**Opis predmetu zákazky**

Predmetom zákazky je poskytnutie podporných služieb ktoré pozostávajú z:

* Služby servisnej podpory – Správa a Riešenie incidentov a problémov,
* Zmeny a Rozvoj aplikačného programového vybavenia, vrátane Testovania a Podpory pri implementácii,
* Služby prevádzkovej podpory – Konzultácie, Administrácia, Školenia.

**Opis predmetu zákazky tvorí súčasne tvorí**  neoddeliteľnú prílohu č. 1 a prílohu č.2 Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (Underpinningcontract - UC) pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému **ESZ a ESZ RFaRS** (ďalej len „IS“).

DEFINÍCIE POJMOV

* 1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
     1. **Človekodeň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
     2. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
     3. „**Dôvernou informáciou**" je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,

1. ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
2. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
3. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
4. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
   * 1. **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Diela dodaného v zmysle Zmluvy o dielo, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
     2. **Problém** je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme
     3. **Vada** alebo tiež „**Defekt**“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia  tejto SLA zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefuknčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
     4. **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **čl. 2 ods. 2.3 bod 1,** **Prílohy č. 1** tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie incidentu sa započítava len čas podľa. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu**.
     5. **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle **čl. 2 ods. 2.3 bod 1** **Prílohy č. 1** tejto SLA zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému , resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnej systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie)
     6. **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému , zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
     7. **„Informačný systém pre správu požiadaviek“** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Servisnej zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme , a ktorý je doplnením alebo zmenou Diela voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o dielo.
     8. „**Bezpečnostný incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
     9. „**Bežný incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa, resp. iným technologickým postupom. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
     10. „**Kritický incident**“ je incident, ktorý spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť kritických modulov IS produkčného prostredia nevyhnutných na jeho používanie, pričom chybná, alebo nedostupná, funkcionalita má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť produkčného prostredia IS nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.
     11. **„Nekritický incident“** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
     12. „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
     13. **SW**“ alebo „**softvér**“ je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačovýprogram/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
     14. **SW alebo softvér 3. strany** – je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy
     15. „**Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**“ znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
     16. „**Metodika zabezpečenia**“ je dokument špecifikovaný v bode 2.7 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
     17. „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.
     18. „**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
     19. „**Objednávkové služby**“ sú služby popísané v bode 3.4 SLA Zmluvy.
     20. „**Paušálne služby**“ sú služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
     21. „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
     22. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. .... bod ......, tejto SLA Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa môže byť subjektom, ktorý je Oprávnenou osobou v zmysle Zmluvy o dielo č.........
     23. **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. ....... bod ......, resp. bod ...... tejto Zmluvy o dielo.
     24. „**Služby**“ sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
     25. „**Informačný systém**“ alebo tiež ako „**Systém**“ je informačný systém **ESZ a ESZ RF a RS,** ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
     26. **Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
     27. **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov
     28. **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
     29. **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS
     30. „**Zákon o KB**“ znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
     31. „**Zákon o ITVS**“ znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
     32. „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
     33. „**Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“ je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov.
     34. „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva
     35. „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

Príloha č. 1 a príloha č. 2 Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (Underpinningcontract - UC) pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému **ESZ a ESZ RFaRS** (ďalej len „IS“) na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb ( ServiceLevelTarget – SLT), obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov Zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rol a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovní, metrík, KPI služieb, zmeny cenových podmienok (penále, bonusy), dohodnutých na základe tejto Zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou Prílohy č. 1 UC je Katalóg služieb, ktorý podrobne popisuje a zároveň vymedzuje služby Poskytovateľa.

Zmeniť akýkoľvek parameter v tejto prílohe je možné iba na základe obojstranného súhlasu Garantov Zmluvy na strane Poskytovateľa a Objednávateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien oprávnených zamestnancov na strane Objednávateľa a oprávnených osôb na strane Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Oprávnených osôb.

## **Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**

# POPIS ARCHITEKTÚRY , KONFIGURÁCIE A KĽÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLÓGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS

Popis architektúry , konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky IS je definovaný v  dokumentácií k IS, ktorá sa nachádza u Objednávateľa a je v prípade potreby dostupná aj Poskytovateľovi. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa tak aj zo strany Poskytovateľa.

