

VÝZVA NA PREDLOŽENIE PONUKY (PRIESKUM TRHU)

podľa § 6 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní

1. Názov predmetu zákazky

Poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému ezdravie (PHZ)

2. Druh zákazky

Poskytnutie služieb

3. Identifikácia verejného obstarávateľa :

| | |
|--|---|
| Obchodné meno / Názov | Národné centrum zdravotníckych informácií |
| Poštová adresa | Lazaretská 26, 811 09 Bratislava 1 |
| IČO | 00165387 |
| adresa hlavnej stránky verejného obstarávateľa /URL/ | www.nczisk.sk |
| Adresa zadávania zákazky /URL/ v systéme JOSEPHINE | https://josephine.proebiz.com/sk/tender/54651/summary |

4. Stručný opis predmetu zákazky

Predmetom prieskumu je získanie indikatívnych cenových ponúk od relevantných hospodárskych subjektov na poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému ezdravie.

5. Spoločný slovník obstarávania

| CPV podľa slovníka | Predmet |
|--------------------|--|
| 72267100-0 | Údržba programového vybavenia (softvér) informačných technológií |
| 72260000-5 | Služby súvisiace so softvérom |
| 72000000-5 | Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora |
| 72261000-2 | Softvérové podporné služby |
| 72267000-4 | Služby na údržbu a opravu softvéru |
| 72250000-2 | Služby týkajúce sa podpory systému |
| 72222300-0 | Služby informačných technológií |

6. Lehota dodania:

Trvanie zmluvy: zmluva o zabezpečení prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému ezdravie uzavretá na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa začatia poskytovania paušálnych služieb s opciou predĺženia platnosti zmluvy najdlhšie o ďalších dvadsaťštyri (24) mesiacov (aj opakovane, kumulatívne však najviac o 24 mesiacov).

Celkové max. trvanie zmluvy: do uplynutia šesťdesiatich (60) mesiacov odo dňa začatia poskytovania paušálnych služieb.

Uplatnením opcie sa zmluva predlžuje za tých istých podmienok, za akých bola dojednaná pôvodne, vrátane podmienok cenových.

7. Spôsob určenia ceny

(Indikatívna) cena za predmet zákazky musí byť stanovená v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Navrhovaná cena musí byť v súlade s § 2 citovaného

zákona o cenách založená na cene obchodného alebo sprostredkovateľského výkonu, ekonomicky oprávnených nákladoch a primeranom zisku.

Navrhovaná cena musí byť vyjadrená v eurách v súlade so zákonom č. 659/2007 Z. z. o zavedení meny euro v Slovenskej republike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Vyhlášok č. 97/ 2008 Z . z. a 75/2008 Z. z.

Návrh indikatívnej ceny musí obsahovať všetky predpokladané náklady spojené s plnením predmetu zákazky. Pri tvorbe cenovej ponuky je potrebné zohľadniť aj:

- primeranosť jej stanovenia na základe jemu vzniknutých nákladov a primeranosť zisku,
- požiadavky na plnenie predmetu zákazky v požadovaných lehotách a kvalite,
- lehoty dodania,
- zahrnutie opcie.

Verejný obstarávateľ požaduje predložiť vyplnenú / nacenenú Prílohu č. 2 tejto výzvy pri zohľadnení opisu predmetu zákazky uvedeného taktiež v Prílohe č. 1.

8. Možnosť predloženia variantných riešení:

Verejný obstarávateľ neumožňuje predložiť variantné riešenia.

9. Lehota na predkladanie ponuky

Lehota na predkladanie indikatívnych cenových ponúk je do: **11.04.2024 do 12.00 hod.**

10. Viazanosť/platnosť ponuky

Min. 6 mesiace odo dňa posledného dňa lehoty na predkladanie indikatívnych cenových ponúk.

11. Platobné podmienky

Platba bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku na základe daňového dokladu vystaveného poskytovateľom, splatnosť ktorého je do 30 kalendárnych dní odo dňa preukázateľného doručenia príslušnej faktúry verejnemu obstarávateľovi/objednávateľovi. Verejný obstarávateľ neposkytuje preddavky, ani zálohové platby.

12. Spôsob predloženia indikatívnej ponuky

Prostredníctvom systému JOSEPHINE na linke uvedenej v bode 3 tejto výzvy, v prípade výpadku alebo technický problémov výnimočne aj elektronickou poštou na e-mailovú adresu uvedenú v bode 3 tejto výzvy.

13. Ďalšie súvisiace informácie:

Predloženie ponuky je indikatívne a do budúca nekonštatuje konflikt záujmov a nebráni hospodárskemu subjektu zúčastniť sa zadávania zákazky na vyššie uvedený predmet zákazky po jeho vyhlásení.

V Bratislave, dňa 28.3.2024

Prílohy:

- Príloha č. 1 – Opisu predmetu zákazky
- Príloha č. 2 – Štruktúrovaný rozpočet

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Predmetom zákazky je poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému ezdravie (ďalej len „**Systém**“ alebo „**IS**“ alebo „**ezdravie**“) zahrňujúcich poskytovanie.

Predmetom zákazky je poskytnutie nasledovných podporných služieb:

- Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update
- Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie
- Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update
- Prevádzková podpora – Profylaktika,
- Reporting/Hodnotenie.

OBSAH

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | DEFINÍCIE ZÁKLADNÝCH POJMOV A SKRATIEK..... | 3 |
| 2 | GARANTI ZMLUVY | 7 |
| 3 | POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY IS | 7 |
| 4 | LEGISLATÍVNE POŽIADAVKY..... | 8 |
| 5 | PODPORNÉ SLUŽBY – KLASIFIKÁCIA..... | 11 |
| 6 | KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA | 12 |
| 6.1 | <i>Kontaktné miesto poskytovateľa</i> | 12 |
| 6.2 | <i>Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom</i> | 12 |
| 6.2.1 | Prístup na miesto plnenia | 12 |
| 6.2.2 | Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa | 12 |
| 7 | PODPORNÉ SLUŽBY – ŠPECIFIKÁCIA..... | 13 |
| 7.1 | <i>Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov, UPGRADE / UPDATE</i> | 13 |
| 7.1.1 | Klasifikácia – výstupom je: | 13 |
| 7.1.2 | Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je: | 13 |
| 7.1.3 | Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je | 13 |
| 7.1.4 | Uzavretie – výstupom je:..... | 14 |
| 7.1.5 | Školenie, zmenové príručky a dokumentácia | 14 |
| 7.1.6 | Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore | 14 |
| 7.1.7 | Súčinnosť Objednávateľa | 14 |
| 7.1.8 | Eskalačný proces | 14 |
| 7.1.9 | Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby..... | 15 |
| 7.2 | <i>Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie</i> | 16 |
| 7.2.1 | Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“) | 16 |
| 7.2.2 | Administrácia IS (kategória služby „Administrácia“)..... | 16 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 7.2.3 | Školenie (kategória služby „Školenie“) | 16 |
| 7.3 | Zmenová podpora – Správa Zmien, Upgrade / Update | 18 |
| 7.3.1 | Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu | 18 |
| 7.3.2 | Vypracovanie HLIA | 18 |
| 7.3.3 | Vypracovanie cenovej ponuky | 19 |
| 7.3.4 | Realizácia zmeny | 19 |
| 7.3.5 | Plán realizácie zmeny | 19 |
| 7.3.6 | Prerelease aktivity a testovanie na strane Poskytovateľa | 19 |
| 7.3.7 | Release | 20 |
| 7.3.8 | Záverečné akceptovanie, podmienená akceptácia | 21 |
| 7.3.9 | Zmenové príručky a dokumentácia, školenie | 22 |
| 7.3.10 | Eskalačný proces | 22 |
| 7.4 | Prevádzková podpora – Profylaktika | 23 |
| 7.5 | Reporting / Hodnotenie | 24 |
| 8 | PARAMETRE DOSTUPNOSTI A ZĽAVA Z CENY PODPORNÝCH SLUŽIEB | 27 |
| 9 | FORMULÁRE | 28 |

1 DEFINÍCIE ZÁKLADNÝCH POJMOV A SKRATIEK

„**Bezpečnostný incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila alebo môže ohroziť aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky alebo bezpečnostnej dokumentácie Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Incidente s Prioritou „Urgentná (A/1)“.

„**Človekodenň**“ alebo „**MD**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.

„**Človekohodina**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby na strane Poskytovateľa (vrátane Subdodávateľa Poskytovateľa alebo inej tretej osoby na strane Poskytovateľa). Najmenšia jednotka fakturácie podľa Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).

„**Defekt**“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke (vrátane jej príloh) doručenej Poskytovateľovi a/alebo funkčnými špecifikáciami na IS dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom tento nesúlad môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti IS alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.

„**Doba odozvy**“ je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zahájí jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa Zmluvy; v prípade ostatných služieb je to čas stanovený pre Poskytovateľa, v rámci ktorého vykoná prevzatie a potvrdenie požiadavky nahlásenej Objednávateľom Poskytovateľovi, príp. ďalšie úkony uvedené v Zmluve a jej prílohách.

