických diskov ○ Kontrola RAIDových skupín ○ Kontrola virtuálnych diskov • Ostatné HW vybavenie <ul style="list-style-type: none"> ○ Podľa špecifikácie zariadení a reálnych potrieb <p>Monitoring Operačných systémov</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnosť systému – kontrola agenta zo Zabbix servera, kontrola reštartu • Kontrola dôležitých systémových služieb – kontrola procesov – ssh, ntp, postfix, syslog, cron • Kontrola stavu CPU – využitia CPU, load • Kontrola pamäte – veľkosť zaplnenia pamäte, použitie cache, zásobníky, swap • Kontrola siete – DNS resolving, sledovanie prevádzky na portoch, kontrola zahodených a chybových paketov • Kontrola diskového priestoru – voľné miesto v partíciách, v prípade linux/unix počet voľných inodes, kontrola na read-only partície, monitoring I/O operácií
Sieťový monitoring	<p>Monitoring zariadení zo „systémového pohľadu“ nástrojom Solarwinds Network Performance Monitor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora zariadení od mnohých výrobcov – zariadenia používajúce SNMP • Kontrola stavu fyzických zariadení – kontrola kľúčových senzorov, generovanie reportov • Vytváranie vlastných sieťových máp – aplikácia umožňuje namapovanie sieťových zariadení na vlastné mapové podklady – obrázky, teda podklad môže byť aj budova, prípadne zobrazenie podľa inej typológie

	<ul style="list-style-type: none"> • Charakteristiky výkonu zariadení – generovanie prehľadov o výkone zariadení na úrovni sieťových metrík, ale aj parametrov HW vybavenia • Monitoring routrov – Podpora RIP v2, OSPF v2, BGP, kontrola routovacích tabuliek, BGP konekcií a stavu jednotlivých prepojení liniek. <p>Monitoring výkonnosti segmentov siete na základe NetFlow analýzy nástrojom Solarwinds Netflow Traffic Analyzer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporting toku dát – automatické generovanie reportov využitia siete, reporty je možné upravovať, prípadne generovať vlastné. V základnej sade reportov sú obsiahnuté: <ul style="list-style-type: none"> ○ Prevádzka podľa koncových zariadení ○ Prevádzka podľa použitých protokolov ○ Prevádzka podľa použitých domén ○ Prevádzka podľa IP adries • Monitoring šírky pásma – vytváranie alertov o využití zaťaženia pásma, vrátane informácií o tom ako je daná linka využitá • Monitoring QoS – Meranie rozdelenia prevádzky podľa definovaných QoS politík, meranie efektívnosti QoS politík, informácie o objeme zahodených paketov.
Aplikačný a transakčný monitoring	Funkčné testovanie vybraných aplikácií (JVP, SYRIUS, SAP, PVNaGP, ASSR ...) pomocou nástroja TESTPARTNER 6.1
Manažérske rozhranie	Užívateľské rozhranie (tzv. <i>front-end</i>) pre zobrazovanie živých dát, historických dát, vypočítaných štatistických údajov a tvorbu reportov vytvorené na platforme mPlatform 1.0 Drywall

Service manažment

V prevádzke sú zavedené ITILv3 procesy Spracovanie požiadaviek, Manažment incidentov a Manažment problémov. Systém je v súčasnosti podstatným nástrojom pre prevádzku IT služieb a Sociálna poisťovňa má záujem na udržaní a zlepšovaní ako aj rozširovaním funkcionality a pracovných tokov o ďalšie procesy.

Sociálna poisťovňa v súčasnosti prevádzkuje ServiceDesk ako jednotný kontaktný bod na technickej platforme software IBM Tivoli Service request Manager / IBM Tivoli Change and Configuration Database pre cca 5000 používateľov. ServiceDesk je prostredníctvom štruktúrovaných mailových správ prepojený a integrovaný so ServiceDesk systémami externých dodávateľov poskytujúcich podporu. Systém pracuje aj s Katalógom IT služieb a implementuje automatizáciu pridelovania servisných požiadaviek používateľov v závislosti na definovaných pravidlách (typ služby, lokalita zadávateľa, ... atď.).

