

**D. OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

Tento opis predmetu zákazky/zadanie vychádza z potrieb a cieľov, ktoré majú byť vynaložením verejných prostriedkov dosiahnuté. Opis predmetu zákazky/zadanie je komplexnou požiadavkou verejného obstarávateľa na obsah, rozsah a výsledok plnenia uchádzača, ktoré sú predmetom jeho ponuky vo verejnom obstarávaní.

**Názov predmetu zákazky**

Služby technickej podpory, servis a údržba pre digitálny postprodukčný systém RTVS.

**CPV kód**

Hlavný CPV:

71356300-1 Technická podpora

**Maximálna výška zdrojov**

Predpokladaná hodnota predmetu zákazky: **180 000,00 EUR bez DPH.**

**Miestom poskytovania predmetu zákazky je:**

Rozhlas a televízia Slovenska, Mlynská dolina, 845 45 Bratislava.

**Lehota plnenia**

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, na obdobie 12 mesiacov.

**Rozdelenie predmetu zákazky:**

Predmet zákazky nie je rozdelený na časti. Záujemca musí predložiť ponuku na celý predmet zákazky.

**Súčasný stav:**

V súčasnosti RTVS používa pre kolaboratívne nelineárne spracovanie televízneho audia a videa v spravodajstve, zvukovej a obrazovej postprodukcii a kreatíve integrovaný postprodukčný systém postavený primárne na infraštruktúre od výrobcu Avid Technology, Inc..

Nakoľko ide o nosný systém televíznej výroby tak v Bratislave, ako aj v regionálnych štúdiách v Banskej Bystrici a Košiciach, ide z pohľadu výroby a vysielania o strategickú platformu, ktorá musí:

- prechádzať kontinuálnym rozvojom (update + upgrade),
- fungovať v nepretržitej a bezporuchovej prevádzke,
- predstavovať stabilné a profesionálne produkčné prostredie,
- a ako taká mať zabezpečený hardvérový a softvérový servis a údržbu, vrátane aktívneho dohľadu.

Cieľom tejto súťaže je preto zabezpečiť kvalifikované profesionálne služby technickej podpory, servisu a údržby pre tento už existujúci hardvér a softvér, ktorý tvorí jadro tzv. Digitálneho postprodukčného systému v RTVS (ďalej len „**Digitálny postprodukčný systém**“ alebo „**Systém**“), ktorého jednotlivé prvky infraštruktúry sú uvedené v „**Zozname prvkov infraštruktúry pre digitálny postprodukčný systém RTVS**“, ktorý je uvedený v časti „D - Opis predmetu zákazky“ súťažných podkladov.

**Štandardné služby**

- 1) Služba telefonickej technickej podpory a prístup do online systému na nahlasovanie a sledovanie problémov (tzv. ticketing systém)
    - a) dostupnosť 24/7/365, v slovenskom jazyku prostredníctvom telefonickej služby
  - 2) Aktívne odstraňovanie nahlásených väd:
-