„**Doba vyriešenia**“ je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému IS alebo jeho časti tak, aby IS Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb je to čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný vyriešiť požiadavku nahlásenú Objednávateľom Poskytovateľovi.

„**Dokumentácia**“ je súbor existujúcich a budúcich dokumentov popisujúcich najmä funkčnosť a vlastnosti IS, jeho doplnení a zmien (úprav), vrátane používateľskej, servisnej, bezpečnostnej a administrátorskej dokumentácie, ich doplnení a zmien realizovaných počas plnenia Zmluvy Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom, ako aj iná dokumentácia ktorá čo i len sčasti súvisí s IS, vrátane jej doplnení a zmien. Do Dokumentácie patrí napr.:

- i. používateľská príručka k IS,
- ii. systémová dokumentácia k IS,
- iii. prevádzková dokumentácia k IS,
- iv. administrátorská príručka,
- v. analýza rizík, analýza funkčného dopadu,
- vi. posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov,
- vii. dokumentácia k zdrojovým kódom,
- viii. dokumentácia (licenčná, používateľská, prevádzková atď.) k štandardným (proprietárnym) softvérovým produktom.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, dokumentácia k IS príkladmo uvedená v tomto ustanovení nepredstavuje zoznam aktuálneho súboru dokumentácie Objednávateľa k IS.

„**Dostupnosť**“ alebo „**DIS**“ je schopnosť IS vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách dostupného času IS.

„**Fix**“ obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

„**Garant Zmluvy Objednávateľa**“ je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

„**Garant Zmluvy Poskytovateľa**“ je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

„**HotFix**“ je urýchlene nasadená oprava Incidentu .

„**GDPR**“ je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

„**HLIA**“ znamená High Level Impact Analysis, t. j. vysokoúrovňová dopadová analýza používaná pri riadení zmien. Skratkou HLIA sa zároveň označuje formulár „Požiadavka na zmenu“.

„**IA**“ znamená detailnú analýzu zmeny pri realizácii zmenových požiadaviek. IA môže byť predmetom samostatnej objednávky Objednávateľa v rámci Požiadavky na zmenu.

„**Incident**“ je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky IS a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.

„**IKT**“ znamená informačné a komunikačné technológie.

„**Komponent**“ je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS, a ktoré sú doplnením alebo zmenou IS.

„**Komplexný harmonogram realizácie zmien**“ alebo „**Roadmapa**“ je dokument obsahujúci detailný prehľad požiadaviek na zmenu objednaných Objednávateľom, ktoré sú v procese realizácie (t. j. neboli akceptované alebo zrušené Objednávateľom).

„**Konečné riešenie**“ znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti IS ako pred výpadkom (prevádzka IS bola plne obnovená).

„**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví Zmluvy.

„**Objednávkové služby**“ sú služby rozvoja IS (rozvojové zmeny IS), vrátane migrácie častí IS, ako aj ďalšie služby popísané v tomto dokumente. Objednávkové služby zahŕňajú najmä zmeny funkčnosti IS, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa vrátane migrácie a aktualizáciu príslušnej Dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien. Výstupy Objednávkových služieb (zmeny IS) musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkovaný IS alebo v prípade upgrade by mohol byť prevádzkovaný IS.

„**Paušálne služby**“ sú podporné služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby IS pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami. Špecifikácia Paušálnych služieb je uvedená v tomto dokumente.

„**Podporné služby**“ alebo „**Služby**“ (jednotlivo „**Služba**“) sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby podľa tejto Zmluvy, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky a údržby IS, služieb rozvoja a zmien funkcionalít IS, prípadne ďalších služieb v súlade so Zmluvou; pod tento pojem patria aj všetky a akékoľvek výsledky (plnenia/výstupy) služieb poskytnutých Poskytovateľom Objednávateľovi podľa Zmluvy. Podrobný popis a dohodnuté parametre cieľových úrovni Podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v tomto dokumente.

„**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja IS uvedený v záhlaví Zmluvy.

„**Požiadavka na zmenu**“ alebo „**PNZ**“ (tzv. change request/CR) je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít IS podporujúcich poskytovanie produktov a služieb prostredníctvom IS, žiadosť o zmenu pracovných postupov, migráciu častí IS alebo akúkoľvek inú zmenu funkčnosti, konfigurácie, nastavení IS, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné existujúce časti riešenia, dodané najmä na základe predchádzajúcich zmlúv.

„**Prevádzkový čas služby**“ je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

„**Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa**“ je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných Služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v Prílohe č. 1 za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

„**Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa**“ je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v Prílohe č. 1 za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

„**Priorita**“ je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu a Problému. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb Priorita popisuje relatívnu dôležitosť služby založenú na dopade a naliehavosti jej poskytnutia. Pre účely identifikácie relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému sa rozlišuje:

- i. Priorita „**NÍZKA (C/3)**“, resp. bežná chyba/vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „**STREDNÁ**“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu IS, pričom chybná funkcionálnosť tohoto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu IS, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje zabezpečenie prevádzky IS a jeho elektronických služieb, alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku IS.
- ii. Priorita „**STREDNÁ (B/2)**“, resp. vážna chyba/vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „**URGENTNÁ**“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu IS, pričom chybná funkcionálnosť tohoto modulu má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa, poskytovanie elektronických služieb IS, alebo jeho/ich častí. Incident/Problém umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.
- iii. Priorita „**URGENTNÁ (A/1)**“, resp. kritická chyba/vada, znamená, že Incident/Problém spôsobuje nedostupnosť funkčnosti modulu IS alebo chybnú funkčnosť modulu IS pričom chybná alebo nedostupná funkcionálnosť má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa a poskytovanie elektronických služieb IS v produkčnom prostredí IS. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí IS.

Pre vylúčenie pochybností, ako Incidenty a Problémy s Prioritou „**URGENTNÁ (A/1)**“ môžu byť klasifikované len Incidenty/Problémy, ktoré vznikli na produkčnom prostredí IS. Incidenty a Problémy s Prioritou „**STREDNÁ (B/2)**“ a Prioritou „**NÍZKA (C/3)**“ môžu vzniknúť na všetkých prostrediach IS (produkčné, predprodukčné a iné),

„**Problém**“ je príčina viacerých Incidentov. Príčina Problému zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.

„**Release**“ je riadené spracovanie balíka zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

„**Service Desk**“ alebo „**SD**“ je elektronický informačný systém Objednávateľa (tiketovací systém Objednávateľa), prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Service Desk definície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu, požiadavky na zmenu/konzultáciu/súčinnosť a pod.

„**Systém**“ alebo „**IS**“ alebo „**ezdravie**“ je informačný systém ezdravie (súbor hardvérového a softvérového vybavenia), ktorý je súčasťou národného zdravotníckeho informačného systému, vrátane všetkých prostredí (produkčné, predprodukčné, a iné), ako aj všetkých jeho existujúcich a budúcich zmien (change request) a úprav, ktorého podpora, údržba a rozvoj sú predmetom Zmluvy. Informačný systém ezdravie (skoršie označovaný ako „eHealth“, resp. „ESZ a ESZ RF a RS“) slúži na zabezpečenie komplexu služieb elektronického zdravotníctva a bol pôvodne vytvorený na základe Zmluvy o dielo č. 10/Z/2010 zo dňa 31.3.2010 v znení jej neskorších dodatkov č. 1 až 8, ktorej predmetom bola realizácia národného projektu „Elektronické služby zdravotníctva“, a Zmluvy o dielo č. 17/2014 zo dňa 17.02.2014 v znení jej neskorších dodatkov č. 1 až 5, ktorej účelom bola realizácia projektu „Elektronické služby zdravotníctva – rozšírenie funkcionality a rozsahu služieb“, uzavretých medzi Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky ako objednávatelom a skupinou dodávateľov v zložení NESS Slovensko, a. s., IČO: 00603783 a LYNX, spoločnosť s ručením obmedzeným Košice, IČO: 00692069.

„**Test**“ je:

- i. „**Funkčný test**“ (**FT**) je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý sa realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.
- ii. „**Generálny test**“ (**GT**) je regresný test v minimálnom rozsahu funkcionalít alebo úplnej funkcionality IS. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality IS.
- iii. „**Integračný test**“ (**IT**) je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu IS so systémami, s ktorými je IS integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.
- iv. „**Záťažový test**“ (**ZT**) je test zameraný na záťaž IS simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.
- v. **Test odozvy** (**TO**) je test, ktorého cieľom je merať a analyzovať čas, ktorý IS potrebuje na spracovanie požiadavky a vrátenie odpovede používateľovi. Hlavným zámerom tohto testu je overiť, či IS dokáže rýchlo a efektívne reagovať na požiadavky používateľov a udržiavať akceptovateľnú úroveň odozvy.
- vi. „**Penetračný test**“ (**PT**) je test, ktorého cieľom je identifikovať slabé miesta v bezpečnosti IS. Tento proces sa často vykonáva z pohľadu vonkajšieho útočníka, aby sa zistilo, ako ľahko by sa mohol útočník dostať do IS, získať neoprávnený prístup k citlivým údajom alebo poškodiť IS.
- vii. „**Akceptačný test**“ (**AT**) je spoločný názov pre množinu testov potrebných na to, aby Objednávateľ získal dostatok informácií na akceptáciu / odmietnutie zmeny (úpravy) IS, ktorá vznikla realizáciou Požiadavky na zmenu, alebo iného plnenia Poskytovateľa podľa Zmluvy. Testy, z ktorých pozostáva akceptačný test sú súčasťou finálneho dokumentu Požiadavky na zmenu a/alebo uvedené v Zmluve. Akceptačným testom sa overuje splnenie akceptačných kritérií stanovených pre príslušné plnenie Poskytovateľa.