Predmetom podpory sú aplikačné moduly:

* Aplikácie - časti vytvárané zákazkovým SW vývojom v rámci projektu ESZ a definované produktom **eSO1\_SP\_011B\_Systemova\_Architektura\_20151130\_5.0**
  + MPD
  + Alokácie
  + EZKO
  + NZP
  + ESB
  + Kapitola 5 dokumentu **eSO1\_SP\_011B\_Systemova\_Architektura\_20151130\_5.0 upreňuje rozsah podpory.**

* NetApps popísané v rámci **032B Navrh architektury riesenia HLD - Networking**
  + Cisco Data Center Network Manager
  + CiscoWorks Lan Management Solution
* SecApps **eSO1\_SP\_036D\_Bezp\_doc\_aktivity\_IaT\_Sec\_HLD\_20151021\_6.0**
  + SIMS Enterprise
  + ePolicy Orchestrator Server
  + McAfee Vulnerability Manager
  + Tripwire Enterprise
  + McAfee Network Security Manager
  + Cisco Security Manager
* IAMApps = aplikácie popísané v rámci produktu

**eSO1\_SP\_x074G\_detail\_dizajn\_subsyst\_IA\_20151130\_8.2.docx**

* Platformy pre beh Aplikácii, SecApps a NetApps, IAMApps

# SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KATALóG SLUŽIEB - KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb Tabuľka 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov podpornej služby** | **Paušálna služba/ Objednávková služba** | [**Forma odmeny**](file:///C:\Users\zahoransky.jan\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\B8FDZXDI\Zmluva_UC_Priloha_2_AIS_Nazov_AIS_Cenna_DPS_a_cenník_RP.docx) |
| **1.** | **Servisná podpora –**  **Správa Incidentov / Problémov** | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| Upgrade / Update vyplývajúci zo servisnej podpory | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| **2.** | **Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie** |  |  |
| kategória služby „Konzultácia“ | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| kategória služby „Administrácia“ | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| kategória služby „Školenie“ | Objednávková služba | Podľa cenníka poskytovaných služieb a vykonaných prác |
| **3.** | **Prevádzková podpora - Profylaktika** | Paušálna služba | 1x ročne na vyžiadanie v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| **4.** | **Reporting na hodnotenie** | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| **5** | **Zmenová podpora** | Objednávková služba | Podľa cenníka poskytovaných služieb a vykonaných prác |

# Kontaktné centrum Poskytovateľa, spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia u Objednávateľa

* 1. **Kontaktné centrum Poskytovateľa**

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného centra Tabuľka 2

|  |  |
| --- | --- |
| Prevádzkový čas | |
| Non-stop 00:00 - 24:00 pre nahlasovanie a riešenie incidentov  Pracovné dni pre ostatné služby  08:00 - 17:00 | |
| Nahlasovací kanál | Kontaktné údaje |
| IS CSM | Tiketovací systém Objednávateľa |
| e-mail | podpora@nczisk.sk |
| Telefón | xxxx |

* 1. **Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom**
* Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako preferovanú iba pre preprodukčné prostredie, v ostatných prípadoch, ak tak rozhodne Objednávateľ s prihliadnutím na potreby a okolnosti poskytnutia služby. Vzdialený prístup do IS Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných IS Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.
* V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, ide o činnosť na produkčnom prostredí alebo tak Objednávateľ rozhodne z iných dôležitých dôvodov, bude služba poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa a čas nedostupnosti vzdialeného prístupu pre Poskytovateľa až do momentu poskytnutia možnosti realizovať službu na pracovisku Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené.
  1. **Miesta plnenie výkonu Podporných služieb u Objednávateľa**

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb Tabuľka 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Miesto** | |
| Národné centrum zdravotníckych informácií | Lazaretská 26, Bratislava |

# SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA

* 1. Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS. Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV.

**Spôsob nahlasovania:**

* Do aplikácie IS CSM. Aplikácia IS CSM je prioritný spôsob nahlasovania.
* Elektronickou poštou sa vykonáva v prípade, ak aplikácia IS CSM nie je dostupná alebo ak nie je zrealizovaná integrácia Poskytovateľa na IS CSM.
* Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou 1 „Kritický “ musí byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením do aplikácie IS CSM alebo Elektronickou poštou. IS CSM je prioritný spôsob, elektronickou poštou sa následné nahlásenie vykonáva iba v prípade, že nie je možné nahlásenie do IS CSM (nedostupnosť, nerealizovaná integrácia Poskytovateľa).