- a) dostupnosť 24/7/365, v slovenskom jazyku
- b) odstraňovanie nahlásených väd v rozsahu podľa toho, aký typ podpory je pre dotknutú časť Systému požadovaný v „**Zozname prvkov infraštruktúry pre digitálny postprodukčný systém RTVS**“ (typ Standard alebo typ ExpertPlus, prípadne ExpertPlus s rozšírenou hardvérovou zárukou EHW).
  - i. v prípade poskytovania typu podpory Standard: reakčná doba poskytovateľa je do 24 hodín od nahlásenia poruchy (pripúšťa sa aj forma vzdialeného pripojenia)
  - ii. v prípade poskytovania typu podpory ExpertPlus: reakčná doba poskytovateľa je do 4 hodín od nahlásenia poruchy (aj forma vzdialeného pripojenia)
- c) štandardné servisné zásahy počas pracovných dní, v čase od 9:00 do 17:00 hod
- d) neštandardné servisné zásahy v nevyhnutnom rozsahu v prípade havarijných situácií ohrozujúcich činnosť RTVS, počas pracovných i nepracovných dní, štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja, v čo najkratšom čase po nahlásení, reakčná doba do 2 hodín resp. podľa telefonickej dohody; neštandardným servisným zásahom sa rozumie zásah pri ktorom RTVS nie je technologicky schopná zabezpečiť prácu v náhradnom režime do doby štandardného pracovného času poskytovateľa služieb (predpokladá sa pracovné dni od 9 – 17 hod).
- e) v prípade havarijných situácií ohrozujúcich činnosť RTVS zabezpečenie aspoň čiastočnej obnovy funkčnosti (t. j. výroby a vysielania) do 24 hodín od nahlásenia poruchy
- 3) Proaktívne informovanie RTVS o známych a doposiaľ neriešených rizikách a o výrobcom odporúčaných opatreniach, v slovenskom jazyku.
- 4) Priama komunikácia s výrobcom, manažovanie eskalovaných problémov (tiketov) u výrobcu, pomoc s manažovaním zákazníckeho konta RTVS u výrobcu.
- 5) Telefonická alebo e-mailová konzultácia problémov a ich riešení
  - a) dostupnosť 8/5, v slovenskom jazyku
  - b) počas pracovných dní, minimálne v čase od 9:00 do 17:00 hod
- 6) Nastavenie systému v súlade s odporúčaním výrobcu softvéru a/alebo hardvéru
  - a) v prípade nasadenia nového typu alebo novej verzie softvéru v priamom dôsledku poskytovania predmetu plnenia
  - b) ako súčasť riešenia / opravy poruchy v rámci predmetu plnenia
- 7) Iné, vyššie neuvedené činnosti, ktoré síce sú nevyhnutné na zabezpečenie funkčnosti a bezporuchovej prevádzky systému ako celku, avšak nie sú alebo nemôžu byť explicitne požadované zo strany RTVS (napr. z dôvodu nevedomosti o ich význame či existencii).

### Doplňkové služby

Na plnenie úloh v rámci doplnkových profesionálnych služieb môže byť vyčlenený a/alebo sledovaný paušálny objem osobohodín, avšak max. v rozsahu 20 osobohodín mesačne s možnosťou prenášania nevyčerpaných hodín z mesiaca na mesiac min. v rámci kalendárneho štvrtroka.

- 1) Akékoľvek služby nesúvisiace alebo priamo nevyplývajúce zo servisu alebo údržby Systému ako celku
  - a) Inštalačné práce na hardvéri, softvéri alebo produktoch tretích strán na vyžiadanie RTVS
  - b) Konfiguračné práce na hardvéri, softvéri alebo produktoch tretích strán na vyžiadanie RTVS
  - c) Konfigurovanie užívateľských nastavení, accountov, presetov, templatov a pod.
  - d) Práce súvisiace s rozvojom alebo redizajnom systému, procesné alebo iné analýzy, plány a projekty
  - e) Administrovanie, spracovávanie alebo iná manipulácia s obsahom (resp. dátami)
  - f) Zálohovanie obsahu (resp. dát) a užívateľských nastavení, s výnimkou povinného vytvárania záloh počas dohodnutých inštalačných prác a upgradov
  - g) Administrovanie prevádzkových procesov vykonávaných na Systéme
  - h) Montážne, elektrikárske alebo iné remeselné práce
  - i) Programátorské práce
- 2) Školenia personálu alebo certifikácie

