**Príloha č.** **2**

**k zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému „Elektronické služby Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“, č. z.: xxx**

**Rozsah poskytovaných služieb**

Poskytovateľ v súlade s článkom 3 Zmluvy poskytuje nasledovné služby:

1. Podpora prevádzky a údržba IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy
2. Rozvoj a rozšírenie IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. b) Zmluvy
3. Školenie koncových používateľov a administrátorov IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. c) Zmluvy
4. **Podpora prevádzky a údržba IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy**
5. V rámci podpory prevádzky a údržby IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. a) Poskytovateľ počas pracovných dní 12 hodín denne od 6:00 hod. do 18:00 hod. (SEČ) zabezpečuje:
   1. službu Helpdesk definovanú v bode 1.1 písm. s) Zmluvy,
   2. technickú podporu IS ES MZVEZ,
   3. technologickú podporu IS ES MZVEZ.
6. Objednávateľ pre pracovníkov Poskytovateľa zabezpečí pracovisko pre jednu osobu v sídle Objednávateľa vybavené technológiami potrebnými pre plnenie predmetu Zmluvy, okrem vývojového pracoviska, a prístup prostredníctvom dátovej siete k IS ES MZVEZ.
7. Poskytovateľ zabezpečí s cieľom poskytovania služieb podľa bodu 3.2 písm. a):
8. v pracovných dňoch v čase od 8:00 hod. do 16:30 hod. (SEČ) jedného pracovníka dostupného telefonicky na telefónnom čísle Helpdesk s potrebnými technickými a komunikačnými predpokladmi a s jednoduchým a okamžitým prístupom ku komunikácii v súvislosti s IS ES MZVEZ, pričom daný pracovník musí byť priamo na pracovisku Objednávateľa podľa bodu 1.2,
9. v pracovných dňoch od 6:00 hod. do 8:00 hod. (SEČ) a od 16:30 hod. do 18:00 hod. (SEČ) jedného pracovníka dostupného telefonicky na telefónnom čísle Helpdesk s potrebnými technickými a komunikačnými predpokladmi a s jednoduchým a okamžitým prístupom ku komunikácii v súvislosti s IS ES MZVEZ,
10. reakciu na požiadavku na odstránenie chyby IS ES MZVEZ podľa prílohy č. 4 Zmluvy „Postup a podmienky vykonania zásahu“ (ďalej len „Príloha č. 4“),
11. schopnosť realizovať alebo spustiť postupy údržby IS ES MZVEZ,
12. v prípade potreby spustenie interných eskalačných procesov týkajúcich sa IS ES MZVEZ.
13. Podporu prevádzky a údržbu IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy uskutočňuje Poskytovateľ počas pracovných dní 12 hodín denne od 6:00 hod. do 18:00 hod. (SEČ) obvykle v rámci troch stupňov:
14. **podporou 1. stupňa** (podpora L1) Poskytovateľ rieši základné chyby a požiadavky koncových používateľov IS ES MZVEZ a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, evidovať chybu/požiadavku v systéme Helpdesk, previesť základnú analýzu, určiť príčinu chyby a stanoviť klasifikáciu chyby podľa Prílohy č. 4. V rámci podpory 1. stupňa sú riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy, napríklad zabudnutie hesla, overovanie nastavení softvéru a hardvéru. Podpora 1. stupňa sa obvykle uskutočňuje prostredníctvom služby Helpdesk. V prípade, že nedôjde k vyriešeniu chyby v rámci podpory 1. stupňa, postúpi sa chyba na riešenie v rámci podpory 2. stupňa.
15. **podporu 2. stupňa** (podpora L2) uskutočňujú riešiteľské tímy s hlbšou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni podpory 2. stupňa nekomunikujú priamo s koncovým používateľom IS ES MZVEZ, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom podpory 1. stupňa pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát odovzdaných riešiteľom podpory 1. stupňa. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie chyby v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnou úlohou riešiteľov na úrovni podpory 2. stupňa je vykonanie zásahu s cieľom odstránenia chyby alebo eskalácia na podporu 3. stupňa.