Zhrnutie súčasného stavu v časti service manažment

P.č.	Proces/Funkcia	Popis
1	Spracovanie požiadaviek (RQF)	<ul style="list-style-type: none"> • zber a registrácia požiadaviek na službu/Incidentov • schvaľovanie požiadaviek na službu • spracovanie požiadaviek na službu • uzatvorenie požiadaviek na službu • monitorovanie požiadaviek na službu
2	Manažment incidentov (INM)	<ul style="list-style-type: none"> • spracovanie a riešenie všetkých zistených incidentov, ktoré narušili, alebo môžu narušiť poskytovanie služby • identifikácia, registrácia, klasifikácia, prvotná podpora a pridelenie • preskúmanie a diagnostika • riešenie a obnova služby • uzatvorenie incidentu • monitorovanie incidentov • eskalácia incidentov
3	Manažment problémov (PRM)	<ul style="list-style-type: none"> • zistenie a zaznamenanie problému • klasifikácia a priradenie • skúmanie a diagnostika problému • spracovanie a vykonanie riešenia • uzatvorenie problému • monitorovanie • eskalácia • analýza trendov • správa Znalostnej databázy
4	Katalóg služieb	<ul style="list-style-type: none"> • dokument (Excel) obsahujúci zoznam poskytovaných IT služieb s ich charakteristikami (vlastníci služieb, schvaľovatelia prístupových práv, interní - externí riešitelia, dôležitosť, prevádzková doba, doba podpory, ...)
5	Service desk	<ul style="list-style-type: none"> • zriadené pracovisko slúžiace ako jednotný kontaktný bod pre používateľov IT služieb ISSP pri nahlasovaní a vybavovaní ich požiadaviek spojených s používaním IT služieb
6	Katalóg ponúk	<ul style="list-style-type: none"> • implementovaný proces výberu prevádzkového materiálu pre tlačiarne zo skladu (vytvorenie požiadavky, jej schvaľovanie a realizácia)
7	Rozhranie na externých dodávateľov	<ul style="list-style-type: none"> • rozhranie využívajúce komunikáciu formou štruktúrovaných mailov
8	Rozhranie na externých používateľov	<ul style="list-style-type: none"> • webový formulár umiestnený na stránkach SP v časti Elektronické služby

Popis technickej infraštruktúry prevádzkovaného systému:

Monitoring

Platforma ZABBIX

- Aplikačná vrstva

Aplikačná vrstva je prevádzkovaná na open source platforme ZABBIX. Prevádzkové prostredie pozostáva z troch aplikačných serverov na platforme Red Hat, dva sú pre interný a jeden pre externý monitoring. Celé prostredie je prevádzkované vo virtuálnom prostredí (Hyper-V).

- Databázová vrstva

Databázová vrstva pozostáva z jednej databázy. Databáza Postgres slúži na zápis aj čítanie dát aplikáciou ZABBIX, je prevádzkovaná na Red Hat platforme. Celé prostredie je prevádzkované vo virtuálnom prostredí (Hyper-V).

- Testovacie prostredie

Testovacie prostredie je redukovaná verzia prevádzkového prostredia, bez rozdelenia na aplikačnú a databázovú vrstvu.

Solarwinds

- Aplikačná vrstva

Aplikačná vrstva je prevádzkovaná na platforme Solarwinds. Prevádzkové prostredie pozostáva z jedného servera na platforme MS Windows. Celé prostredie je prevádzkované vo virtuálnom prostredí (Hyper-V).

- Databázová vrstva

Databázová vrstva pozostáva z jednej databázy. Databáza MS SLQ slúži na zápis aj čítanie dát aplikáciou Solarwinds, je prevádzkovaná na MS Windows platforme. Celé prostredie je prevádzkované vo virtuálnom prostredí (Hyper-V).

Service manažment

- Aplikačná vrstva

Aplikačná vrstva je prevádzkovaná na platforme IBM - Tivoli Service Request Manager (TSRM). Prevádzkové prostredie pozostáva z 1ks aplikačného servera na platforme MS Windows. Celé prostredie je prevádzkované vo virtuálnom prostredí (Hyper-V). Plánovaný je upgrade prostredia na vyššie verzie platformy aj OS.

