Národné centrum zdravotníckych informácií

Lazaretská 2423/26

811 09 Bratislava

Poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky informačných systémov ISZI a MIS NCZI

NADLIMITNÁ ZÁKAZKA

(Služby)

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY Príloha 1

**Predmetom zákazky je** zabezpečenie prevádzky aplikačného programového vybavenia, t. j. informačných systémov **ISZI a MIS NCZI** (ďalej len „APV“) na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb (ServiceLevelTarget – SLT).

Predmetom zákazky je poskytnutie nasledovných podporných služieb:

* Služba Servisná podpora – správa a riešenie incidentov a problémov,
* Služba Prevádzková podpora – konzultácie, administrácia, školenia
* Služba Zmenová podpora – zmeny a rozvoj aplikačného programového vybavenia, vrátane testovania a podpory pri implementácii,profilaktika a školenie
* Služba Prevádzková podpora – profylaktika,
* Služba Reporting/Hodnotenie

OBSAH

[OPIS PREDMETU ZÁKAZKY 1](#_Toc77141467)

[1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV 4](#_Toc77141468)

[2. GARANTI ZMLUVY 7](#_Toc77141469)

[3. POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KĽÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV 7](#_Toc77141470)

[4. PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA 8](#_Toc77141471)

[5. KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA 8](#_Toc77141472)

[5.1. Kontaktné miesto Poskytovateľa 8](#_Toc77141473)

[5.2. Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom 9](#_Toc77141474)

[5.2.1. Prístup na miesto plnenia 9](#_Toc77141475)

[5.2.2. Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa 9](#_Toc77141476)

[6. PODPORNÉ SLUŽBY – DEFINÍCIA 9](#_Toc77141477)

[6.1. Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov 9](#_Toc77141478)

[6.1.1. Klasifikácia – výstupom je: 10](#_Toc77141479)

[6.1.2. Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je: 10](#_Toc77141480)

[6.1.3. Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je 10](#_Toc77141481)

[6.1.4. Uzavretie – výstupom je: 11](#_Toc77141482)

[6.1.5. Školenie, zmenové príručky a dokumentácia 11](#_Toc77141483)

[6.1.6. Súčinnosť Objednávateľa 11](#_Toc77141484)

[6.1.7. Eskalačný proces 11](#_Toc77141485)

[6.1.8. Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby 11](#_Toc77141486)

[6.2. Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie 13](#_Toc77141487)

[6.2.1. Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“) 13](#_Toc77141488)

[6.2.2. AdministráciaAPV (kategória služby „Administrácia“) 14](#_Toc77141489)

[6.2.3. Školenie (kategória služby „Školenie“) 14](#_Toc77141490)

[6.3. Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update 15](#_Toc77141491)

[6.3.1. Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu 16](#_Toc77141492)

[6.3.2. Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov 16](#_Toc77141493)

[6.3.3. Vypracovanie cenovej ponuky 16](#_Toc77141494)

[6.3.4. Realizácia Zmeny 16](#_Toc77141495)

[6.3.5. Otestovanie Zmeny 16](#_Toc77141496)

[6.3.6. Plán realizácie zmeny 16](#_Toc77141497)

[6.3.7. Záverečné akceptovanie 17](#_Toc77141498)

[6.3.8. Zmenové príručky a dokumentácia 17](#_Toc77141499)

[6.3.9. Upgrade / Update 17](#_Toc77141500)

[6.3.10. Release 18](#_Toc77141501)

[6.3.11. Eskalačný proces 19](#_Toc77141502)

[6.4. Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA 20](#_Toc77141503)

[6.5. Služba Reporting/Hodnotenie 22](#_Toc77141504)

[7. FORMULÁRE 23](#_Toc77141505)

# DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

**APV** je Aplikačné programové vybavenie pozostávajúce z Informačného systému zdravotníckych indikátorov (ISZI) a Manažérskeho informačného systému NCZI (MIS NCZI).

**Bezpečnostný incident** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti APV, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia s cieľovou úrovňou služby Správa incidentov s prioritou Urgentná (A). Bezpečnostné incidenty sa považujú za incident s prioritou Urgentná (A) podľa tabuľky 9, a to aj v prípade, ak charakter incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť APV, alebo ak nedosahuje intenzity priority Urgentná (A).

**Človekohodina (ČH)** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti vykonanej pri poskytnutej podpornej službe, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny.

