**opis predmetu zákazky**

Predmetom zákazky je poskytovanie pozáručného autorizovaného servisu, služby technickej podpory, údržby a prevádzkových činností pre softvérové komponenty zabezpečujúce prevádzku IT systémov verejného obstarávateľa v oblasti service management, security management, infrastructure management, API management a integračné komponenty prevádzkovaných systémov verejného obstarávateľa. Požadovaná dĺžka poskytovania služieb je 36 mesiacov.

Verejný obstarávateľ zabezpečuje podporu prevádzky IT prostredníctvom viacerých SW aplikácií CA Technologies. Na zabezpečenie ich bezproblémového chodu je potrebné obstarať služby podpory a údržby, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí vysoká úroveň systémov prevádzky IT, ich spoľahlivosť a tiež aktuálnosť. Cieľom je dosiahnuť vyššiu spoľahlivosť, bezpečnosť a kvalitu implementovaných SW aplikácií CA Technologies, ale aj trvalé zvyšovanie efektivity investícií vkladaných do predmetných aplikácií.

Popis informačných systémov a súvisiacich softvérových komponentov, na ktoré sa bude podpora vzťahovať :

Podpora a údržba bude poskytovateľom poskytovaná pre softvérové aplikácie výrobcu CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa v oblastiach:

* Service Management,
* Infrastructure Management
* Security Management.
* API Management
* Príslušné intregračné komponenty

Podpora sa bude vzťahovať na príslušné produkčné aj testovacie prostredia verejného obstarávateľa, na ktorých sú prevádzkované IS a ktorých prevádzka je podporovaná SW komponentami CA Technologies.

1. **Popis predmetných oblastí:**

**Oblasť Service Managemet**

Riadenie a poskytovanie služieb ICT (Informačno - komunikačných technológií). Service Management sa zaoberá celým životným cyklom služby, stratégiu, návrh, prechod služby do prevádzky, riadenie prevádzky služieb a zvyšovanie kvality služieb. Poskytuje riešenia v oblasti riadenia procesov podpory ICT služieb, podpory stratégie, plánovania a finančného riadenia ICT služieb.

Centrálnym miestom poskytovania takýchto služieb je kontaktné centrum ServiceDesk.

**Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:**

*CA Service Desk Manager*

Ďalšou oblasťou, ktorá je zaradená pod Service management je správa služieb, projektov, produktov, ľudských zdrojov a financií.

**Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:**

*CA Clarity PPM*

Poskytuje v reálnom čase podrobný prehľad o investíciách a prostriedkoch organizácie. Podporuje procesy

v oblasti správy IT, vývoja nových produktov, správy rizík, kontrolných mechanizmov a správy

celopodnikových projektov. Zahŕňa v sebe: riadenie portfólia služieb, projektový manažment, idea

manažment , requirement manažment , issue a change manažment, contract manažment, manažment

ľudských zdrojov, finančný manažment, manažment rizík a report manažment.

**Oblasť Security Management a API Management**

Riadenie bezpečnosti ICT infraštruktúry, proces plánovania a riadenia definovanej úrovne bezpečnosti poskytovaných IT služieb. Medzi oblasti security managementu patrí správa bezpečnostných incidentov a ich vyhodnocovanie, riadenie prístupu a autorizácie pri prístupe k ICT službám, identity management, monitorovanie bezpečnosti, zabezpečenie prístupu tretích strán k API, adresárové služby a pod. Security Management umožňuje a zaisťuje, že sú implementované a udržiavané poskytované IT služby v súlade s bezpečnostnými politikami.

**Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:**

*CA Identity Manager*

*CA API Gateway SOA*

*CA Directory*

**Oblasť Infrastructure Management**

Správa infraštruktúry ICT (Informačno - komunikačných technológií). Zaoberá sa riadením infraštruktúry ICT (monitorovanie, správa konfigurácií a vyhodnocovanie dostupnosti služieb) a pokrýva jej správu a administráciu a procesy zálohovania a obnovy. Oblasť zabezpečuje vyhodnocovanie dostupnosti služieb, výkonových parametrov služieb a monitorovanie reálnej odozvy z pohľadu koncového používateľa.