- Databázová vrstva

Databázová vrstva pozostáva z jednej databázy. Databáza IBM – DB2 slúži na zápis aj čítanie dát aplikáciou TSRM, je prevádzkovaná na MS Windows platforme. Celé prostredie je prevádzkované vo virtuálnom prostredí (Hyper-V).

- Testovacie prostredie

Testovacie prostredie je redukovaná verzia prevádzkového prostredia, bez rozdelenia na aplikačnú a databázovú vrstvu.

Rozsah požadovaných výkonov a služieb predmetu zmluvy /bude tvoriť prílohu č. 2 zmluvy/

Vzhľadom na to, že systém už je niekoľko rokov v prevádzke a tiež z dôvodu ochrany investícií, táto zmluva nepredpokladá zásadné zmeny technického riešenia ani investície do nahradenia už prevádzkovaných komponentov. Ponuka uchádzača musí byť zameraná na rozšírenie funkčnosti existujúceho systému.

Predmetom zmluvy teda **nie je**:

- údržba a technická podpora systému,
- hardware a technická infraštruktúra systému,
- aplikačný, systémový a databázový licenčný software pre systém.

V súčasnosti je v používaní systém podpory prevádzky IT služieb Sociálnej poisťovne realizovaný na technických platformách IBM Tivoli Service Manager / IBM Tivoli Change and Configuration Database a ZABBIX a objednávateľ nemá v úmysle z dôvodu ochrany vložených investícií a z dôvodu stability prevádzky technickú platformu meniť. Objednávateľ v súčasnosti zabezpečuje údržbu a technickú podporu systému vlastnými kapacitami. Objednávateľ sa v minulosti presvedčil, že úkony nevyhnutné na prevádzku, údržbu a technickú podporu systému dokáže v udržiavateľnej miere zabezpečiť navýšenými vlastnými kapacitami a v nevyhnutnej miere je schopný zabezpečovať ju až do času prípadnej implementácie integrovaného informačného systému.

V rámci realizácie predmetu zmluvy objednávateľ od poskytovateľa požaduje poskytovanie nasledujúceho rozsahu výkonov a služieb:

a) Konzultácie a drobné zmeny

konzultačné služby a poradenstvo k prevádzkovaným procesom a zmeny menšieho rozsahu podľa požiadaviek objednávateľa v nasledovnom členení:

1. v časti monitoring v predpokladanom rozsahu 192 človekodní počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy,
2. v časti service manažment v predpokladanom rozsahu 192 človekodní počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy.

Požiadavky na výkony a služby podľa tejto časti budú predkladané vedúcim oddelenia centrálného dispečingu a monitoringu služieb IS objednávateľa vo forme obojstranne dohodnutého štruktúrovaného e-mailu prostredníctvom aplikácie ServiceDesk. Projektový manažér poskytovateľa zabezpečí evidenciu prijatých požiadaviek a ich realizáciu najneskôr do 3 pracovných dní od dátumu ich prijatia. Všetky požiadavky, spôsob ich realizácie budú spracovávané automatizovane iba prostredníctvom aplikácie ServiceDesk. Služby budú vykazované mesačne prostredníctvom výkazov výkonov a služieb a hradené mesačnou fakturáciou.

Konzultačné služby a nasadenie zmien, ktoré nezasahujú významne do funkcionality a neobmedzia prevádzku budú poskytované tiež formou prítomnosti zamestnanca poskytovateľa na pracovisku objednávateľa.

Príklad požiadaviek na konzultácie:

- poradenstvo pri riešení pretrvávajúcich performance problémoch na databáze (PostgreSQL),
- využitie skúsenosti (best practices) poskytovateľa pri metodike monitorovania systémov,
- využitie skúsenosti (best practices) poskytovateľa pri metodike prevádzky IT služieb,
- poradenstvo pri minimalizácii počtu false positive alertov,
- poradenstvo pri realizácii a optimalizácii pracovných procesných tokov,
- drobné funkčné zmeny pri interfejsoch používateľov a iné zmeny funkčnosti,
- ďalšie zmeny limitovaného rozsahu podľa požiadaviek objednávateľa.