„**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je zmluva o zabezpečení prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému ezdravie vrátane jej príloh.

2 GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

| Meno a Priezvisko | Zaradenie |
|-------------------|-----------|
| | |

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

| Meno a Priezvisko | Zaradenie |
|-------------------|-----------|
| | |

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

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

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

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

3 POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY IS

Popis architektúry, konfigurácie a klúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky IS je definovaný v Dokumentácii k IS, ktorá sa nachádza u Objednávateľa.

Udržiavanie Dokumentácie vrátane zdokumentovania zmien v zdrojovom kóde je súčasťou podpory Poskytovateľa po každej zmene. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná Poskytovateľom.

S relevantnou dokumentáciou k IS sa Poskytovateľ oboznámil počas Verejného obstarávania a zároveň mu bude poskytnutá po nadobudnutí účinnosti Zmluvy.

Predmetom Podporných služieb sú všetky časti IS a všetky prostredia IS (produkčné, predprodukčné a iné), vrátane ich zmien a prípadného rozšírenia v rámci poskytovania Podporných služieb ako aj zmien realizovaných Objednávateľom.

4 LEGISLATÍVNE POŽIADAVKY

Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb zohľadní požiadavky na súlad s aktuálne platnou a účinnou legislatívou SR a EÚ a súvisiacimi dokumentmi vrátane prípadných známych budúcich účinností relevantných ustanovení zákonov. Poskytovanie Služieb (vrátane dodania výsledkov Služieb, resp. príslušných výstupov/plnení) musí byť v súlade s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi platnými v čase poskytovania Služieb, resp. ktoré ich v čase poskytovania Služieb nahradia, a reflektovať požiadavky vyplývajúce z príslušnej legislatívy, najmä z predpisov uvedených nižšie a uvedených v Zmluve.

| Požiadavky na legislatívu | |
|---------------------------|---|
| Číslo | Popis požiadavky |
| L1 | Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu. |
| L2 | Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov). |
| L3 | Zákon č. 153/2013 Z. z. o národnom zdravotníckom informačnom systéme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L4 | Zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L5 | Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L6 | Zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. |
| L7 | Zákon č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L8 | Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L9 | Zákon č. 538/2005 Z. z. o prírodných liečivých vodách, prírodných liečebných kúpeľoch, kúpeľných miestach a prírodných minerálnych vodách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L10 | Zákon č. 577/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov |
| L11 | Zákon č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L12 | Zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |

| | |
|-----|--|
| L13 | Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov |
| L14 | Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L15 | Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L16 | Zákon č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov |
| L17 | Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov |
| L18 | Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov |
| L19 | Vyhláška MZ SR č. 9/2014 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásenia údajov do Národného registra zdravotníckych pracovníkov a jeho charakteristiky v znení neskorších predpisov |
| L20 | Vyhláška MZ SR č. 74/2014 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam hlásení do národných zdravotných registrov, ich charakteristiky, podrobnosti o obsahu národných zdravotných registrov, postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení do národných zdravotných registrov v znení neskorších predpisov |
| L21 | Vyhláška ŠÚ SR č. 292/2020 Z. z. ktorou sa vydáva Program štátnych štatistických zisťovaní na roky 2021 až 2023 |
| L22 | Vyhláška MZ SR č. 10/2014 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam štatistických výkazov v zdravotníctve, podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení v rámci štatistického zisťovania v zdravotníctve a ich charakteristiky v znení neskorších predpisov |
| L23 | Vyhláška MZ SR č. 44/2014 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení pri zisťovaní udalostí charakterizujúcich zdravotný stav populácie a ich charakteristiky v znení neskorších predpisov |
| L24 | Vyhláška MZ SR č. 107/2015 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy zdravotníckej informatiky a lehoty poskytovania údajov v znení neskorších predpisov |
| L25 | Vyhláška NBÚ SR č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovej služby (kritériá základnej služby) v platnom znení |
| L26 | Vyhláška NBÚ SR č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v znení neskorších predpisov |
| L27 | Metodika Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovaci/jednotny-dizajn-manual-elektornickykh-sluzieb-verejnej-spravy/index.html) |

| | |
|-----|--|
| L28 | Metodika Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy: https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovaci/index.html |
| L29 | Metodické pokyny, usmernenia a príručky zverejnené na https://metais.vicemier.gov.sk/help |
| L30 | Pri poskytovaní Služieb dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf?csrt=3181741314547744407) |
| L31 | Vyhláška MIRRI SR č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov |
| L32 | Vyhláška UPVII č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov |
| L33 | Vyhláška MIRRI SR č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy v znení neskorších predpisov |
| L34 | Vyhláška NBÚ SR č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v znení neskorších predpisov |
| L35 | Vyhláška UPVII č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov |
| L36 | Metodické usmernenie MIRRI SR k aplikácií základných princípov pri realizácii projektov IT financovaných z verejných zdrojov a zdrojov EÚ č. 009417/2021/oSBAA-1 (https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2021/05/Metodicke-usbmernenie-009417-2021-oSBAA-1-v4-1.pdf) |
| L37 | CHECKLIST - odpočet k Uzneseniu vlády SR č. 654/2020 k 5 IT princípov pre OVM (https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.mirri.gov.sk%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F06%2FVZOR_CHECKLIST_odpocet_-_k_Uzneseniu_vlady_645-2020_B2_5IT_principov-v2-verzia-pre-OVM.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK) |
| L38 | Požiadavka na uzavretie zmluvy s Objednávatelom o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vypracovanie analýzy rizík a analýzu funkčného dopadu |
| L39 | Požiadavka na dodanie projektových výstupov a produktov podľa vyhlášky MIRRI SR č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov |

5 PODPORNÉ SLUŽBY – KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

| P. č. | Názov podpornej služby | Paušálna služba/ Objednávková služba | Forma odmeny |
|-------|---|---|--|
| 1. | Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update | 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 pre Objednávkové služby |
| 3. | Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update | Objednávková služba | podľa cenníka pre Objednávkové služby |
| 4. | Prevádzková podpora – Profylaktika | Paušálna služba | 1x ročne v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| | | Objednávková služba | ostatné nad rámec Paušálnych služieb na vyžiadanie podľa cenníka pre Objednávkové služby |
| 5. | Reporting / Hodnotenie | Paušálna služba | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |

6 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

6.1 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného miesta

Tabuľka 6

| Prevádzkový čas | |
|---|-----------------|
| Non-stop 00:00 - 24:00 pre nahlasovanie a riešenie Incidentov Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h pre ostatné Služby | |
| Nahlasovací kanál | Kontaktné údaje |
| Service Desk * | |
| e-mail | |
| Telefón | |

* Do dátumu realizácie integrácie Poskytovateľa na Service Desk budú hlásenia realizované e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým medzi Zmluvnými stranami.

6.2 SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM

6.2.1 Prístup na miesto plnenia

- Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia Podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako prioritnú iba pre predprodukčné 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 systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený na prevádzkový čas poskytovania Podporných služieb Poskytovateľom 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.

6.2.2 Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu Podporných služieb

Tabuľka 7

| Miesto | |
|---|--|
| Primárna lokalita centrálnych serverov IS a lokalita prevádzky IS | Priestory vo vlastníctve, prenájme alebo v inom užívaní NCZI |

7 PODPORNÉ SLUŽBY – ŠPECIFIKÁCIA

7.1 SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV, UPGRADE / UPDATE

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 IS.

Spôsob nahlásovania:

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

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu spôsobom podľa článku 5. Zmluvy.

Základné činnosti poskytované v rámci služby:

7.1.1 Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie klasifikácie Podpornej služby v zmysle tabuľky 5, resp.
- odôvodnený návrh na preklasifikovanie Podpornej služby,
- odsúhlasenie kategórie služby Incident/Problém, resp.
- návrh na preklasifikovanie kategórie služby Incident/Problém,
- odsúhlasenie Priority, resp.
- návrh na preklasifikovanie Priority.

7.1.2 Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

- návrh riešenia vo forme analýzy rizík a s analýzou dopadov,
- kvalifikovaný odhad termínu dodania riešenia vrátane dodania kompletnej dokumentácie (vrátane bezpečnostnej dokumentácie s hodnotením hrozieb, zoznamom zraniteľností a plánu kontinuity činnosti atď.),
- potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do IS,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 7.1.1 a 7.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom Kontaktného miesta Poskytovateľa (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 11), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).