**Uvedenú oblasť pokrývajú nasledovné aplikácie CA Technologies vo vlastníctve verejného obstarávateľa:**

*CA Spectrum Device Based Suite*

*CA Application Performance Manager*

*Arcserve UDP Premium Edition*

**oblasť integračné sw komponenty**

Pod túto oblasť spadajú:

|  |  |
| --- | --- |
| **SW CA**  | **Popis komponentu**  |
| CA Service Desk  | Integračné rozhranie medzi Servise Deskom MVSR a Service Deskami dodávateľov zabezpečpejúce synchronizáciu incidentov, príloh a ostatných objektov. |
| CA IDM  | Rozhranie pre integráciu medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom zabezpečujúce integráciu pre spracovanie požiadaviek, požiadaviek na zmenu a synchronizáciu rolí. |
| CA IDM  | Rozhranie pre spracovanie zmenových dávok zo SAP organizačného managementu, riadenie organizačnej štruktúry, spracovanie modelu rolí na organizačnej štruktrúry. |
| CA IDM  | Konektor na LDAP 2M projektu eID pre riadenie životného cyklu interných identít a B2B účtov, riadenie modelu rolí pre naviazané systémy. |
| CA IDM  | Rozhranie pre spracovanie procesu aktivácie, modifikácie, blokovania používateľa a integrácia medzi ServiceDesk systémom a Identity Management systémom. |
| CA IDM  | Konektor IDM systému pre prostredie Fabasoft. Správa organizačných jednotiek, riadenie identít a prístupových oprávnení. |
| CA IDM  | Rozhranie pre spracovanie zmien z autoritatívneho zdroja informácii o zamestnancoch SAP HR, riadenie procesu nástupu, odchodu a zmeny organizačného zaradenia. |
| CA IDM  | Riešenie pre publikovanie aktuálnej organizačnej štruktúry a používateľov. |
| CA IDM  | Konektory do systémov patriacich pod projekt ESIPSZ pre riadenie identít, autorizačného modelu a organizačnej štruktúry. |
| SSG | Publikovanie a integrácia rozhrania pre CA ServiceDesk zabezpečujúce transformáciu API a spracovanie autentizačného modelu. |
| CA Spectrum | Integračné rozhranie medzi monitorovacím systémom a ServiceDesk riešením pre spracovanie modelu dostupnosti služieb. |

**Popis služieb podpory a údržby**

1. **Služby PozáručNÝ autorizovaný servis – Maintenance**

*Odmena za poskytovanie Služieb pozáručného autorizovaného servisu bude stanovená vopred na 12 mesiacov vo forme ročnej platby.*

Služby štandardnej podpory a údržby softvérových komponentov a udržiavania prevádzky IS aj údržba SW komponentov 3. strán (maintenance) k softvéru vo vlastníctve verejného obstarávateľa pre oblasť:

* Service Management
* Infrastructure Management
* Security Management
* API Management

Prostredníctvom maintenancu k SW komponentom 3. strán dosiahne verejný obstarávateľ zabezpečenie dostupnosti k najnovším verziám softvéru, a tým možnosť optimalizácie a prispôsobenia k najnovším verziám operačných systémov a komponentov sw infraštruktúry nasadených na technických platformách verejného obstarávateľa. Predmetom maintenance je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie vád v SW komponentoch 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie.

**Zoznam SW komponentov 3. strán vo vlastníctve verejného obstarávateľa na ktoré sa vzťahuje podpora:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P. č.**  | **Názov licencie** | **Počet licencií** | **Typ licencie** | **Oblasť** |
| 1 | CA API Gateway Enterprise | 4 |  | API management |
| 2 | CA API Gateway Enterprise | 2 |  | API management |
| 3 | CA API Gateway Enterprise | 2 |  | API management |
| 4 | CA API Mobile Gateway | 1 |  | API management |
| 5 | CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite | 1500 |  | Infrastructure Management |
| 6 | CA Directory | 2 |  | Security Managemnet |
| 7 | CA Identity Manager for Business Users | 8500 |  | Security Managemnet |
| 10 | CA Service Desk Manager Full License | 116 |  | Service Management |
| 11 | CA Service Desk Manager Full License | 20 |  | Service Management |
| 12 | CA Application Performance Management | 5 |  | Infrastructure Management |
| 13 | CA Virtual Assurance for Infrastructure Management | 32 |  | Infrastructure Management |
| 14 | Arcserve UDP Premium Edition | 4 |  | Infrastructure Management |
| 15 | CA PPM server | 1 |  | Service Management - PPM |
| 16 | CA PPM Manager Users | 30 |  | Service Management - PPM |
| 17 | CA PPM Team Users | 150 |  | Service Management - PPM |

1. **Služby prevádzkovej podpory a údržby– PAUŠAL mesaČný**

*Odmena za poskytnuté služby bude stanovená paušálne za každý kalendárny mesiac.*

**Incident a problem management**

* *Poskytovanie služieb analýzy a reportingu incidentov, resp. problémov IS a súvisiacich softvérových komponentov a návrh eskalačných procedúr – HelpDesk*

V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov a problémov, ich príčin a aj dopadov. Analytická služba zabezpečujúca identifikáciu príčiny vzniku incidentu v súvislosti s aktualizáciou verzie aplikácie, prípadne iných plánovaných zásahov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu IS, identifikujú sa dopady na súvisiace IS a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu.