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu prostredníctvom IS CSM nástroji Objednávateľa alebo elektronickou poštou (e-mailom).

**Základné činností poskytované v rámci služby**:

* + 1. **Klasifikácia – výstupom je:**
* odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, resp.
* návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
* odsúhlasenie kategórie, resp.
* návrh na preklasifikovanie kategórie,
* odsúhlasenie Priority, resp.
* návrh na preklasifikovanie Priority.
  + 1. **Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:**
* návrh náhradného, resp. konečného riešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
* kvalifikovaný odhad termínu jeho dodania vrátane dodania úspešných výsledkov testov, SR a potrebnej dokumentá cie, alebo
* potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do IS,
* rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 4.1.1 a 4.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 7), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 5, resp. Tabuľka 6).

* + 1. **Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je**
* Vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
* obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
* Funkčný test a SR,
* Dodanie releasu (Fix , HotFix..)
  + 1. **Uzavretie – výstupom je:**
* akceptácia Objednávateľa,
* zápis o ukončení v IS CSM Objednávateľa,
* zápis o ukončení v IS CSM Poskytovateľa,

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu a SR – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia Oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

* + 1. **Školenie, zmenové príručky a dokumentácia**

V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v adekvátnom časovom termíne. V  tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu.

Ak pri realizácií Incidentu alebo problému dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administratívnej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorú je neodmysliteľnou súčasťou IS)

* + 1. **Súčinnosť Objednávateľa**

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť ktorá bude určená podľa bodu 6.1.2 po vzájomnom odsúhlasení.

* + 1. **Eskalačný proces**

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácií služby, resp. kategorizácií služby, resp. rovnakej kategorizácii priority, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu, resp. vyššej priority a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby, resp. kategorizácii priority.

* + 1. **Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby**

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov Tabuľka 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |
|  |  |  |

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov Tabuľka 5

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Prevádzkový čas služby – Kategória 1- Kritický | | |
|  |  | Kalendárne dni 00:00 – 24:00 | | |
|  |  | Prevádzkový čas služby – Kategória 2 a 3 | | |
|  |  | Pracovné dni 08:00 – 17:00 | | |
|  |  | Cieľové úrovne služby | | |
| Priorita | | | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Kritický (1) | | | 1 hod | 8 hod |
| Bežný (2) | | | 4 hod | 60 hod |
| Nekritický (3) | | | 9 hod | 100 hod |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

**DIS** môže byť automatizovane sledovaná a vyhodnocovaná v IS CSM Objednávateľa, ako možná súčasť implementovaných procesov Incident manažmentu a Servis level manažmentu.

*Tdostupnosť* je prevádzkový čas služby v danom mesiaci.

*Tnedostupnosť* je v procese Incident manažmentu Objednávateľa reprezentovaná neočakávanou a vopred neschválenou odstávkou IS, ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v IS CSM v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadaním Dátumu a času Začiatku neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

*Tnedostupnosť* Dátum a čas Koniec odstávky **-**  Dátum a čas Začiatok neočakávanej a vopred neschválenej odstávky.

∑*Tnedostupnosť* je sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstávok, počas ktorých IS nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu IS s prioritou 1 „Kritický“.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas poskytovania služby – trvanie odstávky IS pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

Stanovená dostupnosť pre IS je **DIS =** 98% pre rok, t.j. kumulatívna doba výpadku je maximálne 175 hodín za kalendárny rok, max .však 15 hodín mesačne. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstávky pre údržbu systému, resp. odstávky IS spôsobené tretími stranami (NASES, MVSR, JRÚZ, ....).