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

- vyriešenie Incidentu,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky (z plánu kontinuity činnosti),

- funkčný test,
- bezpečnostné testy Poskytovateľom (Penetračné, Security Review podľa metodiky SDL, Riziková analýza)
- dodanie Release (Fix , HotFix); ak Objednávateľ neurčí inak, pri príprave Release je Poskytovateľ povinný postupovať v súlade s Metodickým pokynom Objednávateľa č. 4/2020 pre release management zo dňa 01.12.2020 (reg. číslo: NCZI-00773-2020-4000), resp. dokumentom, ktorý ho nahradí.

7.1.4 Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v aplikácii Service Desk.

Podmienkou akceptácie vyriešenia Incidentu/Problému je dodanie všetkých výstupov a dokumentácie (jej aktualizácie) uvedených v časti 7.1.3 a 7.1.5, ak Objednávateľ nerozhodne inak. V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii 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.

7.1.5 Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí riadne vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v dohodnutom časovom termíne. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu ako súčasť služby a jej ceny.

Ak Objednávateľ neurčí inak, pri odovzdaní riešenia (najmä ak pri riešení Incidentu alebo Problému dôjde k zmene funkcionality IS), je Poskytovateľ povinný zabezpečiť aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie IS so zaznamenaním vykonaných zmien (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS, bezpečnostnej dokumentácie, analýzu rizík, plán kontinuity činnosti, hodnotenie hrozieb a zoznam zraniteľností).

7.1.6 Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore

Poskytovateľ je povinný v časových intervaloch určených Objednávateľom vyhodnocovať aktualizácie a nutnosť aktualizácie a nasadenia nových verzií IS v závislosti od aktualizácii softvérov (patch manažment a upgrade nových verzií) a infraštruktúrnych komponentov súvisiacich s prevádzkou IS (použité platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a softvérové licencie a služby tretích strán), okrem infraštruktúrneho prostredia služieb cloudu, v ktorom bude prevádzkovaný IS. V prípade potreby aktualizácie IS je zároveň Poskytovateľ povinný ju realizovať na základe požiadavky Objednávateľa a v čase určenom Objednávateľom. V prípade potreby bezpečnostných aktualizácii je povinný zabezpečiť aktualizáciu IS v čase zodpovedajúcom pre vyriešenie Incidentu s Prioritou Urgentná (A/1) podľa Tab. 9.

7.1.7 Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 7.1.2 po vzájomnom odsúhlasení.

7.1.8 Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii Služby, resp. kategorizácii Služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu 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.

7.1.9 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov

Tabuľka 8

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

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 9

| Prevádzkový čas služby pre Incidenty s Prioritou Urgentná (A/1) | | |
|--|-------------|--|
| Nonstop v režime 00:00 až 24:00 | | |
| Prevádzkový čas služby pre Incidenty s Prioritou Stredná (B/2) a Nízka (C/3) | | |
| Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h | | |
| Cieľové úrovne služby | | |
| Priorita | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Urgentná (A/1) | 1 hod | 8 hod |
| Stredná (B/2) | 4 hod | 40 hod |
| Nízka (C/3) | 9 hod | 135 hod, alebo v rámci dohodnutých termínov releasov |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov

Tabuľka 10

| Prevádzkový čas služby | | |
|-----------------------------------|-------------|--|
| Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h | | |
| Cieľové úrovne služby | | |
| Priorita | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Urgentná (A/1) | 9 hod | 40 hod |
| Stredná (B/2) | 18 hod | 80 hod |
| Nízka (C/3) | 45 hod | 135 hod, alebo v rámci dohodnutých termínov releasov |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

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

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

7.2 PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky Objednávateľa na:

7.2.1 Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

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

Odmena za konzultácie bude v rámci Mesačnej paušálnej odmeny.

7.2.2 Administrácia IS (kategória služby „Administrácia“)

- podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
- správa IS – operačný systém, administrácia databáz využívajúcich systém ezdravie, sieťové nastavenia, bezpečnostné nastavenia,
- tvorba a dodanie postupov, implementačných a konfiguračných manuálov pre opravy a prevádzkové zmeny a prevádzkové a bezpečnostné nastavenia.

Odmena za administráciu bude v rámci Mesačnej paušálnej odmeny.

7.2.3 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 Poskytovateľom podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb.

Spôsob nahlasovania:

- prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk
- v prípade nedostupnosti aplikácie Service Desk alebo nerealizovanej integrácie Poskytovateľa na Service Desk telefonicky, resp. elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy)

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

Tabuľka 12

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

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

Tabuľka 13

| Prevádzkový čas služby | | |
|------------------------|-----------------------------------|---|
| Konzultácia | Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h | |
| Administrácia | Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h | |
| Školenie | Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h | |
| Cieľové úrovne služby | | |
| Kategória služby | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Konzultácia | 12 hod | Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 12 a Tabuľke 14. |
| Administrácia | 12 hod | |
| Školenie | 48 hod | |

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

Tabuľka 14

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

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

7.3 ZMENOVÁ PODPORA – SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE / UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu IS (kategória služby „Zmena“), vrátane migrácie častí 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 prevádzkovaný IS alebo v prípade upgrade by mohol byť prevádzkovaný IS.

Spôsob nahlasovania:

- Prostredníctvom aplikácie Service Desk s priložením formulára “Požiadavka na zmenu”. Aplikácia Service Desk je prioritný variant.
- V prípade výpadku/nedostupnosti (nerealizovanej integrácie) Service Desk elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Požiadavka na zmenu”.

Zaznamenávanie procesných činností, týkajúcich sa poskytovania služby bude realizované v aplikácii Service Desk. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôbované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Zoznam činností:

7.3.1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár “Požiadavka na zmenu” (HLIA).

7.3.2 Vypracovanie HLIA

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením kompletného formulára „Požiadavka na zmenu” (HLIA) (najmä o štúdiu realizovateľnosti k zmene, návrh riešenia, základné používateľské scenáre, analýzu rizík, dopady k zmene, rámcový harmonogram realizácie zmeny) a jeho

zaslaním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa, a to v lehote 10 pracovných dní od doručenia formulára pre túto službu.

HLIA prechádza pripomienkovaním u Objednávateľa a následným zapracovaním u Poskytovateľa; Poskytovateľ má na zapracovanie pripomienok maximálne 5 pracovných dní. Tento proces sa opakuje až kým nebude od Objednávateľa potvrdený finálny dokument HLIA.

Rozsah potrebnej prácnosti s detailným rozpadom pre jednotlivé aktivity uvedie Poskytovateľ v HLIA – detailný rozpis bude súčasťou prílohy HLIA. V analýze dopadov bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k realizácii predmetnej Požiadavky na zmenu.

7.3.3 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 ako súčasť formulára „Požiadavka na zmenu“ (HLIA) prostredníctvom nahlasovacieho kanálu.

Predmetom cenovej ponuky, následnej objednávky Objednávateľa a realizácie požiadavky Poskytovateľom môže byť aj len dodanie detailnej analýzy zmeny (IA).

7.3.4 Realizácia zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi.

Doručením objednávky Poskytovateľovi začnú práce na detailnej analýze zmeny u Poskytovateľa, výsledkom ktorých je dodanie IA. IA vychádza zo schválenej finálnej verzie HLIA.

Návrh IA predložený Poskytovateľom prechádza pripomienkovaním u Objednávateľa a následným zapracovaním u Poskytovateľa; Poskytovateľ má na zapracovanie pripomienok maximálne 5 pracovných dní. Tento proces sa opakuje až kým nebude od Objednávateľa potvrdená finálna verzia IA.

Súčasťou realizácie zmeny je aj vykonanie rizikovej analýzy, security review podľa metodiky SDL, aktualizácie bezpečnostného projektu, aktualizácie DRP plánov a penetračných testov Poskytovateľom.

Ak je predmetom objednávky iba dodanie IA, ďalšie činnosti podľa častí 7.3.5 až 7.3.7 sa nerealizujú.

7.3.5 Plán realizácie zmeny

Poskytovateľ v rámci realizácie zmeny dodá plán realizácie zmeny vo forme detailného harmonogramu, ktorý musí byť v súlade s rámcovým harmonogramom uvedeným v HLIA. Zároveň je Poskytovateľ povinný dodať Objednávateľovi aktualizovanú Roadmapu v podobe Ganttovho grafu v elektronickej podobe (ako súbory typu .mpp, .pdf, .xlsx), a to do 5 pracovných dní po každej doručenej objednávke Požiadavky na zmenu.

Okrem Dokumentácie podľa bodu 7.3.8 je Poskytovateľ povinný v rámci realizácie zmeny dodať Objednávateľovi aj: testovacie scenáre, balíčky pre UATy, release notes, detailný popis konfiguračných zmien pre jednotlivé moduly, HW/SW prvky. Poskytovateľ zároveň poskytne Objednávateľovi súčinnosť pri nasadení na predprodukčné prostredie Objednávateľa.

7.3.6 Prerelease aktivity a testovanie na strane Poskytovateľa

Ak Objednávateľ neurčí inak, pri príprave Release je Poskytovateľ povinný postupovať v súlade s Metodickým pokynom Objednávateľa č. 4/2020 pre release management zo dňa 01.12.2020 (reg. číslo: NCZI-00773-2020-4000), resp. dokumentom, ktorý ho nahradí.