* *Riešenie incidentov, resp. problémov prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými* *procedúrami*

V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov a problémov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe schválených eskalačných procedúr.

* *Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS*

Poskytnutie konzultácií (telefonicky a e-mailom prostredníctvom Centrálneho HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.

* *Služby podpory SW komponentov tretích strán.*

V rámci tejto služby bude zabezpečená analýzy incidentov a problémov a návrh riešenia. Asistencia pri odstraňovanie akýchkoľvek vád SW komponentov tretích strán, tzn. komunikácia s výrobcom/dodávateľom SW, založenie „tiketu“, návrh a prípadná realizácia odporúčaného riešenia.

* *Prevádzková dokumentácia*

Cieľom tejto služby je údržba informácií o konfiguračných položkách IS a príslušného APV, dokumentovanie zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb, aktualizácia používateľskej príručky.

**Systémová podpora a patchovanie**

* Poskytovanie služieb nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV, ktoré zahŕňa:

Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv, ktoré zohľadní aj dopady a závislosti na iné súvisiace IS.

Poskytnutie technickej a metodickej podpory zamestnancov, pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv IS a príslušného APV. Podpora zahŕňa popis správneho postupu realizácie testovacích scenárov, popis požadovaných konfigurácií a pod.

Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie príslušných IS a APV, v prípade nasadzovania zmien, pri zmenách systémovej infraštruktúry, zmenách HW a migrácii systémov.

**Profylaktika**

* Poskytovanie služieb podpory realizácie preventívnych zásahov na úrovni APV, IS a súvisiacej systémovej infraštruktúry.

Súčasťou služby je napríklad kontrola nastavení chybových hlásení, behu procesov, preventívne zásahy a operácie, kontrola výkonu CA aplikácií v zaznamenaných logoch.

* Poskytovanie služieb procesnej a analytickej podpory IS.

Služba predstavuje spracovanie udalostí a stavov, zaznamenané monitorovacím nástrojom a následné nastavenie včasnej eskalácie problémov, resp. inicializácia preventívnych zásahov.

1. **SLUŽBY PREVÁDZKOVEJ PODPORY a údržby – PAUŠáL ŠTVRŤročný**

*Odmena za poskytnutú službu bude stanovená paušálne za štvrťrok, pričom objem nevyčerpaných hodín/človekodní za konkrétny kvartál bude možné preniesť do nasledujúceho kvartálu. Nevyčerpané hodiny/človekodni nebude možné prenášať do ďalšieho roka trvania podpory.*

**Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT**

* Implementácia úprav systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich aplikácií CA Technologies a úprava technickej a užívateľskej dokumentácie.

Pôjde o zmeny, ktorých implementácia je nevyhnutná vzhľadom na zabezpečenie bezproblémového chodu prevádzky ako napríklad zmeny súvisiace s legislatívnymi zmenami, integračnými prácami v prípade potreby zabezpečenia spolupráce s inými systémami prevádzky, zmeny v súvislosti s potrebou aktualizácie užívateľov, nastavení rolí a práv v IDM, SD, zmeny v súvislosti s úpravami konfigurácie v SD a pod.

**Dátové operácie a opravné zásahy**

* Služba zahŕňa odstraňovanie chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov.

Služba zahŕňa okrem iného aj manuálnu oprava nesprávnych dát, na základe požiadavky klienta, jednorazové reporty, predpis na výber dát.

**Analýzy, konzultácie a školenia**

* Vypracovanie analýz

Spracovanie analýz pre implementáciu nevyhnutných úprav, spracovanie analýzy dopadov a definovanie spôsobu realizácie riešenia.

* Všeobecné konzultácie

Konzultácie pre objasňovanie chybových hlásení v súvislosti s príslušným APV, resp. IS

Poskytnutie konzultácií (telefonicky,, resp. e-mailom prostredníctvom centrálneho HelpDesku) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IS a pracovníkov ServiceDesku klienta.

* Účasť na stretnutiach a posudzovanie materiálov.
* Školenia

Poskytnutie školení pracovníkov prevádzky. Služba zabezpečujúca školenia používateľov aplikácií v súvislosti s aktualizáciou softvérového balíka a informovanie o nových verziách softvéru.