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov Tabuľka 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prevádzkový čas služby** | | |
| **Pracovné dni**  **08:00 – 17:00** | | |
| **Cieľové úrovne služby** | | |
| **Priorita** | **Doba odozvy** | **Doba vyriešenia** |
| Kritická (1) | 9 hod | 45 hod |
| Nežná (2) | 18 hod | 90 hod |
| Nekritická (3) | 45 hod | 135 hod  Vyriešený a Dodaný v rámci plánovaných mesačných Releasov, v súvislosti s riešením požiadaviek na zmenu |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Orientačná definícia kritickosti Problémov

|  |  |
| --- | --- |
| Kategória | Popis |
| **Kritický** | Problém s dopadom na základné funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS a obsluhu klientov |
| **Bežný** | Problém s dopadom na funkcionalitu aspoň jedného modulu IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil poskytovanie služieb klientom. |
| **Nekritický** | Problém s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov |

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov / Problémov Tabuľka 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Správa Incidentov/Problémov Tabuľka 8

|  |
| --- |
| **Prevádzkový čas služby** |
| Pracovné dni  08:00 - 17:00 |

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

* 1. Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na:

* + 1. **Konzultačná podpora** (kategória služby „Konzultácia“)

poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky IS.

Odmena za konzultácie bude zahrnutá v mesačnej paušálnej platbe

* + 1. **Administrácia IS** (kategória služby „Administrácia“)
* podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
* správa systému – používateľský systém, správa číselníkov, zoznam popisiek, správa navigácie, správa emailových šablón,
* oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa.

Odmena za konzultácie bude zahrnutá v mesačnej paušálnej platbe

**Spôsob nahlasovania:**

* Telefonicky,
* IS CSM alebo elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) formulára Prevádzková podpora (Kategória služby Konzultácia, Administrácia, Školenie)“.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie Tabuľka 9

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |
|  |  |  |

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie Tabuľka 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prevádzkový čas služby** | | |
| Konzultácia | Pracovné dni  08:00 - 17:00 | |
| Administrácia | Pracovné dni  08:00 - 17:00 | |
| **Cieľové úrovne služby** | | |
| Kategória služby | **Doba odozvy** | **Doba vyriešenia** |
| Úroveň podpory 3.  Oprávnená osoba |
| Konzultácia | 9 hod | - |
| Administrácia | 9 hod | Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 9 a Tabuľke 11. |

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie Tabuľka 11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia

Tabuľka 12

|  |  |
| --- | --- |
| **Prevádzkový čas služby** | |
| Konzultácia, Administrácia | Pracovné dni  08:00 - 17:00 |

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

## 4.3 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ činnosti uvedené v Tabuľke 13.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 13

|  |  |
| --- | --- |
| Činnosť | Periodicita reportovania  činnosti |
| Sledovanie logov jednotlivých komponentov. Identifikácia abnormálneho správania. Monitorovanie plánovaných/ schedulovaných jobov. Sledovanie výkonových parametrov, identifkácia problémov. | na vyžiadanie, raz ročne |

Spôsob nahlasovania:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) formulára Prevádzková podpora (Kategória služby Profylaktika)“.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Profylaktika Tabuľka 14

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Profylaktika Tabuľka 15

|  |
| --- |
| Pracovné dni |
| 08:00 – 17:00 |

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 16

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | | E-mailová adresa |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 17

|  |
| --- |
| Pracovné dni |
| 08:00 – 17:00 |

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

## 4.4SLUŽBA REPORTING/HODNOTENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o vykonaných podporných službách vždy k 5. dňu v mesiaci, v rozsahu a formáte uvedenom v Prílohe č. 4 (Reporting)

Zoznam činností:

**4.4.1** Tvorba a naplnenie dát reportu

**4.4.2** Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa

**4.4.3** Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb

**4.4.4** Hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting Tabuľka 18

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting Tabuľka 19

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | | E-mailová adresa | |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |

Hodnotiace stretnutia podpory prevádzky IS sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľkách 29, 30.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

**4.4.5** Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb

**4.4.6** analýza Incidentov priority Urgentná (A), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti IS

**4.4.7** optimalizácia úrovne a parametrov služieb

**4.4.8** posúdenie a schválenie Požiadavky na zmenu úrovne a parametrov služieb

**4.4.9** posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov

**4.4.10** rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie“ Tabuľka 20

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie Tabuľka 21

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**4.5**  Upgrade / Update - dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému

Zoznam činnosti:

* Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
* Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
* Príprava migračných skriptov,
* Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
* Výkon interných funkčných / integračných testov,
* Výkon interného generálneho regresného testu,
* Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
* Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
* Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
* Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
* Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
* identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:

A. Veľkosť inštalačného balíčka B. Dopady na IT infraštruktúru:

* + - * + Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
        + Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
        + Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)
        + Mobilná aplikácia (zmena / bez zmeny, číslo verzie klienta)

[Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],

* + - * + identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov celkový dopad „Veľký“.