Zoznam činností:

- 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 / Integrovaných testov,
- Výkon interného Generálneho regresného testu,
- Výkon Závažových testov (podľa potreby),
- Výkon Testu odozvy
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
- Bezpečnostné testy
- Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
- Identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
 - Veľkosť inštalačného balíčka
 - Dopady na IT infraštruktúru:
 - Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
 - Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integrovaných testov)
 - Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)
- Identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov s celkovým dopadom „Veľký“.

7.3.7 Release

7.3.7.1 Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

- a) Mimoriadny / Riadny,
- b) Štandardný / Rizikový,
- c) Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu) / Opravný (predovšetkým Fixy)
- d) 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 rizikosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán (na základe rizikovej analýzy) a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikosti Release je zoznam zimplementovaných Požiadaviek na zmenu a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

7.3.7.2 Pravidlá pre Upgrade / Update (nasadzovanie Release)

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

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy.

7.3.7.3 Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný na základe Funkčného testu a SR (security review), a následne Akceptačného testu v predprodukčnom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ.

Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas akceptácie 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 15.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas akceptácie, pri realizácii Akceptačného testu a následného nasadenia Release na produkčné prostredie IS Objednávateľom.

Tabuľka 15

| Kategória | Popis | Povolený počet |
|--------------|---|----------------|
| Urgentná (A) | Kritický defekt s dopadom na funkcionality modulu IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku kritickej funkcionality IS, resp. v predprodukčnom prostredí zastaví postup testov. | 0 |
| Stredná (B) | Vážny defekt s dopadom na funkcionality aspoň jedného modulu IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/podstatným spôsobom obmedzil prácu pracovníkov Objednávateľa. Takýto defekt by v predprodukčnom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov. | 0 |
| Nízka (C) | Defekt s nepodstatným dopadom na funkcionality IS, resp. bez dopadu na postup testov v predprodukčnom prostredí. | 0 |
| Nepatrná (D) | Defekt bez dopadu na funkčnosť IS. | 0 |

7.3.8 Záverečné akceptovanie, podmienená akceptácia

Realizácia Požiadavky na zmenu bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu a následného úspešného nasadenia Release na produkčné prostredie IS Objednávateľom; nasadenie Release na produkčné prostredie sa považuje za úspešné, ak sa v súvislosti s uskutočnenou zmenou v IS nevyskytne počas nasledujúcich 7 dní Incident s Prioritou „Urgentná (A/1)“.

Akceptácia realizácie Požiadavky na zmenu sa uskutočňuje prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol“.

Zmluvné strany môžu pristúpiť aj k tzv. podmienenej akceptácii. Podmienená akceptácia oprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu Požiadavky na zmenu, ak sa tak zmluvné strany dohodnú; aj v prípade podmienenej akceptácie spíšu zmluvné strany akceptačný protokol, ktorý bude obsahovať aj dôvody podmienenej akceptácie, podmienky a ďalší postup v súvislosti s realizáciou Požiadavky na zmenu.

Ak sa v rámci realizácie Požiadavky na zmenu dodáva len IA, podpisom akceptačného protokolu sa potvrdzuje dodanie finálnej verzie IA Objednávateľovi.

7.3.9 Zmenové príručky a dokumentácia, školenie

Ak v súvislosti s realizáciou Požiadavky na zmenu má dôjsť ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, Poskytovateľ je spolu s dodaním nových funkcionalít/modulov, príp. ich úprav, povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia (t. j. pred nasadením na PREDPROD Objednávateľa) aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien, vrátane bezpečnostnej správy, ktorá obsahuje rizikovú analýzu, security review podľa metodiky SDL a výsledky z penetračných testov. Rovnako je Poskytovateľ povinný udržiavať aktuálnu komplexnú Dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu, bezpečnostnej dokumentácie a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS) a poskytnúť ju Objednávateľovi.

V prípade potreby, resp. v prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ požadované školenia pre Objednávateľa. Školenia sa musia uskutočniť v termínoch, ktoré boli schválené v rámci Formuláru "Požiadavka na zmenu". V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu ako súčasť služby a jej ceny.

7.3.10 Eskalačný proces

V prípade rozporov v súvislosti s činnosťami zmenového procesu, sa realizuje eskalácia na Prevádzkových garantov Zmluvy.

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

Tabuľka 16

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

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

Tabuľka 17

| Prevádzkový čas služby | | |
|------------------------|-----------------------------------|--|
| Zmena | Pracovné dni 08:00 h – 17:00 h | |
| Upgrade/Update | Dohoda | |
| Cieľové úrovne služby | | |
| Priorita | Doba odozvy | Doba vyriešenia |
| Urgentná zmena** | 24 hod | Dohodou (v prípade zmien z dôvodu legislatívy je Poskytovateľ povinný dodržať termín stanovený Objednávateľom), Urgentná zmena je realizovaná bezodkladne |
| Zmena | 48 hod | |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

** Urgentnú zmenu určuje Objednávateľ vzhľadom na osobitné dôvody a dôležitosť zmeny.

Tabuľka 18

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

Odmena za Služby zmenovej podpory bude fakturovaná Poskytovateľom podľa cenníka Objednávkových služieb.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú dovedy vynaloženej práci a rozsahu plnení, ako aj nahradiť preukázateľné 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 práce Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.4 PREVÁDZKOVÁ PODPORA – PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ činnosti uvedené v Tabuľke 19.

Odmena za poskytnutie služby 1 x ročne je zahrnutá v rámci Mesačnej paušálnej odmeny. Poskytnutie služby nad rámec služby zahrnutej v Mesačnej paušálnej odmene (viac ako 1x ročne) bude fakturované Poskytovateľom podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb. V rámci tejto služby je potrebná kontrolovaná súčinnosť zamestnancov Objednávateľa.

Tabuľka 19

| Činnosť | Periodicita reportovania činnosti |
|--|-----------------------------------|
| Sledovanie logov jednotlivých komponentov. Identifikácia abnormálneho správania. Monitorovanie plánovaných jobov. Sledovanie výkonových parametrov, identifikácia problémov. | na vyžiadanie |

Spôsob nahlasovania:

- prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk.
- v prípade nedostupnosti aplikácie Service Desk alebo ak nedošlo k integrácii Poskytovateľa na Service Desk, elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) s požiadavkou na službu profylaktika s identifikáciou, či ide o službu objednávkovú alebo službu paušálnu (Kategória služby Profylaktika - Objednávková / Paušálna služba).

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka 20

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

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka 21

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

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 22

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

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

7.5 REPORTING / HODNOTENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o všetkých vykonaných Podporných službách pre IS vždy k 5. dňu v mesiaci, v rozsahu a formáte uvedenými v Prílohe č. 5 Zmluvy. Poskytovateľ zasiela hlásenia v elektronickej podobe (.pptx, .xlsx), ak Objednávateľ neurčí inak.

Zoznam činností:

- Tvorba a naplnenie dát reportu
- Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa
- Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb
- Hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting

Tabuľka 23

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

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting

Tabuľka 24

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

Hodnotiace stretnutia údržby a podpory IS sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľkách 25, 26.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb,
- analýza Incidentov priority Urgentná (A/1), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti IS,

- optimalizácia úrovne a parametrov Služieb,
- posúdenie a schválenie Požiadavky na zmenu úrovne a parametrov Služieb,
- posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov,
- rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie

Tabuľka 25

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

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 26

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

8 PARAMETRE DOSTUPNOSTI A ZĽAVA Z CENY PODPORNÝCH SLUŽIEB

Stanovená dostupnosť pre IS je **99,2 %** pre kalendárny rok, t. j. kumulatívna doba neplánovaného výpadku (nedostupnosť) je maximálne 70,08 hodín za kalendárny rok, max. však 5,84 hodín za kalendárny mesiac. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstávky pre údržbu IS, resp. odstávky IS spôsobené previazanými IKT (informačnými systémami) tretích strán.

DIS môže byť automatizovane sledovaná a vyhodnocovaná v Service Desk, ako možná súčasť implementovaných procesov incident manažmentu a servis level manažmentu.

V je v procese Incident manažmentu reprezentovaná neočakávanou a vopred neschválenou odstavkou IS (výpadok IS) alebo jeho časti (napr. modulu) z dôvodu Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“, ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v aplikácii Service Desk v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka IS je nedostupná a následným zadaním Dátumu a času Začiatku neočakávanej a vopred neschválenej odstavky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstavky (dátum a čas vyriešenia Incidentu).

V = Dátum a čas Koniec odstavky - Dátum a čas Začiatok neočakávanej a vopred neschválenej odstavky.

ΣV je sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstavok (kumulatívna doba neplánovaného výpadku) v rámci sledovaného obdobia, počas ktorých IS, resp. jeho časť (modul) nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas trvania odstavky 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.

V prípade nehody pri meraní času nedostupnosti IS (výpadku) alebo jeho časti, je rozhodujúce meranie Objednávateľa.