1. **Služby Úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT - nad paušál**

*Odmena za poskytnutú službu bude stanovená na základe počtu vopred objednaných a následne odpracovaných hodín.*

Úprava systémov na podporu riadenia prevádzky IT a súvisiacich SW aplikácií väčšieho rozsahu, pričom každá takáto zmena bude zvlášť posudzovaná, schválená a objednaná.

**Odborné konzultácie**

Poskytovanie odborných stanovísk a konzultácie k príslušnému APV a IS. Podpora pri implementácii nových verzií CA SW do produkčnej prevádzky, identifikovanie požiadaviek na príslušný HW a technologické prostredie. Podpora pri zálohovaní, monitoringu a reportingu IS a súvisiacej infraštruktúry.

**Optimalizácia SW komponentov**

Návrh a realizácia optimalizácie CA SW zamerané na zvyšovanie výkonnosti CA aplikácií.

Návrh a realizácia prispôsobenia APV k najnovším verziám operačných systémov a ďalších komponentov SW infraštruktúry nasadených na technických platformách objednávateľa a/alebo z dôvodu prípravy na začatie poskytovania služieb pozáručného autorizovaného servisu ak tieto neboli kontinuálne zabezpečené.

**Zmena funkčnosti a konfigurácie**

Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie novej, resp. modifikáciu pôvodnej konfigurácie SW komponentu IS a s tým súvisiaca úprava príslušnej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná požiadavkou vyplývajúcou z legislatívnych zmien, prípadne požiadavkou na zlepšenie, rozšírenie pôvodnej funkcionality alebo zavedenia novej funkcionality určitého systému.

1. **Úroveň požadovaných služieb a reakčné lehoty**

Odstraňovanie chýb, resp. riešenie incidentov v rámci poskytovania služieb prevádzkovej podpory a údržby bod B, bude riešené podľa časového rámca, na základe 3 kategórií incidentov, tak ako je uvedené v tabuľke nižšie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikácia chyby** | **Popis** | **Reakčná doba** |
| Kategória „A“ – kritický incident/problém | **požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS, SW komponentov 3. strán alebo SW komponentu, ohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto Zmluvy. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.** | Začiatok odstraňovania vád do 4 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 8 pracovných hodín. |
| Kategória „B“ – nekritický incident/problém | **požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov 3. strán, SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí, pričom neohrozuje zabezpečenie poskytovania základných služieb a funkcií aplikácií v rámci podporovaných oblastí.** | Odozva do 8 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problému do 32 pracovných hodín. |
| Kategória „C“ – incident/problém | **je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie IS (vrátane SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.** | Odozva do 32 pracovných hodín od nahlásenia vady a odstránenie/neutralizácia problémudo 30 kalendárnych dní. |

1. **Centrálne kontaktné miesto/HelpDesk**

Uvedené služby podpory a údržby budú zabezpečené prostredníctvom centrálneho kontaktného miesta (Centrálny HelpDesk) pre riešenie podpory MV SR, ktoré musí byť dostupné 7 dní x 24 hodín (min. dostupnosť 95%) na území Slovenskej republiky v slovenskom jazyku a bude vybudované a prevádzkované u poskytovateľa. Hlavné podmienky systému pre zabezpečenie cieľov poskytovania podpory a údržby sú min.:

* Vykonávanie podpory a/alebo údržby vzdialene, alebo priamo u zákazníka;
* Implementácia podpory na základe ITIL metodiky;
* Pravidelné informovanie o nových verziách produktov;
* Konzultačné a školiace služby;
* Poskytovanie podpory a údržby počas celého životného cyklu aplikácií od výrobcu CA.
1. **Rozsah SLA**
2. **Pozáručný autorizovaný servis - maintenace**

**Zoznam SW komponentov 3. strán vo vlastníctve verejného obstarávateľa na ktoré sa vzťahuje podpora:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **P. č.**  | **Názov licencie** | **Počet licencií** | **Oblasť** |
| 1 | CA API Gateway Enterprise | 4 | API management |
| 2 | CA API Gateway Enterprise | 2 | API management |
| 3 | CA API Gateway Enterprise | 2 | API management |
| 4 | CA API Mobile Gateway | 1 | API management |
| 5 | CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite | 1500 | Infrastructure Management |
| 6 | CA Directory | 2 | Security Managemnet |
| 7 | CA Identity Manager for Business Users | 8500 | Security Managemnet |
| 10 | CA Service Desk Manager Full License | 116 | Service Management |
| 11 | CA Service Desk Manager Full License | 20 | Service Management |
| 12 | CA Application Performance Management | 5 | Infrastructure Management |
| 13 | CA Virtual Assurance for Infrastructure Management | 32 | Infrastructure Management |
| 14 | Arcserve UDP Premium Edition | 4 | Infrastructure Management |
| 15 | CA PPM server | 1 | Service Management - PPM |
| 16 | CA PPM Manager Users | 30 | Service Management - PPM |
| 17 | CA PPM Team Users | 150 | Service Management - PPM |