16. **podpora 3. stupňa** (podpora L3) predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najzávažnejších chýb, v rámci ktorých je potrebné uskutočnenie hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.
17. V rámci podpory prevádzky a údržby IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy prostredníctvom jednotlivých stupňov podpory uvedených v bode 1.4 sa uskutočňuje odstraňovanie chýb IS ES MZVEZ formou zásahu. Podmienky a postup vykonania zásahu sú uvedené v Prílohe č. 4.
18. V rámci podpory prevádzky a údržby IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy Poskytovateľ zabezpečí počas pracovných dní 12 hodín denne od 6:00 hod. do 18:00 hod. (SEČ) **technickú podporu IS ES MZVEZ**, v rámci ktorej realizuje aj výkon činností preventívnej a periodickej údržby IS ES MZVEZ s cieľom zabezpečenia cieľovej dostupnosti podľa bodu 4.16 Zmluvy a spoľahlivosti IS ES MZVEZ. V rámci technickej podpory IS ES MZVEZ Poskytovateľ zabezpečuje:
19. monitorovanie kvality dátovej konektivity interných integračných rozhraní vrátane komunikácie s informačnými systémami integrovaných inštitúcií, návrh odporúčaných riešení,
20. ladenie optimálnej výkonnosti IS ES MZVEZ,
21. vykonávanie pravidelnej monitorovacej, nastavovacej a kalibračnej činnosti, ktorá vedie k zabezpečeniu presnej činnosti hardvérových komponentov a softvérových komponentov produktov tretích strán - monitoring, zálohovanie, patchovanie, čistenie IS ES MZVEZ, inštalácie a update produktov tretích strán ako napríklad aplikačný framework, JAVA, antivírus, operačný systém (licenčnú podporu softvérových produktov tretích strán zabezpečuje Objednávateľ),
22. identifikáciu potenciálnych rizík spôsobujúcich obmedzenia funkcionality alebo dostupnosti IS ES MZVEZ,
23. zosúladenie požiadaviek bezpečnostnej politiky a aplikačných nastavení,
24. riešenie incidentov, testovanie aplikačno-programového vybavenia po zmene jeho konfigurácie a inštalácií patchov, update, hotfix aplikačného programového vybavenia,
25. aktualizáciu programovej dokumentácie v prípade zmeny IS ES MZVEZ.
26. V rámci podpory prevádzky a údržby IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy Poskytovateľ zabezpečí počas pracovných dní 12 hodín denne od 6:00 hod. do 18:00 hod. (SEČ) **technologickú podporu IS ES MZVEZ**, v rámci ktorej Poskytovateľ zabezpečí:
27. úpravu IS ES MZVEZ tak, aby bol prevádzkovateľný na technických prostriedkoch Objednávateľa (servery, pracovné stanice, periférne zariadenia), ktoré v prípade ich zmeny vyhovujú hardvérovým požiadavkám a softvérovým požiadavkám,
28. zmeny konfigurácie IS ES MZVEZ, inštalácie aktualizácií IS ES MZVEZ, úpravy IS ES MZVEZ súvisiace s udržiavaním IS ES MZVEZ v stave, aby bol prevádzkovateľný na existujúcich technických prostriedkoch Objednávateľa, napríklad pri prechode na vyššiu verziu operačného systému, zmene zariadení (technologické zmeny). Technologické zmeny musia byť odsúhlasené zo strany Poskytovateľa, pričom však Poskytovateľ môže s vykonaním technologických zmien nesúhlasiť len v prípadoch:
    1. známej a identifikovanej chyby/zraniteľnosti v inštalovanej aktualizácii alebo hotfixe,
    2. zmeny technických prostriedkov, ktoré majú zásadný dopad na IS ES MZVEZ,
    3. zmeny majú preukázateľný negatívny dopad na výkonnosť IS ES MZVEZ.
29. Súčasťou technologickej podpory IS ES MZVEZ **nie je**

a) úprava vyžadujúca úpravu databázovej štruktúry IS ES MZVEZ,

b úprava použitých technológií nevyvolaná zmenou technických prostriedkov,

c) zabezpečenie funkčnosti licencovaných produktov tretích strán, ktorých zdrojové kódy Poskytovateľ nevlastní.