Pri posudzovaní dostupnosti sa do doby výpadku IS počíta výpadok ktorejkoľvek časti IS (napr. modulu)

V prípade, že dôjde k nedostupnosti IS, ktorá počas príslušného kalendárneho mesiaca presiahne hodnotu 5,84 hodín (ΣV), vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu vo výške 50% z Mesačnej paušálnej odmeny vrátane DPH za poskytnuté Paušálne služby v príslušnom kalendárnom mesiaci. Ak Paušálne služby nebudú poskytované počas celého obdobia kalendárneho mesiaca, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre príslušné obdobie kalendárneho mesiaca sa vypočíta ako násobok hodnoty 0,19 hodiny a počtu kalendárnych dní poskytovania Paušálnych služieb počas príslušného kalendárneho mesiaca (*napr. ak sa Paušálne služby poskytovali počas obdobia 20 kalendárnych dní, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre toto obdobie je 3,8 hodín*), pričom Objednávateľovi vzniká nárok na zľavu z Mesačnej paušálnej odmeny vo výške 50% pomernej časti z Mesačnej paušálnej odmeny vrátane DPH pripadajúcej na každý kalendárny deň poskytovania Paušálnych služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci.

Objednávateľ nie je povinný si uplatniť prislúchajúcu výšku zľavy osobitnou výzvou Poskytovateľovi. Nárok Objednávateľa na zľavu v príslušnej výške vzniká automaticky po splnení podmienok pre jej vznik a Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi zľavu vo výške, na ktorú Objednávateľovi vznikol nárok, a vždy zohľadniť túto zľavu vo fakturácii Paušálnych služieb za príslušných kalendárny mesiac.

Do výpočtu nedostupnosti pre účely zníženia Mesačnej paušálnej odmeny sa nezapočítava:

- a) čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného informačného systému ako je IS,
- b) čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle článku 19. Zmluvy,
- c) čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry IS z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Poskytovateľa,
- d) čas nedostupnosti spôsobený nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS (hardvér, softvér) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
- e) čas nedostupnosti spôsobený nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii IS alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa.

Existenciu vyššie uvedených skutočností je povinný relevantným spôsobom preukázať Poskytovateľ.

9 FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Podporné služby sú uvedené v Tabuľke 27 a konkrétne šablóny sú obsiahnuté v Prílohe č. 5 Zmluvy.

Formuláre

Tabuľka 27

| Por. č. | Názov / popis formulára |
|---------|--|
| 1. | Formulár – Požiadavka na zmenu (HLIA) |
| 2. | Formulár – Akceptačný protokol |
| 3. | Formuláre k službe Reporting/Hodnotenie |
| 4. | Formulár – Report o poskytnutých Paušálnych službách |

Formuláre k Podporným službám

Požiadavka na zmenu (HLIA)

1 Informácie o dokumente

Základné informácie

| | | | |
|----------------------------|--|---------------------|-----|
| Názov domény: | | | |
| Modul / Časť: | | Termín na PROD (T): | |
| Rozsah zmeny* | | | |
| Vlastník zmeny: | | Verzia dokumentu: | 1.0 |
| Analytik Objednávateľa: | | Dátum verzie: | |
| Poskytovateľ: | | | |

*Veľký, stredný, malý

Za základné informácie v tabuľke zodpovedá analytik Objednávateľa/ vlastník zmeny do verzie 1.0 aj pre dátum verzie. Následná aktualizácia pre verziu dokumentu a dátum verzie je v zodpovednosti Poskytovateľa.

Distribučný zoznam

| Kontaktná osoba Objednávateľa | Funkcia | Dátum | Telefón / E-mail |
|----------------------------------|---------|-------|------------------|
| | | | |

Vyplní Objednávateľ

| Kontaktná osoba Poskytovateľa | Funkcia | Dátum | Telefón / E-mail |
|----------------------------------|---------|-------|------------------|
| | | | |

Vyplní Poskytovateľ

História verzií

| Verzia | Dátum | Revidoval | Popis | Označenie zmien |
|--------|-------|-----------|------------------------------|---------------------------------|
| 1.0 | | | *Iniciálna verzia požiadavky | Nie sú. |
| | | | | Track changes |
| | | | | |
| X.Y | | | *Finálna verzia požiadavky | Nie sú – ide o „čistý dokument“ |

*Iniciálna a finálna verzia sa požaduje vždy, pričom Objednávateľ vyplňa iba verziu 1.0 a v zodpovednosti Poskytovateľa je udržiavať História verzií.

2 Účel dokumentu

Dokument popisuje požiadavky **Objednávateľa**, pre ktoré je potrebné navrhnuť riešenie a spôsob implementácie v dotknutých moduloch **ezdravie** a ich funkcionalitách.

Definuje požiadavky, v prípade potreby aj hlavné scenáre (prípady použitia), akceptačné kritériá a očakávané termíny dodania funkčného a otestovaného riešenia na **produkčné prostredie**.

Je podkladom pre **Poskytovateľa** na posúdenie náročnosti a trvania implementácie, testovania, integrácie a dodania riešenia **vrátane úplnej podpory pri nasadení na produkčné prostredie**.

Očakávaným výstupom od Poskytovateľa je po jeho internej analýze pripravený štruktúrovaný popis doplnený v tomto dokumente pre každú súčasť dodávky vo väzbe na požiadavku so záväzne kvantifikovanou prácnosťou, dopadmi a návrhmi na úpravy alebo vylepšenia vrátane harmonogramu dodania v prípade objednania v čase T.

3 Cieľ a dôvody zmeny

Cieľom a predmetom zmeny je analýza a/ aj implementácia

V úvode kapitoly je potrebné Objednávateľom uviesť skutočnosť, či bude predmetom dodania analýza a implementácia alebo iba analýza/ implementácia.

Do tejto časti vpiše Objednávateľ stručný popis cieľov riešenia, ktoré sa majú dosiahnuť riešením po nasadení do používania.

Návrh riešenia bude vychádzať z nasledovnej rámcovej požiadavky:

- Návrh riešenia musí byť v súlade s aktuálne platnou legislatívou vrátane vyhlášok MIRRI, NBU a zákonov o kybernetickej bezpečnosti, ITVS a ochrany osobných údajov.
- Návrhy riešenia musia byť v súlade s normou EN 13606.
- Navrhnuť Detailný návrh riešenia až po míľnik R1 vrátane v zmysle životného cyklu riadenia produktu podľa Vyhlášky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov (platí v prípade, ak sa objednáva len analýza).
- Výstupom bude dokumentácia až po etapu R4 realizačnej fázy a dokončovacej fázy v zmysle životného cyklu riadenia produktu podľa Vyhlášky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov (platí v prípade, ak sa objednáva aj implementácia).
- Výstupom majú byť aj identifikované dopady pre všetky oblasti v kapitole 10.
- Implementáciu riešení žiadame dodať tak, aby boli realizované dopady na existujúce služby ezdravia v zmysle SLA zmluvy a so zachovaním hodnôt stanovených v SLA.
- Odozvy optimalizovať v zmysle SLA zmluvy - volanie 1 služby nemá byť viac ako 5s, nezohľadňuje sa rýchlosť linky a reakčný čas iných systémov.

Poskytovateľ navrhne harmonogram realizácie tak, aby bolo riešenie za časť analýzy a návrhu pripravené na akceptáciu *DD.MM.YYYY

Poskytovateľ navrhne plán implementácie tak, že na prostredí PREDPROD budeme pripravení najneskôr do *DD. MM. YYYY.

Harmonogram a nacenenie analýzy a návrhu je potrebné štruktúrovať až po úroveň samostatných komponentov.

* Požadované dopĺňa analytik Objednávateľa/ vlastník zmeny.

4 Požiadavky

4.1 RQ1 – názov

Členenie na RQx sa použije v prípade, že to má zmysel.

V takom prípade budú doplnené všetky podkapitoly pre každé RQx.

4.2 Popis požiadavky

Objednávateľ doplní popis súčasného a požadovaného stavu.

4.3 Východiská návrhu riešenia

Platná legislatíva

- Zákon č. 153/2013 Z. z. o národnom zdravotníckom informačnom systéme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov .

4.4 Návrh riešenia

Do tejto časti doplní Poskytovateľ detailný popis riešenia, čo bude predmetom riešenia, vrátane popisu implementácie.

4.5 Základné používateľské scenáre

Do tejto časti doplní Objednávateľ hlavné scenáre, ktoré je potrebné pri návrhu, implementácii a testovaní zohľadniť a Poskytovateľ pri príprave návrhu riešenia navrhne ich prípadnú modifikáciu, resp. doplnenie tak, aby podporovali (pokryli) navrhované riešenie. V rámci analýzy požiadaviek Poskytovateľ doplní vedľajšie scenáre súvisiace s definovanými hlavnými scenármi.