b) Rozšírenia funkčnosti

ba) monitoringu

rozšírenie procesov monitoringu infraštruktúry, technické úpravy a rozšírenia funkcionality implementovaného riešenia, konzultačné služby a poradenstvo k prevádzkovaným procesom v predpokladanom rozsahu 1 200 človekodní počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy

bb) service manažmentu

rozšírenie prevádzkovaného prostredia o ďalšie procesy podľa ITILv3, technické úpravy a rozšírenia funkcionality implementovaného riešenia, konzultačné služby a poradenstvo k prevádzkovaným procesom v predpokladanom rozsahu 1 200 človekodní počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy

v rozsahu:

- 1 rozšírenie prevádzkovaného prostredia o ďalšie procesy podľa ITILv3 a pracovné toky podľa požiadaviek objednávateľa navrhnuté, spracované a implementované obdobným spôsobom ako sú v súčasnosti prevádzkované procesy (t. j. spracovanie požiadaviek, manažment incidentov a manažment problémov).

Obdobným spôsobom budú počas platnosti a účinnosti zmluvy spracované ďalšie procesy podľa ITILv3 na základe požiadaviek objednávateľa v nasledovnom obsahu:

- procesná definícia (textový popis procesných pracovných tokov, rolí, zodpovedností a aktivít),
- procesný model (grafické zachytenie pracovného toku),
- používateľská príručka (dokumentácia pre používateľa) alebo videotutoriál,
- administrátorská príručka (dokumentácia pre správcu systému), ak je to relevantné
- a kustomizované/implementované funkcie v podpornom software nástroji vrátane používateľských interfejsov.

Počas platnosti a účinnosti zmluvy bude systém funkčne rozšírený v závislosti na explicitnej požiadavke objednávateľa o ďalšie procesy, ktorých prioritu, poradie a čas zavedenia a ďalšie súvisiace detaily určí objednávateľ vo fáze analýzy ku každému procesu. Sú to procesy: Manažment zmien, Manažment úrovne služieb, Manažment releasov a nasadení, Manažment konfigurácií a aktivít služby, Manažment udalostí, Manažment kontinuity IT služieb, Manažment dodávateľov, Manažment znalostí, Validácia a testovanie služby, Manažment kapacity, Manažment dostupnosti, Manažment prístupov, Finančný manažment pre IT a ďalšie podľa ITILv3 a na základe potrieb objednávateľa.

Poskytovateľ pri plnení tohto predmetu poskytne kapacitu svojich špecialistov, ktorá je limitovaná celkovou kapacitou človekodní uvedenou v tejto zmluve počas trvania zmluvy.

- 2 technické úpravy a rozšírenia funkcionality implementovaného riešenia podľa požiadaviek objednávateľa v oblasti:

- integrácie informačných systémov, t. j. ďalšej integrácie ServiceDesk-u a monitoringu, integrácie oboch týchto častí na ostatné informačné systémy Sociálnej poisťovne, integrácie ServiceDesk-u na obdobné systémy zmluvných dodávateľov, integrácie ServiceDesk-u na obdobné systémy partnerov a iných orgánov verejnej moci (napr. MetalS),
- automatizácie spracovania dát, t. j. automatické pracovné toky podľa procesných rolí pri spracovaní používateľských požiadaviek, ktoré majú za cieľ odbúranie papierovej a inej neštruktúrovanej dátovej komunikácie,
- reportingu a výkazníctva, t. j. príprava manažérskych reportov z prevádzky ServiceDesk-u, monitoringu, príprava manažérskych reportov z prevádzky iných systémov Sociálnej poisťovne a príprava výkazov podľa definovaných hodnôt parametrov výkonnosti procesov prevádzky (KPI) informačných systémov Sociálnej poisťovne,

- využitie moderných funkcií a princípov dátovej komunikácie, t. j. nepravdivý technický upgrade na vyššie verzie prináša spravidla možnosti využitia dodatočnej funkcionality, možnosti využitia webservisov a možnosti dátovej integrácie a komunikácie v rámci tzv. „data governance“;
- návrh novej manažérskej konzoly, ktorá:
 - zabezpečuje koreláciu dát a poskytuje komplexný pohľad na monitoring IS SP,
 - zostavenie rôznych reportov a výstupov pre potreby manažmentu a prevádzky IS SP,
 - získanie, spracovanie a uchovávanie nameraných údajov pre generovanie trendov a potreby rôznych analýz,
 - zabezpečenie alertovacích a eskalačných metód,
 - prepojenie na prostredie service manažmentu,
 - prepojenie na ServiceDesk a nástroje postavené na správu ITIL procesov,
- ďalšie technické zmeny prevádzkovaného prostredia podľa požiadaviek objednávateľa. Poskytovateľ pri plnení tohto predmetu zmluvy poskytne kapacitu svojich špecialistov, ktorá je limitovaná celkovou kapacitou človekodní uvedenou v tejto zmluve počas trvania zmluvy.