### 3) Dodávky tovaru s výnimkou nárokovateľných náhradných dielov

#### **Služby pre softvérový servis a údržbu:**

- Prístup k informáciám o nových programoch, aktualizáciách, novo vyvíjaných programoch.
- Prístup ku knižnici aktuálnej technickej a používateľskej dokumentácie a FAQ (tzv. Knowledge Base).
- Zabezpečenie technickej podpory výrobcu (tzv. „vendor support“) v rozsahu a štandarde uvedenom v Prílohe č. 1 zmluvy
- Prístup k aktualizáciám programového vybavenia (update)
- Prístup k novým verziám programového vybavenia na úrovni major a minor verzie (upgrade)
- Prístup k opravným častiam kódu (patch alebo bug fix)
- Súčinnosť pri inštalácii a overovaní nových softvérových verzií a doplnkov
  - 1) Nasadenie na základe požiadavky RTVS:
    - a) konzultačná činnosť, vyjadrenie odporúčania (súhlasu / nesúhlasu) s nasadením
    - b) pomoc s analýzou rizík pred nasadením (v kontexte systému ako celku)
    - c) pomoc s kontrolou nastavení po nasadení (v kontexte systému ako celku)
    - d) pomoc s identifikovaním problémov v dôsledku nasadenia
    - e) v prípade systémových upgradov komunikácia s výrobcom, zabezpečenie jeho podpory počas nasadzovania (Avid Proactive Project Assessment alebo ekviv.)
  - 2) Nasadenie v dôsledku poskytovania predmetu plnenia (ako opatrenie pre riešenie nahláseného problému)
    - a) analýza rizík a následná konzultácia s RTVS pred nasadením
    - b) inštalácia a konfigurácia, t. j. samotné nasadenie
    - c) zaškolenie personálu RTVS, v rozsahu 1 osoba po nevyhnutne potrebnú dobu
- Opakovaná inštalácia už nasadených softvérových verzií a doplnkov v prípade poškodenia existujúcej inštalácie v rámci riešenia problému
- Správa databázových inštalácií, ktoré sú súčasťou Systému, na úrovni inštalácie, konfigurácie a zálohovania (nie metadát v nich uložených)

#### **Služby pre hardvérový servis a údržbu:**

- Prístup k informáciám o nových programoch, aktualizáciách, novo vyvíjaných programoch.
- Prístup k informáciám o stavoch „End-Of-Sales“, „End-Of-Support“, „End-Of-Life“
- Zabezpečenie technickej podpory výrobcu (tzv. „vendor support“) v rozsahu a štandarde uvedenom v Prílohe č. 1 zmluvy (stĺpec „Hardware Coverage“)
- Prístup k aktualizáciám programového vybavenia (firmware update)
- Súčinnosť pri inštalácii a overovaní nových firmware verzií:
  - 1) Na základe požiadavky RTVS:
    - a) konzultačná činnosť, vyjadrenie odporúčania (súhlasu / nesúhlasu) s nasadením
    - b) pomoc s identifikovaním problémov v dôsledku nasadenia
  - 2) Nasadenie v dôsledku poskytovania predmetu plnenia (ako opatrenie pre riešenie nahláseného problému alebo udržanie compatibility)
    - a) analýza rizík a následná konzultácia s RTVS pred nasadením
    - b) inštalácia a konfigurácia, t. j. samotné nasadenie
- Analýza hardvérových problémov, priama konzultácia s výrobcom hardvéru
- Preferenčná výmena potrebných náhradných dielov:
  - 1) Priama komunikácia s výrobcom hardvéru a logistika
  - 2) Dodanie náhradného dielu na ďalší pracovný deň (pri objednávke doručenej do 14:00), najneskôr do 48 hodín. Všetky dodané náhradné diely musia byť preukázateľne nové a nepoužívané.
  - 3) V prípade objektívnej nemožnosti dodania originálneho náhradného dielu do 5 pracovných dní dodanie náhradného ekvivalentu na vykrytie obdobia potrebného na dodanie originálneho náhradného dielu do 48 hodín.

Doprava a osadenie náhradného dielu, jeho sfunkčnenie, konfigurácia, otestovanie  
a odovzdanie do prevádzky

## Zoznam prvkov infraštruktúry pre digitálny postprodukčný systém RTVS

[illegible]

[illegible]

BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10328406318	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BB, Profesora Sáru	110000394993	MediaCentral	MediaCentral   Cloud UX Edit	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10384658428	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10384658555	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10384658682	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10384658809	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776371684	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364778356	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10373127971	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No

BA, Mlynská dolina	10364795120	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364794993	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364804391	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364810741	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364795247	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364778610	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364815186	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364815059	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364814932	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10329926635	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776372343	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10364810868	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776371707	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776360752	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776362417	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776362432	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776362448	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776362456	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776362459	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776362915	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776362944	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776365406	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776368270	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	776368381	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	10328453943	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
KE, Rastislavova	4026719957	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
KE, Rastislavova	4016409774	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
KE, Rastislavova	4026685474	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
KE, Rastislavova	2057973826	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
KE, Rastislavova	2058018958	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No