4.6 Implementačné pravidlá

4.6.1 Všeobecné implementačné pravidlá

- Súlad s metodikou QA <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-ga/riadenie-kvality-ga/index.html>
Metodika obsahuje aj súlad s ďalšími legislatívnymi predpismi, preto nie je potrebné ich samostatne uvádzať,
- Poskytovateľ predloží na schválenie návrh riešenia vlastníkom/analytikom zmeny,
- Poskytovateľ použije platné znenie príslušných zákonov, ktoré upravujú spôsob vytvárania a používania dát v zdravotníctve,
- Všade, kde to je možné a logické, bude konfigurácia riešená cez popísané systémové parametre konfigurovateľné na úrovni prevádzky systému (spôsob a pravidlá budú popísané v prevádzkovom manuáli),
- Zoznam všetkých navrhovaných parametrických nastavení dodá poskytovateľ na schválenie objednávateľovi (výstupom bude ich popis v prevádzkovom manuáli),
- V prípade implementácie GUI poskytovateľ dodrží pravidlá podľa vyhlášky č. 78/2020 Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
- Organizácia analytických stretnutí za účasti minimálne jedného zástupcu NCZI,
- Všetky chybové oznamy budú napísané zrozumiteľne, v slovenskom jazyku a s popisom, čo používateľ urobil zle a čo má pre vykonanie opravy urobiť,
- Inicializácia a import bude urobený tak, aby v prípade prerušenia vedel program pokračovať v importe z miesta, kde bol import zastavený (nebude nutné opakovať celý proces znova).

4.6.2 Implementačné pravidlá špecifické pre zadanú požiadavku (resp. pre jednotlivé RQx)

Doplní Objednávateľ v prípade, že je to potrebné.

5 Akceptačné kritériá

Plnenie akceptačných kritérií preukáže poskytovateľ na prezentácii pri odovzdaní predmetu požiadavky do UAT testov. Prezentácia sa uskutoční po nasadení balíčka na PREDPROD prostredie a overení či funkcionality zodpovedajú požiadavke Objednávateľa. Následne dohodne PM Poskytovateľa prezentáciu pre vlastníka/analytika zmeny.

Dodané riešenie nesmie negatívne ovplyvniť/ ohroziť/ obmedziť existujúce služby systému NZIS.

| ID | Popis | A | B | C | D | Platí pre RQ | Tolerancia |
|------|---|---|---|---|---|--------------|------------|
| AC.1 | Počet chýb identifikovaných pri funkčných testoch – splnenie minimálneho rozsahu očakávaných výstupov | 0 | 0 | 0 | 0 | | Žiadna |
| AC.2 | Požadované parametrické nastavenie je plne funkčné a otestované | 0 | 0 | 0 | 0 | | Žiadna |
| AC.3 | Zápis, validácia dát a odpoveď cez nevizuálne služby a generovanie odpovede pre IS PZS prebehne do 2 sekúnd | 0 | 0 | 0 | 0 | | Žiadna |

| ID | Popis | A | B | C | D | Platí pre RQ | Tolerancia |
|------|---|---|---|---|---|--------------|------------|
| AC.4 | Odozva UI bude maximálne 2 sekundy pre 80% meraných prípadov (test preukáže poskytovateľ demonštráciou na minimálne 1000 volaniach) | 0 | 0 | 0 | 0 | | Žiadna |
| AC.5 | Systém dokáže spracovať paralelne XXX súčasných vizuálnych aj nevizuálnych volaní za jednu minútu | 0 | 0 | 0 | 0 | | Žiadna |
| AC.6 | Integračné testovanie funkcionality je úspešné a zdokumentované (zápis) | 0 | 0 | 0 | 0 | | Žiadna |
| ACx* | | | | | | | |

*doplnenie ďalšieho ID, ak sa to vyžaduje/ je potrebné

Legenda: **A** – funkcionality nie je k dispozícii, alebo nefunguje, **B** – nefunguje, ale existuje dočasné náhradné riešenie, **C** – chyba, ktorá nebráni testovaniu, **D** – kozmetická chyba – požadovaná úprava, ktorá nemá žiadny dopad na funkčnosť IS

6 Mimo rozsahu požiadavky

Do tejto časti vpiše Poskytovateľ popis čo nebude predmetom riešenia.

7 Rozdelenie požiadaviek do realizačných fáz

Požiadavky budú/ nebudú rozdelené do fáz.

Pri rozdelení do fáz Poskytovateľ uvedie harmonogram a postupnosť (vrátane závislostí) pri nasadzovaní jednotlivých realizačných fáz.

8 Harmonogram realizácie dodávky

Harmonogram predpokladá objednanie zmenového konania v čase T.

| Krok | Popis | Začiatok | Koniec | Trvanie | Poznámka |
|------|---|----------|--------|---------|----------|
| 1 | Analýza a návrh rozhraní | | | | |
| 2 | Implementácia | | | | |
| 3 | Integračné testy | | | | |
| 4 | Nasadenie balíčkov na PREDPROD | | | | |
| 5 | Konfigurácia security komponentov a sieťových prvkov v PREDPROD je realizovaná poskytovateľom | | | | |
| 6 | Integrácia s IS xx | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 7 | UAT | | | | |
| 8 | Vykonanie Security Review | | | | |
| 9 | Dodanie inštalačného balíčka a všetkých jeho súčastí pre nasadenie na PROD | | | | |
| 10 | Nasadenie na PROD | | | | |
| X* | | | | | |

*doplnenie ďalšieho kroku, ak sa to vyžaduje/ je potrebné (napr. školenie)

Krok 6 vyplní/ zodpovedným je integračný manažér Objednávateľa. Doplní zoznam všetkých IS (nielen v správe NCZI ale aj tretích strán), na ktoré sa dodaná zmena integruje.

Poznámka: kroky 1-11 sú vyžadované, no nie fixné – môžu byť upravené alebo doplnené

9 Prácnosť podľa požiadaviek

Celková prácnosť vyjadrená v **človekodňoch** (MD) potrebných na analýzu, návrh riešenia, implementáciu a testovanie vrátane podpory pri nasadení na predprodukčné a produkčné prostredie podľa jednotlivých požiadaviek a rolí riešiteľov:

Detailný rozpad pre jednotlivé aktivity je riešený formou samostatného dokumentu (excel).

| ID | Popis aktivity | A | I | T+D | Sec | RM | PM | Celkom za aktivitu |
|----|--|---|---|-----|-----|----|----|--------------------|
| 1 | Analýza a návrh riešenia, posúdenie a zápis rizík pre RQ, analýza funkčného dopadu (BIA) a analýza dopadov na ochranu osobných údajov(DPIA) | | | | | | | |
| 2 | Implementácia riešenia | | | | | | | |
| 3 | <p>Príprava testovacích scenárov a ich vzájomné odsúhlasenie – sa požaduje vždy</p> <p>Realizácia funkčných a integračných testov na základe scenárov – sa požaduje vždy</p> <p>Realizácia záťažových testov a testov odozvy podľa stanovených akceptačných kritérií - potrebné len pri strednej a veľkej zmene</p> <p>Bezpečnostné testovanie za účelom identifikácie bezpečnostných chýb a zraniteľnosti systémov bude pozostávať z viacerých typov testov:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prvotne: Vulnerability assesment - pomocou expertného nástroja za účelom odhaliť existenciu známych zraniteľností, resp. chýbajúce bezpečnostné záplaty. Na základe výsledkov tohto testu budú prijaté nápravné opatrenia a po ich aplikovaní bude vykonané opakovanie testu pre overenie účinnosti. • Následne: Penetračné testovanie - v prípade, že sa počas testovania odhalí závažné alebo kritické nález, bude nasledovať prijatie nápravných opatrení a následné zopakovanie časti alebo celého rozsahu penetračného testu s cieľom overenia účinnosti opatrení <p>Pri penetračnom testovaní sa určí o aký typ testu sa jedná (napr. Black-box) a či bude realizované (z Internetu a/alebo z Internej siete alebo kombinovane) voči všetkým aplikačným rozhraniam (používateľské rozhrania, API rozhrania, atď.). Pri odolnosti voči útočným technikám sa bude použiť/postupovať podľa OWASP TOP 10. Za kritérium kvality a akceptáciu bezpečnostných testov</p> | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | (vulnerability assesment a penetračné testovanie) je zodpovedné NCZI. Generálne testovanie v prípade zmeny architektúry riešenia (určí sa na základe výstupu z analýzy rizík) Vyhotovenie testovacieho protokolu a záverečnej správy akceptačného testovania – sa požaduje vždy | | | | | | | |
| 4 | Release Management (PRE-PROD, PROD) a Security Review | | | | | | | |
| 5 | Dokumentácia | | | | | | | |
| 6 | Projektové riadenie | | | | | | | |
| Spolu za požiadavku | | | | | | | | |

Legenda: A – analýza, I – implementácia, T+D – testovanie + dokumentácia, SEC – security review, RM – release management, PM – projektové riadenie

10 Dopady

10.1 Architektúra

10.2 Overenie zhody

10.3 Integrácia s tretími stranami (externými informačnými systémami)

10.4 Infraštruktúra (vrátane dopadov na HW, licencie....)

10.5 Výkonnosť

10.6 Prevádzka

10.7 Dokumentácia

10.8 Bezpečnosť

10.9 Deployment

10.10 Legislatíva

10.11 PR

10.12 Odstávka systému

11 Analýza rizík

Poskytovateľ vypracuje analýzu rizík v zmysle usmernenia MIRRI (Metodika analýzy rizík a analýzy dopadov - https://mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2023/01/KB-K2_3-10-Metodika-na-v%C3%BDkon-anal%C3%BDzy-riz%C3%ADk-v1.1.pdf), ktorá zohľadní riziká špecifické pre danú zmenu.