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom oprávnenými osobami Poskytovateľa a Objednavateľa.

# ZOZNAM KRITICKÝCH MODULOV IS

Tabuľka 22

|  |  |
| --- | --- |
| Kritický modul | Popis |
| Archiv | Archivacia requests pri aktualizacia |
| Archiv.ZP | Archivacia requests pri aktualizacia |
| Autorizacia | Autorizacia |
| CM | Consent Management |
| ESB.Core | Enterprise Serial Bus - Core |
| ESB.Services | Enterprise Serial Bus - Services |
| EZKO.NZPA | EZKO frontend |
| FuzzCore | Fuzzer |
| FuzzCover | Fuzzer |
| MBP | Správa parametrov |
| MPD | eRecept a súviace |
| MPD.Tranformator | eRecept a súviace |
| ZPFacade eZdravieGW | Dopad na eRecept |
| NPZ | Narodny portal zdravia frontend |
| Vysetrenia | Vysetrenia |
| IAM PKI | Identity and Access Management - PKI |
| IAM STS | Identity and Access Management - PKI |
|  |  |

## 8.1 Zoznam kritických sieťových komponentov

*Poznámka: ZOZNAM KRITICKÝCH SIEŤOVÝCH KOMPONENTOV sa aktuálne pripravuje. Po jeho doplnení do tabuľky nižšie bude táto poznámka odstránená z dokumentu*

Tabuľka 33

|  |  |
| --- | --- |
| Kritický sieťový komponent | Popis |
| Sieťové komponenty, ktoré majú vplyv na zadefinovanú množinu kritických modulov. |  |
|  |  |

## 8.2 Zoznam kritických bezpečnostných komponentov

*Poznámka: ZOZNAM KRITICKÝCH BEZPEČNOSTNÝCH KOMPONENTOV sa aktuálne pripravuje. Po jeho doplnení do tabuľky nižšie bude táto poznámka odstránená z dokumentu*

Tabuľka 34

|  |  |
| --- | --- |
| Kritický bezpečnostný komponent | Popis |
| Bezpečnostné komponenty, ktoré majú vplyv na zadefinovanú množinu kritických modulov. |  |
|  |  |

## **Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**

Klasifikácia Služieb Tabuľka 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov podpornej služby** | **Paušálna služba/ Objednávková služba** | [**Forma odmeny**](file:///C:\Users\zahoransky.jan\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\B8FDZXDI\Zmluva_UC_Priloha_2_AIS_Nazov_AIS_Cenna_DPS_a_cenník_RP.docx) |
| **1.** | **Servisná podpora –**  **Správa Incidentov / Problémov** | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| Upgrade / Update vyplývajúci zo servisnej podpory | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| **2.** | **Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie** |  |  |
| kategória služby „Konzultácia“ | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| kategória služby „Administrácia“ | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| kategória služby „Školenie“ | Objednávková služba | Podľa cenníka poskytovaných služieb a vykonaných prác |
| **3.** | **Prevádzková podpora - Profylaktika** | Paušálna služba | 1x ročne na vyžiadanie v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| **4.** | **Reporting na hodnotenie** | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| **5** | **Zmenová podpora** | Objednávková služba | Podľa cenníka poskytovaných služieb a vykonaných prác |

1. Služba Prevádzková podpora – Školenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na:

**Školenie** (kategória služby „Školenie“)

požiadavka na vyškolenie ďalších zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy IS v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa, odmena za školenie bude fakturovaná podľa cenníka poskytovaných služieb a vykonaných prác

**Spôsob nahlasovania:**

* Telefonicky,
* IS CSM alebo elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) formulára Prevádzková podpora (Kategória služby Konzultácia, Administrácia, Školenie)“.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie Tabuľka 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |
|  |  |  |

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Školenie Tabuľka 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prevádzkový čas služby** | | |
| Školenie | Pracovné dni  10:00 - 17:00 | |
| **Cieľové úrovne služby** | | |
| Kategória služby | **Doba odozvy** | **Doba vyriešenia** |
| Úroveň podpory 3.  Oprávnená osoba |
| Školenie | 27 hod | Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 2 a Tabuľke 4. |

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie Tabuľka 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 5

|  |  |
| --- | --- |
| **Prevádzkový čas služby** | |
| Školenie | Pracovné dni  10:00 - 17:00 |

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

## SLUŽBA ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE / UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu v IS (kategória služby „Zmena“).