1. **Služby technickej a prevádzkovej podpory – mesačný paušál (bez možnosti prenosu nevyčerpaných človekodní)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Názov služby**  | **IS** | **SLA**  |
| B. Služby technickej a prevádzkovej podpory – mesačný paušál  | CA IDM  | 24x7 |
|  | CA SD | 24x7 |
|  | CA API Gateway SOA | 24x7 |
|  | CA Directory | 24x7 |
|  | CA PPM | 8x5 |
|  | CA Spectrum  | 24x7 |
|  | CA APM | 8x5 |
|  | Arcserve UDP Premium Edition | 8x5 |
|  |  |  |

1. **Služby technickej a prevádzkovej podpory – štvrťročný paušál (s možnosťou prenosu nevyčerpaných človekodní)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Názov služby**  | **IS** | **Max. počet človekodní za štvrťrok**  | **Počet človekodní za 1 rok** |
| C. Služby technickej a prevádzkovej podpory – štvrťročný paušál * Implementácia úprav nevyhnutných na podporu riadenia prevádzky IT
* Dátové operácie a opravné zásahy
* Analýzy, konzultácie a školenia
 | Pre všetky systémy | 35 | 140 |
| SPOLU |  | **35** | **140** |

1. **Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT**

Ostatné služby, ktoré budú mať charakter úprav IS na podporu riadenia prevádzky, nebudú zahrnuté do mesačného ani štvrťročného paušálu a budú realizované na základe separátnej objednávky. Maximálny počet človekodní, ktoré si verejný obstarávateľ môže objednať nad rámec paušálu za celé obdobie trvania zmluvy je 500.

|  |  |
| --- | --- |
| **Názov služby**  | **IS** |
| D. Služby úpravy systémov na podporu riadenia prevádzky IT* Odborné konzultácie
* Optimalizácia SW komponentov
* Zmena funkčnosti a konfigurácie
 | Pre všetky systémy |

1. **Minimálne požiadavky na expertov**:

Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri plnení bude zabezpečovať služby takými expertmi, ktorí spĺňajú rovnaké minimálne požiadavky ako verejný obstarávateľ požadoval pri preukazovaní podmienky účasti na splnenie technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona. Minimálne požiadavky na expertov sú  uvedené nižšie. Objednávateľ si túto skutočnosť môže kedykoľvek pri plnení overiť.

**Oblasť projektové riadenie**

**Expert č. 1: Garant pre oblasť projektového riadenia**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti projektového manažmentu. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálna praktická skúsenosť** v oblasti riadenia projektu obdobného charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* platný certifikát projektového riadenia podľa metodiky PRINCE 2 alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority.
* Platný certifikát ITIL foundation alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority

**Oblasť service management**

**Expert č. 2: Garant pre oblasť Service Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Service Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktu CA Service Desk podobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti ServiceDesk alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority.

**Oblasť security management**

**Expert č. 3: Garant pre oblasť Identity Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Identity Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktu CA Identity Manager podobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* Platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti Identity Management alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority.

**Oblasť infrastructure management**

**Expert č. 4: Garant pre oblasť Infrastructure Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Infrastructure Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú** skúsenosť v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA Spectrum obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* Platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti Infrastructure Management, alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority.

**Expert č. 5: Garant pre oblasť Application Performance Management**

* minimálne 3 ročné skúsenosti v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Application Performance Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA APM obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* Platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti Application Performance Management alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority.

**Oblasť service management**

**Expert č. 6: Garant pre oblasť Project and Portfolio Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom, alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť s**  konfigurácou produktov pre oblasť Project and Portfolio. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA PPM obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* Platný certifikát pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti Project and Portfolio Management alebo ekvivalent od inej akreditovanej autority.

**Oblasť API management**

**Expert č. 7: Garant pre oblasť API Management**

* minimálne **3 ročné skúsenosti** v oblasti implementácie / modifikácie / konfigurácie produktov pre oblasť Security Management. Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* minimálne **1 profesionálnu praktickú skúsenosť** v oblasti implementácie / modifikácie/ konfigurácie produktov CA API Gateway SOA obdobného rozsahu/charakteru ako je predmet zákazky Túto podmienku uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
* Platný certifikát – expert je držiteľom certifikátu pre implementáciu, modifikáciu, konfiguráciu CA produktov v oblasti API management alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority.