

## MŰSZAKI LEÍRÁS

### Támogatási szolgáltatás leírása

#### I. Általános leírás

A támogatási szolgáltatás keretében az Országgyűlés Hivatala (továbbiakban Megrendelő) által kijelölt technikai kapcsolattartók a Megrendelő rendszerében felmerülő, a Novell PSH Kft. (továbbiakban Szolgáltató) által támogatott termékekkel kapcsolatban jogosult hibabejelentést tenni, illetve rendszermérnöki konzultációs napok igénybevételére van lehetősége.

#### II. A Rendszertámogatás szolgáltatás alkotóelemei

**Incidens:** Az incidens a Megrendelő által adott hibabejelentés. Az incidensek bejelentésére a Szolgáltató által biztosított elektronikus felület szolgál. Szolgáltató az itt bejelentett hibák elhárításával a Megrendelő informatikai vezetőjének jóváhagyását követően kezd el foglalkozni, a válaszáig és a kiszállási idő számítása a jóváhagyás incidenskezelő rendszerbe való beérkezésének időpontjától kezdődik. Az incidensek maximális számát és a szolgáltatáshoz tartozó egyéb paramétereket a Műszaki leírás V. pontja részletezi.

##### Az incidensek kezelése

A jóváhagyást követően a nyitvatartási ablak és garantált válaszidő figyelembe vételével Szolgáltató felveszi a kapcsolatot a bejelentővel, és támogatja annak munkáját a hiba behatárolásával és elhárításával kapcsolatban. A kommunikáció leghatékonyabb csatornáját – email, telefon, bejelentő rendszer stb. - a támogatást végző mérnök a Megrendelővel közösen határozza meg. Amennyiben a Szolgáltató szakembere a bejelentés alapján a rendszer elérését igénylő beavatkozás szükségességét állapítja meg - akár távoli kapcsolaton keresztül, akár a Szerződésben telephelyként megnevezett helyszínen - legkésőbb a szerződésben vállalt kiszállási idő elteltével megkezd a bejelentésben szereplő probléma kivizsgálását.

Amennyiben a probléma olyan összetett, vagy elemi rendellenességekre utal, amely nem hárítható el a Szolgáltató rendelkezésére álló javító csomagokkal, a probléma leírását továbbítja a gyártó nemzetközi támogatóközpontja felé.

Ha a bejelentés kezelése során a Megrendelőtől szükséges bemeneti információ vagy döntés, a Szolgáltató ezt bekéri. Ez esetben a Megrendelőnek a megbeszélt időn belül vagy egyeztetett határidő hiányában 5 napon belül szükséges válaszolnia a kérésre.

A bejelentés lezártnak tekintendő abban az esetben, ha a közreműködés eredményeképpen a bejelentett hiba megoldódik, vagy áthidaló megoldás kerül kialakításra vagy a hiba harmadik fél termékének/szolgáltatásának működésére vezethető vissza, vagy a Megrendelőtől a megbeszélt határidőn belül nem érkezik válasz a Szolgáltató információkérésére.

Egy incidens kezelése annak lezárásáig tart, függetlenül a ráfordított időtől vagy a kiszállások számától.

**Support Account Manager (SAM):** Igény szerint Szolgáltató kijelölt Support Account Managere (SAM) személyes kapcsolatot tart Megrendelővel, aki ezáltal pontos és rendszeres tájékoztatást kap a Megrendelőnél tapasztalt eseményekről, infrastruktúráját érintő változásokról, az elmúlt időszakot érintő problémákról.

**Havi incidenskövetési kimutatás:** Megrendelő a Szerződésben feltüntetett fizetési ütemezésnek megfelelően kimutatást kap minden regisztrált incidensről. A kimutatás tartalmazza az incidensek fontosabb adatait: az incidens státuszát, lezárás idejét, valamint a hozzárendelt mérnököt. A kimutatás segítségével nyomon követhető az incidensek felhasználtsága.

#### Támogatott termékek

A támogatási szolgáltatás kiterjed minden Micro Focus és SUSE termékre, amely a termékek hivatalos támogatási életciklusában szerepel és szerepel a hatályos, KMO3SUPP16 keretmegállapodásban és Megrendelő érvényes termékkövetéssel rendelkezik rá. A hivatalos terméktámogatási életciklusok elérhetők a következő publikus weboldalakon: <https://www.microfocus.com/lifecycle/>, <https://www.suse.com/lifecycle/>

### III. Konzultációs szolgáltatások

**A konzultáció tartalma:** Megrendelő a Szerződésben megrendelt konzultációs napok erejéig, előre egyeztetett időpontban igénybe veheti Szolgáltató szakértőit bármely Micro Focus és SUSE termékekhez kapcsolódó informatikai területen, külön igény szerint, esetleg ettől eltérő konzultációs feladatra is.

A konzultáció alapvető célja különböző technológiák és konkrét termékek a Megrendelő számára való alkalmazhatóságának megvizsgálása, a bevezetés feltételeinek, módszertanának és megvalósítási terveinek kidolgozása, illetve a megvalósítás ellenőrzése mind annak folyamatában, mind üzemelése közben. A konzultáció témája lehet a Szolgáltató által előre meghatározott terület, avagy megegyezés alapján bármely kapcsolódó informatikai terület.

#### **Ártájékoztató – Egyedi Novell Prémium támogatási szolgáltatás Konzultációs munkanapok konvertálása:**

Megrendelő igénye alapján a konzultációs munkanapok konvertálhatóak oktatási munkanapokká. Egy konzultációs munkanap egy oktatási munkanapnak felel meg.

Szintén Megrendelő igénye alapján a Szolgáltató által biztosított konzultációs napok előre egyeztetett időpontban más, nem szorosan a Micro Focus és SUSE termékekhez kapcsolódó informatikai konzultációra is felhasználhatóak.

#### **Konzultációs napok elszámolása**

A konzultációs munka elvégzését Megrendelő a Szolgáltató által havonta kiállított Elfogadási jegyzőkönyvek aláírásával ismeri el.

### IV. További szolgáltatások

**Projektek támogatása:** Megrendelő projektjeiben történő részvétel esetére Szolgáltató lehetőséget nyújt további konzultációs napok igénybevételére. Az erőforrás kalkulációval kapcsolatosan Szolgáltató javaslatot tesz, amely Megrendelővel egyeztetve kerül kialakításra.

### V. Megrendelt termékek

**Termék:** Rendszertámogatás - Prémium 2000 Alap

Termék azonosító: NPSH-Prem2000

Mennyiség: **11 db**

Rendelkezésre állás naponta: **08:00 – 20:00**, hetente: **5x12**

válaszidő: **2 óra**

kiszállási idő: **4 óra**

Incidensek száma: **18 db**

Service Account Manager (SAM) **van**

**Termék:** Termék szakértői konzultáció - rendszermérnök, napidíj

Termék azonosító: NPSH-Rend-501

Mennyiség: **15 db**

Időtartam: **11 hónap**

**Termék:** eDirectory Manager 1 tree

Termék azonosító: NPSH-12

Mennyiség: **2 db**

Időtartam: **11 hónap**