Na základe vykonanej analýzy rizík je potrebné poskytovateľom navrhnúť bezpečnostné opatrenia a z úrovne objednávateľa posúdiť, vyhodnotiť a prijať relevantné bezpečnostné opatrenia. Súčasťou

analýzy rizík je aj posúdenie existujúceho prostredia, pričom bez potrebnej znalosti prostredia NCZI a bez dostatočnej informácie o jej aktívach a reálnych hrozbách v existujúcom IKT prostredí, bude ťažké odhadnúť primeranosť opatrení a stanoviť potreby v oblasti kybernetickej a informačnej bezpečnosti.

12 Rozhodnutia

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli prijaté tieto rozhodnutia:

| ID | Dátum | Zodpovedný | Popis rozhodnutia | Dopad na RQ |
|----|-------|------------|-------------------|-------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |

13 Požiadavky na súčinnosť Objednávateľa

Poskytovateľ špecifikuje rozsah požadovanej súčinnosti objednávateľa a všetky vstupy, ktoré nevie zabezpečiť vo vlastnej réžii a sú potrebné na dodanie všetkých požiadaviek v plnom rozsahu podľa zadania.

| ID | Termín | Rieši | Popis požiadavky na súčinnosť | Odhad prácnosti | Stav dodania |
|----|--------|-------|-------------------------------|-----------------|--------------|
| | | | | | |

14 Prílohy a odkazy na súvisiace dokumenty

Vypíše Poskytovateľ.

15 Pripomienky a spôsob zapracovania

Evidencia pripomienok je riešená formou pripomienkového listu v samostatnom dokumente poskytnutom Objednávateľom v elektronickej podobe (excel).



Pripomienkový list k
 CRxxxx_NCZI.xlsx

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Poskytovateľ:
 XXXXX
 Bratislava

 IČO: XXXXX
 Číslo zmluvy:

 Zodpovedná osoba: XY
 Dátum: dd.mm.yyyy
Objednávateľ:
 Národné centrum zdravotníckych informácií
 Lazaretská 26
 Bratislava 811 09
 IČO: 00165387
 Číslo zmluvy:

 Zodpovedná osoba: XY
 Dátum: dd.mm.yyyy
Podpisová doložka:

| Podpis | Podpis |
|--------|--------|
| • | • |

Predmet akceptácie:

Objednávateľ týmto potvrdzuje prevzatie nasledovných funkcionalít a služieb zo strany Poskytovateľa:

| ID | Označenie funkcionalít a služieb | Fakturácia dodávky v rozsahu MD |
|----|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. | • | • |
| 2. | • | • |
| 3. | • | • |

Vady:

Poskytovateľ zároveň potvrdzuje nasledovné výhrady dodaných funkcionalít a služieb (a zároveň sa zaväzuje ich odstrániť v dohodnutých lehotách):

| ID | Označenie funkcionalít a služieb | Výhrada dodávateľa | Spôsob riešenia | Termín |
|----|----------------------------------|--------------------|-----------------|--------|
| 1. | • | • | • | • |
| 2. | • | • | • | • |
| 3. | • | • | • | • |

Záverečné vyjadrenie:

Objednávateľ týmto potvrdzuje nasledovné stanovisko k akceptácii dodaných funkcionalít a služieb ako aj k súhlasu na ich úhradu Poskytovateľovi:

| | |
|-----|--|
| X/? | <p>Plná akceptácia Odovzdanie dodaných funkcionalít a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade s požiadavkami.</p> <p>Objednávateľ vyjadruje súhlas s úhradou platieb Poskytovateľovi za všetky funkcionality a služby v uvedené v tomto protokole.</p> |
|-----|--|

| | |
|------------|--|
| X/? | Podmienečná akceptácia Odovzdanie funkcionalít a služieb prebehlo s výhradami, ktoré nebránia ich prevzatiu a používaniu. Poskytovateľ sa zaviazal dodatočne odstrániť všetky uvedené výhrady v termínoch, ktoré Objednávateľ odsúhlasil. Objednávateľ preto vyjadruje súhlas s úhradou platieb Poskytovateľovi za všetky funkcionality a služby v uvedené v tomto protokole. |
| X/? | Odmietnutie prevzatia Objednávateľ vyjadruje zásadný nesúhlas s dodanými funkcionalitami a službami poskytovateľa a požaduje odstránenie všetkých väd v termínoch, ktoré odsúhlasili spoločne s Poskytovateľom. Objednávateľ nedáva súhlas na úhradu platieb Poskytovateľovi za funkcionality a služby v uvedené v tomto protokole. |

Prosíme, vyznačiť krížikom správnu odpoveď.

Vyhotovené v dvoch rovnopisoch – jeden pre Objednávateľa a jeden pre Poskytovateľa.

Prílohy:

(napr.)

- 1) Licenčné podmienky k preexistentnému SW
- 2)
- 3)

3. Formuláre k službe Reporting / Hodnotenie

| Typ úlohy | Priorita | Sumár | Kľúč | Priradený | Stav | Vytvorený | Obdobie | Termin vyriešenia | Skutočné vyriešenie | Obdobie SkVyriešenia | SLA | Doba riešenia | Čas po termine | Termin odozvy | Skutočná odozva | Prostredie | Stav SLA |
|-----------|----------|-------|------|-----------|------|-----------|---------|-------------------|---------------------|-------------------------|-----|---------------|----------------|---------------|-----------------|------------|----------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Priorita | Kľúč | Názov pož. | Typ úlohy | Prevádzková podpora | Stav | Vytvorená | Mesiac vytvorenia | Prostredie | Prácnosť | Termín odozvy | Skutočná odozva | Termín vyriešenia | Skutočné vyriešenie |
|----------|------|------------|-----------|---------------------|------|-----------|-------------------|------------|----------|---------------|-----------------|-------------------|---------------------|
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

Príloha č. 5_3. Formuláre k službe Reporting_Hodnotenie-service review board

Service Review board – SLA /S

Mesiac Rok

Agenda

- Servis – kvantitatívne ukazovatele
 - Incidenty 3
 - Problémy 4
 - Zmenové požiadavky a súčinnosť 5
- Blokujúce incidenty - review 6
- Kvalita servisu
 - Implementované 7
 - Priestor na zlepšenie 8
- Iné 9

Servis – kvantitatívne ukazovatele

| Incident report | Vyriešenie incidentu | | | |
|------------------------|-----------------------------|------------------|----------------------|-----------------|
| Priorita | Po termíne | V termíne | Celkový súčet | in SLA % |
| Blokujúca (A) | | | | |
| Vysoká (B) | | | | |
| Nízka (C) | | | | |
| Celkový súčet | | | | |

Komentár – ak treba

Servis – kvantitatívne ukazovatele

| Incident report | Vyriešenie problému | | | |
|------------------------|----------------------------|------------------|----------------------|-----------------|
| Priorita | Po termíne | V termíne | Celkový súčet | in SLA % |
| Blokujúca (A) | | | | |
| Vysoká (B) | | | | |
| Nízka (C) | | | | |
| Celkový súčet | | | | |

Komentár – ak treba

Servis – kvantitatívne ukazovatele

| Čerpanie SLA budgetu | Schválené požiadavky kumulatívne | | Komentár – ak treba |
|--------------------------------|----------------------------------|---------------|---------------------|
| | Počet | Prácnosť (ČD) | |
| <i>Požiadavka na súčinnosť</i> | | | |
| Konzultácia | | | |
| Administrácia | | | |
| Školenie | | | |
| Profylaktika | | | |
| <i>Požiadavka na zmenu</i> | | | |
| PNZ | | | |
| Celkový súčet | | | |

Identifikátor blokujúceho incidentu

Vytvorený:

Skutočná odozva:

Termín vyriešenia:

Vyriešený:

Popis incidentu/problému:

Popis riešenia + "follow up":

Kvalita servisu – implementované zlepšenia

- ❑ Čo sme urobili, aby sa kvalita servisu zlepšila – procesne, technicky

Kvalita servisu – priestor na zlepšenie

- ❑ Čo by sa malo zlepšiť s konkrétnymi príkladmi, kedy to nefungovalo

Iné

- ❑ Veci na diskusiu, ktoré neboli zahrnuté na predchádzajúcich „slides“

4. Formulár – Report o poskytnutých Paušálnych službách

| Typ úlohy | Priorita | Sumár | Kľúč | Stav | Vytvorený | Skutočná odozva | Skutočné vyriešenie | Prostredie | Stav SLA |
|---------------------|----------|------------------|------|-----------|-----------------|----------------------------|---------------------|------------|-----------|
| Incident | 3 | Popis incidentu | | Riesi sa | 12.4.2018 12:55 | 12.4.2018 18:08 | | Test | V termíne |
| Problém | 2 | Popis problému | | Vyriesený | 5.4.2018 8:18 | 5.4.2018 8:19 | 5.4.2018 9:19 | PROD | V termíne |
| Servisna požiadavka | | Popis požiadavky | | Riesi sa | 43196,42917 | 012/04/2018 14:18:00 am | 43196,42917 | PROD | N/A |