1. **Rozvoj a rozšírenie IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. b) Zmluvy**
2. Služba rozvoj a rozšírenie IS ES MZVEZ zahŕňa komplexné analytické a programátorské služby vedúce k ďalšiemu rozvoju, rozširovaniu, úpravám funkcionalít, integrácii a upgrade IS ES MZVEZ. Prostredníctvom tejto služby je možné realizovať aj odbornú činnosť Poskytovateľa týkajúcu sa legislatívneho updatu, vývoj odborných aplikácií alebo doplnkových modulov a ich implementáciu na základe špecifikácií, ktoré doplnia pôvodnú špecifikáciu IS ES MZVEZ z hľadiska jeho komplexnosti a funkčnosti. Odborné aplikácie sú funkčné celky so špecifickou funkcionalitou pre danú oblasť a sú určené na automatizáciu komplexných procesov, pričom je ich možné integrovať s externými a internými systémami Objednávateľa.
3. V rámci služby Rozvoj a rozšírenie IS ES MZVEZ zabezpečí Poskytovateľ:
4. implementáciu novej alebo úpravu existujúcej funkčnosti na základe legislatívnych zmien, zmien metodiky alebo požiadaviek vyplývajúcich z integrácie v rámci e-Governmentu,
5. implementáciu novej alebo úpravu existujúcej funkčnosti na základe požiadaviek Objednávateľa,
6. technologický upgrade, pričom technologický upgrade znamená uskutočnenie zmien IS ES MZVEZ vyvolaných napríklad zmenou hlavnej verzie niektorej z použitých vývojových technológií alebo výmenou použitých vývojových technológií.
7. Realizácia služby Rozvoj a rozšírenie IS ES MZVEZ sa uskutočňuje v nasledujúcich krokoch:
   1. Oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku, v ktorej uvedie špecifikáciu požadovaných zmien a stanoví termín najneskoršieho splnenia.
   2. Na základe požiadavky Poskytovateľ vykoná analýzu požadovanej zmeny, stanoví prácnosť realizácie požadovanej zmeny (maximálny počet človekodní) a navrhne termín splnenia tak, aby bol zachovaný termín najneskoršieho splnenia stanovený Objednávateľom podľa písm. a) tohto bodu.
   3. Ak Objednávateľ odsúhlasí analýzu a prácnosť požadovanej zmeny, Poskytovateľ vypracuje špecifikácie požiadavky, a to dátový model, funkčný model, návrh zmien IS ES MZVEZ. Ak Objednávateľ nesúhlasí s prácnosťou požadovanej zmeny stanovenou Poskytovateľom podľa písm. b) tohto bodu, navrhne Poskytovateľovi úpravu prácnosti požadovanej zmeny. Ak Poskytovateľ neakceptuje Objednávateľom navrhnutú úpravu prácnosti a Zmluvné strany sa nedohodnú na novej úprave prácnosti, môže Objednávateľ požiadať znalca, ktorého vyberie zo zoznamu znalcov vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky alebo iného všeobecne uznávaného zoznamu, alebo iného odborníka, na ktorom sa dohodnú zmluvné strany, o stanovenie prácnosti požadovanej zmeny. Poskytovateľ je povinný akceptovať znalcom alebo dohodnutým odborníkom stanovenú prácnosť. Poskytovateľ vypracuje špecifikácie požiadavky, a to dátový model, funkčný model, návrh zmien IS ES MZVEZ. Náklady znalca alebo odborníka podľa tohto písmena uhradia obdive zmluvné strany rovnakým dielom.
   4. Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom vykoná analýzu potreby migrácie údajov do upraveného IS ES MZVEZ.
   5. Zmluvné strany najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa doručenia špecifikácie požiadavky alebo do piatich pracovných dní od stanovenia prácnosti podľa písm. c) dohodnú a schvália špecifikáciu požadovaných zmien, počet a druh odborníkov spĺňajúcich podmienky uvedené v prílohe č. 3 Zmluvy „Požiadavky na odborníkov“ (ďalej len „Príloha č. 3“), ktorí sa budú podieľať na plnení požiadavky, maximálny počet človekodní (MD) každého z nich pri plnení požiadavky, termín splnenia a harmonogram realizácie zmien.