KE, Rastislavova	2057974975	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
KE, Rastislavova	4026685612	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
KE, Rastislavova	4026685568	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BB, Profesora Sáru	4026695631	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BB, Profesora Sáru	2057994936	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BB, Profesora Sáru	4026709125	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BB, Profesora Sáru	776344924	Media Composer	Media Composer   Software	Renewal	Standard	No
BA, Mlynská dolina	2929288857	Interplay MediaCentral	Interplay Transcode	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10356558281	Interplay MediaCentral	VTR Control Ingest Channel Licenses (5 pack)	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10356558281	Interplay MediaCentral	Additional Ingest Channel Licenses (5 pack)	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10356558281	Interplay MediaCentral	Interplay Capture Fault Tolerant Servers and Software	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina	2929290225	Interplay MediaCentral	Avid Interplay Lookup Server	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	2929290225	Interplay MediaCentral	Avid Interplay Lookup Server	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	2929290225	Interplay MediaCentral	Avid Interplay 64bit Media Indexer	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	2929290225	Interplay MediaCentral	Avid Interplay 64bit Media Indexer	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	2929290225	Interplay MediaCentral	Avid Interplay Cluster	Renewal	ExpertPlus	No
BB, Profesora Sáru	110000394993	Interplay MediaCentral	Avid Interplay Engine	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10342763160	ISIS 7500	Additional Avid ISIS 7500 Engine. 128 TB capacity, two iXS2000 Expansion Switch Blades	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina	10342763160	ISIS 7500	Additional Avid ISIS 7500 Engine. 64 TB capacity, two iSS2000 Integrated Switch Blades	Renewal	ExpertPlus	Yes

BA, Mlynská dolina	10342763160	ISIS 7500	Autofailover Avid Unity ISIS System Director	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina	10342763160	ISIS 7500	Primary ISIS 7500 with 64TB ISS Engine and System Director	Renewal	ExpertPlus	Yes
BB, Profesora Sáru	10369351880	ISIS 5x00	ISIS 5500 32TB Dell Force10 S25N 24 port Copper Switch System	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina	10332167296	MediaCentral Command	Device Video Channel	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10332167296	MediaCentral Command	Device Video Channel	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10332167296	MediaCentral Command	Device Video Channel	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10332167296	MediaCentral Command	Device Video Channel	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10332167296	MediaCentral Command	Command Workstation License	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10332167296	MediaCentral Command	iNEWS Command Server Software	Renewal	ExpertPlus	No
BA, Mlynská dolina	10345015124	Airspeed	AirSpeed 5500 MPEG-2, 4 Channel	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina	10360402825	Airspeed	AirSpeed 5500 MPEG-2, 4 Channel	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina	10332158533	Airspeed	AirSpeed 5500 MPEG-2, 4 Channel	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina	10332160311	Airspeed	AirSpeed 5500 MPEG-2, 4 Channel	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina	50108561	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No
BA, Mlynská dolina	50108679	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No
BA, Mlynská dolina	50220710	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No
BA, Mlynská dolina	50143780	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No

BA, Mlynská dolina	UPTHD164-JH2983270-1034598E	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No
BA, Mlynská dolina	UPTHD164-QZ2989213-E207645	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No
BA, Mlynská dolina	UPTHD164-ZE2985337-1910E18	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No
KE, Rastislavova	9711-558478-00	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No
KE, Rastislavova	N/A	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No
BB, Profesora Sáru	N/A	Pro Tools	Pro Tools   HD	Renewal	Standard + Annual Upgrade Plan	No
BA, Mlynská dolina		Nexis	Nexis E4 120 TB	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina		Nexis	Nexis SDA Controller	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina		Nexis	Nexis System Director Appliance (SDA)	Renewal	ExpertPlus	Yes
BA, Mlynská dolina		Nexis	Nexis E4 Controller	Renewal	ExpertPlus	Yes