* + Spôsob nahlasovania:
* Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Požiadavka na zmenu,
* Prostredníctvom IS CSM. IS CSM je preferovaná varianta. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom IS CSM, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb objednávateľa.

* + Zoznam činností:

**2.1** Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár “Požiadavka na zmenu“, resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

**2.2** Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára “Štúdia realizovateľnosti k zmene“ a “Analýza dopadov k zmene“ a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie Poskytovateľ vo formulári “Štúdia realizovateľnosti k zmene“ v časti „Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia“. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

**2.3** Vypracovanie cenovej ponuky

Požiadavka na zmenu bude realizovaná na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia). Poskytovateľ Cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu prostredníctvom Formulára – „Cenová kalkulácia“.

**2.4** Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní formulára „Dokument realizácie zmeny“, zo strany Objednávateľa určenými kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné centrum (kontaktné osoby) Poskytovateľa. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácií až po prijatí objednávky od Objednávateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

**2.5** Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátanie dodania SR v odsúhlasenom rozsahu.

**2.6** Plán realizácie zmeny

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom, formulára „Dokument realizácie zmeny“.

**2.7** Záverečné akceptovanie

Zapracovania – Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v produkčnom prostredí IS potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“. V prípade zistenia defektu, je povinný poskytovateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe stanovenej časmi poskytovanej služby

**2.8** Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácií Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administratívnej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorú je neodmysliteľnou súčasťou IS) Školenie

V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

**2.9**  Upgrade / Update

Zoznam činnosti:

* Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
* Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
* Príprava migračných skriptov,
* Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
* Výkon interných funkčných / integračných testov,
* Výkon interného generálneho regresného testu,
* Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
* Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
* Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
* Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
* Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
* identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:

A. Veľkosť inštalačného balíčka B. Dopady na IT infraštruktúru:

* + - * + Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
        + Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
        + Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)
        + Mobilná aplikácia (zmena / bez zmeny, číslo verzie klienta)

[Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],

* + - * + identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov celkový dopad „Veľký“.

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy, alebo čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

**2.10** Release

**2.10.1** Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto: a) Mimoriadny / Riadny,

1. Štandardný / Rizikový,
2. Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu) / Opravný (predovšetkým Fixy Incidentov / Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov),

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. dátového modelu IS, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných PZ a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

**2.10.2** Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

1. Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
2. Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
3. Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu strane Poskytovateľa
4. Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade / Update

**2.10.3** Pravidlá pre nasadzovanie Release

Pre každý Release sa spracuje obsah a charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny), samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

**2.10.4** Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v Tabuľke 17.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov. Tabuľka 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategória | Popis | Povolený počet  Defektov |
| **Kritická** | Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov. | **0** |
| **Bežná** | Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Informačného systému, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | **2** |

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia oprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa tak zmluvné strany dohodnú.

**2.11** Eskalačný proces

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach zmenového procesu eskalujú to na Prevádzkových garantov Zmluvy.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade /

Update Tabuľka 8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Prevádzkový čas služby | |
| Zmena | Pracovné dni  08:00 – 17:00 | |
| Upgrade/Update | Dohoda  (spravidla mimo doby produktívnej prevádzky IS) | |
|  | Cieľové úrovne služby | |
| Priorita | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Urgentná Zmena | 9 hod | uviesť do Katalógu služieb |
| Zmena | 27 hod | Dohoda  (v prípade zmien z dôvodu legislatívy je potrebné dodržať termín stanovený objednávateľom po obojstrannej dohode) |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 9

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update.

Tabuľka 10

|  |  |
| --- | --- |
|  | Prevádzkový čas služby |
| Zmena | Pracovné dni  08:00 – 17:00 |
| Upgrade/Update | Dohoda  (spravidla mimo doby produktívnej prevádzky IS) |

Odmena za Služby zmenovej podpory bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 3, Tabuľka 2.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú do vtedy vynaloženej prácnosti a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.