**Príloha č. 2 k Opisu predmetu zákazky – IS na správu registratúry, časť Podpora**

1. **SERVICE-LEVEL AGREEMENT (SLA)**

Služba technickej a aplikačnej podpory, (predpokladaný rozsah 300 hodín – 300/24=12,5 h. mesačne), bude poskytovaná formou dodávateľského help-desk (hotline) s možnosťou nahlasovania chýb a incidentov cez zákaznícky portál bez obmedzenia počtu hlásení za kalendárny mesiac, resp. prostredníctvom e-mailu na adresu kontaktnej osoby dodávateľa. NCZI povolí vzdialený VPN prístup pracovníkom dodávateľa do produkčného prostredia len na základe vyžiadania formou žiadosti o pridelenie prístupu a zároveň len za účasti kompetentných zamestnancov NCZI. Údržba prevádzkovaného IS, ktorá bude poskytovaná formou správy aplikačného a databázového prostredia, administráciou IS správy prístupových práv a rolí IS k verziám systému s možnosťou ich inštalácie poskytovateľom v mieste poskytovania služby. Požadovaná podpora 8/5. Čerpanie bude realizované na základe nahlásenej požiadavky/problému/incidentu cez help-desk (hotline) resp. prostredníctvom e-mailu na adresu kontaktných osôb a následne v zmysle vzájomnej a schválenej objednávky. V prípade nevyužitia predpokladaného rozsahu hodín na SLA prevádzku možnosť ich presunu a využitia na službu zmenovej podpory IS.

Priorita je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS.

Priorita „NÍZKA (C)“, resp. bežná vada, bežná porucha aplikácie/í, ktorá neobmedzuje zabezpečenie prevádzky IS a elektronických služieb, alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku IS.

* Požadovaná odozva na incident do 1 hod.
* Požadovaná doba trvalého vyriešenia problému do 72 hodín od nahlásenia incidentu.

Priorita „STREDNÁ (B)“, resp. vážna vada, porucha aplikácie/í, ktorá neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci softvéru. Spôsobuje však problémy s využívaním a prevádzkovaním softvéru alebo jeho komponentov. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa, resp. iným technologickým postupom.

* Požadovaná odozva na incident do 1 hod.
* Požadovaná doba trvalého vyriešenia problému do 48 hodín od nahlásenia incidentu.

Priorita „URGENTNÁ (A)“, resp. kritická vada / havária, znamená, že incident spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť IS, vrátane kritických funkcionalít produkčného prostredia IS 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.

* Požadovaná odozva na incident do 1hod.
* Požadovaná doba trvalého vyriešenia problému do 24 hodín od nahlásenia incidentu.

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.

* **Spôsob nahlasovania:**
* prostredníctvom help-desk (hotline) portálu,
* e-mailom z adries kontaktných osôb.

Čas trvania Incidentu sa počíta od jeho vytvorenia alebo založenie požiadavky v help-desk portáli alebo od zahlásenia elektronickou poštou (e-mailom).

* **Základné činnosti poskytované v rámci služby:**

1. Klasifikácia – výstupom je:

* odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, kategórie a priority resp.
* návrh na preklasifikovanie podpornej služby, kategória a priority.

1. Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

* návrh náhradného (Urgentná (A),Stredná (B), Nízka (C)) a konečného (Urgentná (A), Stredná (B), Nízka (C)) riešenia s analýzou dopadov,
* kvalifikovaný odhad termínu jeho dodania vrátane dodania úspešných výsledkov testov a potrebnej dokumentácie,
* potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do IS,
* indikovaná cenová ponuka riešenia,
* rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 1. a 2. musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom help-desk portálu v dohodnutom čase Doby odozvy.

1. Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je:

* Vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
* obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
* Funkčný test a Security review,
* Dodanie releasu (Fix, HotFix..).

1. Uzavretie – výstupom je:

* akceptácia Objednávateľa.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu a Security review – 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 potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v adekvátnom časovom termíne. Školenie by bolo poskytnuté 10 kľúčovým používateľom (správca registratúry, referent registratúry a podateľne, 2x zástupca za prevádzku, 2x zástupca za testovanie, zástupca za bezpečnosť, 3x zástupca za odbornú asistentku). V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu. Ak pri riešení Incidentu alebo problému dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej 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, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS).

1. **SLUŽBA** **ZMENOVÁ PODPORA – SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE/UPDATE**

Služby zmenovej podpory pre IS na správu registratúry (predpokladaný rozsah 300 hodín – 300/24=12,5 h. mesačne) budú realizované vo forme odborných konzultácií, tvorby aplikačnej metodiky, návodov a pracovných postupov. Analytické, testovacie a dokumentačné práce, systémové a databázové práce, programátorské práce, implementačné práce a školenia súvisiace s IS na správu registratúry, pričom NCZI odoberie rozsah a objem služieb podľa aktuálnej potreby na základe objednávok. Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu v IS (kategória služby „Zmena“). Spôsob nahlasovania prostredníctvom help-desk (hotline), alebo e-mailom z adries kontaktných osôb. Finálne objednanie zmenovej požiadavky realizované prostredníctvom emailu z adries kontaktných osôb odoslaním podpísanej/schválenej objednávky.

Zoznam činností:

1. Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu.

2. Vypracovanie Indikovanej cenovej ponuky, súčasťou ktorej je Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu Poskytovateľom. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

3. Po akceptovaní predloženej cenovej ponuky bude požiadavka na zmenu realizovaná až po zaslaní objednávky Objednávateľa v help-desk portáli.

4. Testovanie Zmeny - poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátane dodania výsledkov testu vykonávaného v súlade s metodikou SDL v odsúhlasenom rozsahu.

5. Plán realizácie zmeny - Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom portálu help-desk.

6. 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.

1. **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 administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien a zaškoliť správcu registratúry a administrátora IT za NCZI. V prípade potreby, resp. rozsiahlejších zmien v IS, zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa a to pre 10 kľúčových používateľov (správca registratúry, referent registratúry a podateľne, 2x zástupca za prevádzku, 2x zástupca za testovanie, zástupca za bezpečnosť, 3x zástupca za odbornú asistentku). V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.