   6. Objednávateľ vystaví objednávku požadovanej zmeny v súlade s písm. e).
   7. Poskytovateľ vykoná úpravu IS ES MZVEZ v dohodnutom rozsahu a termíne podľa písm. f) tohto bodu na základe objednávky vystavenej Objednávateľom a doručenej Poskytovateľovi.
   8. Poskytovateľ dodá zmeny IS ES MZVEZ a testovacie scenáre Objednávateľovi na vykonanie akceptačných testov, prostredníctvom ktorých Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom preverí, či dodaná zmena spĺňa funkčnosti definované v objednávke, požiadavke a v dokumentácií k návrhu zmeny IS ES MZVEZ (dátový model, funkčný model, návrh zmien IS ES MZVEZ).
   9. Poskytovateľ vykoná zmeny IS ES MZVEZ a v prípade potreby migráciu údajov.
   10. Poskytovateľ nainštaluje upravený IS ES MZVEZ na zariadenie alebo zariadenia určené Objednávateľom.
   11. V súčinnosti s Poskytovateľom je Objednávateľ povinný vykonať akceptačné testy na základe testovacích scenárov do 10 pracovných dní odo dňa odovzdania testovacích scenárov Poskytovateľom. Povinnosť Objednávateľa poskytnúť súčinnosť podľa článku 9 Zmluvy sa na vykonanie akceptačných testov vzťahuje primerane. Objednávateľ po úspešnom vykonaní akceptačných testov a vyhotovení protokolu o akceptácii potvrdí prevzatie plnenia na odovzdávacom a preberacom protokole, ktorého vzor tvorí prílohu č. 6 Zmluvy „Odovzdávací a preberací protokol“ (ďalej ako „Príloha č. 6“). Odovzdávací a preberací protokol je prílohou k faktúre za poskytnuté plnenie. Ak je odovzdávací a preberací protokol vyhotovený nesprávne, Objednávateľ ho vráti Poskytovateľovi na prepracovanie v lehote určenej Objednávateľom. Termín splnenia a harmonogram realizácie zmien uvedený v objednávke je Poskytovateľ povinný dodržať.
   12. Poskytovateľ dodá aktualizovanú programovú dokumentáciu k IS ES MZVEZ podľa bodu 4.14 Zmluvy.
   13. ak je to potrebné na plnenie predmetu Zmluvy, oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi úpravu špecifikácie používaných technických prostriedkov, ktorá nastala po splnení požiadavky.
8. **Školenia koncových používateľov IS ES MZVEZ a administrátorov IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. c) Zmluvy**

V rámci služby Školenia koncových používateľov IS ES MZVEZ a administrátorov IS ES MZVEZ podľa bodu 3.2 písm. c) Zmluvy Poskytovateľ zabezpečí školenie koncových používateľov IS ES MZVEZ a administrátorov IS ES MZVEZ v priestoroch Objednávateľa. Proces zabezpečenia školení je nasledovný:

1. Oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom zašle Oprávnenej osobe Poskytovateľa písomnú požiadavku na školenie, v ktorej uvedie špecifikáciu školenia a navrhne termín školenia,
2. Zmluvné strany sa najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky podľa písm. a) dohodnú a schvália požiadavku na školenie; ak sa Zmluvné strany nedohodnú na termíne školenia, určí termín školenia Objednávateľ,
3. po určení termínu školenia v súlade s písm. b) Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na školenie,
4. Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou,
5. Poskytovateľ zabezpečí odborníka na pozíciu školiteľa spĺňajúceho podmienky uvedené v Prílohe č. 3, pripraví školiace materiály a vykoná školenie v dohodnutom rozsahu a termíne,
6. Objednávateľ potvrdí prevzatie školenia na odovzdávacom a preberacom protokole.