3 konzultačné služby a poradenstvo k prevádzkovaným procesom a ich organizačného zabezpečenia s cieľom pripraviť objednávateľa na certifikačný audit kvality prevádzky podľa normy SÚTN ISO20000.

Sociálna poisťovňa má ambíciu za pomoci poskytovateľa dosiahnuť kvalitatívnu úroveň prevádzky IT služieb auditovateľnú podľa normy SÚTN ISO 20000 ku koncu platnosti a účinnosti zmluvy.

Poskytovateľ pri plnení tohto predmetu zmluvy poskytne kapacitu svojich špecialistov, ktorá je limitovaná celkovou kapacitou človekodní uvedenou v tejto zmluve počas trvania zmluvy.

4 rozšírenie procesov monitoringu infraštruktúry:

- rozšírenie počtu sledovaných aplikácií Sociálnej poisťovne,
- rozšírenie počtu lokalít na sledovanie aplikácií (na každej pobočke),
- monitoring externého prostredia,
- ďalšie rozpracovanie systémového a aplikačného monitoringu,
- návrh spôsobu monitorovania špecifických metrík ako je napríklad zoznam používateľov na danom aplikačnom systéme, špeciálne databázové metriky, custom metriky (predstavujú také metriky, ktoré nie sú vopred zadefinované; také metriky je treba naprogramovať na základe požiadavky objednávateľa, napr. sledovanie dotazov od bánk alebo sledovanie dostupnosti web služieb (webservice) a podobne),
- optimalizácia programov transakčného monitoringu pre operačné systémy WINDOWS,
- rozšírenie monitoringu HW vybavenia a diskových polí,
- rozšírenie monitorovacieho systému o hlbšiu analýzu monitorovaných prvkov a prenesených dát v sieti SP, napr.: VoIP and Network Quality Manager, User Device Tracker
- rozšírenie monitoringu o identifikáciu zmeny prechodu linky pobočky na záložnú linku,
- spracovanie komplexnej dokumentácie vrátane video tutoriálov,
- rozšírenie funkčnosti manažérskeho rozhrania,
- analýzy výkonnostných parametrov riešenia v prostredí objednávateľa,
- parametrizáciu a finalizáciu konfigurácií pre produkčné prostredie a
- ďalšie technické zmeny prevádzkovaného prostredia podľa požiadaviek objednávateľa.

Poskytovateľ pri plnení tohto predmetu zmluvy poskytne kapacitu svojich špecialistov, ktorá je limitovaná celkovou kapacitou človekodní uvedenou v tejto zmluve počas trvania zmluvy.

Počet človekodní (ČD) uvedený v tejto prílohe k zmluve a v zmluve je stanovený len ako predpokladaný, pričom objednávateľ nie je povinný počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy vyčerpať, resp. objednať celý predpokladaný počet ČD, ale len počet, ktorý bude zodpovedať aktuálnej potrebe objednávateľa.

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo presunu jednotlivých predpokladaných množstiev merných jednotiek (človekodní) uvedených v bode a) konzultácie a drobné zmeny a v bode b) rozšírenie funkčnosti tejto časti súťažných podkladov v prípade, ak ceny za jednotlivé merné jednotky (človekodni), medzi ktorými na základe potreby verejného obstarávateľa dôjde k presunu množstiev, budú v rovnakých, resp. obdobných cenových hladinách a uvedené nebude mať vplyv na princípy verejného obstarávania. Za rovnakú, resp. obdobnú cenovú hladinu sa považuje cena v EUR vrátane DPH, ktorá je v rozpätí 10% z ceny za mernú jednotku.