**Človekodeň (ČD)** je časová jednotka pre vyjadrenie prácnosti realizovanej jedným človekom v rozsahu osem človekohodín.

**Defekt** je správanie APV nezodpovedajúce aktuálnej funkčnej špecifikácii schválenej zmluvnými stranami s negatívnymi dopadmi na funkčnosť APV, alebo jeho časti, identifikované počas akceptačných testov / pred nasadením do produkčného prostredia. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky.

**Doba vyriešenia** znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný od času nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

**Doba odozvy** je čas medzi nahlásením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa.

**Dokumentácia APV** – súbor dokumentov popisujúcich funkcionalitu APV. Dokumentáciu tvorí:

Používateľská príručka k ISZI

Systémová príručka k ISZI

Systémová príručka k MIS NCZI

Zápisy z pracovných stretnutí týkajúce sa funkcionality APV

**Dostupnosť (DAPV)** je schopnosť APV vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržovateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času služby a od času výpadkov – nedostupnosti APV.

**Fix** je nasadený prostredníctvom služby Upgrade / Update obsahujúci 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 prostredníctvom služby Upgrade / Update.

**Incident** predstavuje každú udalosť prerušenia alebo zníženia kvality APV. Hlásenie Incidentu musí obsahovať: popis identifikovanej chyby/nefunkčnosti dotknutého komponentu APV.

**Informačný systém Kontaktného centra (IS CSM)** je aplikácia - softvér /SW/, ktorý používa Objednávateľ, na svojom kontaktnom centre (HelpDesku, ServisDesku).

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

**Náhradné / dočasné riešenie** zmenšuje alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti APV, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických funkcionalít APV nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov. Prevádzka produkčného prostredia APV je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

**Požiadavka na zmenu (PNZ)** je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít APV podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia dodané 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 tejto prílohe 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 tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

**Priorita** je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu.

**Priorita „NÍZKA (C)“**, resp. bežná vada nespĺňa podmienku klasifikácie priority „STREDNÁ“ a znamená, že Incident spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV , pričom chybná funkcionalita tohoto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu APV, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje jeho chod alebo chod celého APV.

**Priorita „STREDNÁ (B)“**, resp. vážna vada nespĺňa podmienku klasifikácie priority „URGENTNÁ“ a znamená, že Incident spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV , pričom chybná funkcionalita tohoto modulu má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Incident umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.

**Priorita „URGENTNÁ (A)“**, resp. kritická vada, znamená, že Incident spôsobuje nedostupnosť funkčnosti modulu APV alebo chybnú funkčnosť, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť APV v produkčnom prostredí nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie Incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

**Problém** je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Incidente.

**Release** je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

**Testy:**

**Funkčný test (FT)** je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

**Generálny test (GT)** je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu kritických funkcionalít alebo úplnej funkcionality APV. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality APV.

**Integračný test (IT)** je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu APV so systémami, s ktorými je APV integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.

**Záťažový test (ZT)** je test zameraný na záťaž APV simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.

**Akceptačný test (AT)** je test, ktorým Objednávateľ testuje Poskytovateľom realizovanú zmenu funkcionality APV. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.

**Zmluva** je Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky informačných systémov ISZI a MIS NCZI uzavretá medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

# GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa Tabuľka 1

|  |  |
| --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Zaradenie |
|  | generálny riaditeľ |

Garant Zmluvy Poskytovateľa Tabuľka 2

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

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa Tabuľka 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Zaradenie | Telefón | E-mailová adresa |
| xxxxxx | Xxxxxx | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | xxxxx | 287 | 0903 560 186 |  | | xxx |

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa Tabuľka 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Meno a Priezvisko | Zaradenie | Telefón | E-mailová adresa |
| xxxxxx | Xxxxxx | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | xxxxx | 287 | 0903 560 186 |  | | xxx |

# POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KĽÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV

Popis architektúry , konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky APV je definovaný v dokumentácií k APV. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa, tak aj zo strany Poskytovateľa.

Za dokumentáciu popisujúcu konfiguráciu a kľúčové parametre prevádzkovej infraštruktúry (testovacie a produkčné prostredie APV) je zodpovedný Objednávateľ.

Popis APV je uvedený v dokumente POPIS SYSTÉMOV ISZI a MIS NCZI, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto dokumentu.



# PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb Tabuľka 5

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

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

## Kontaktné miesto Poskytovateľa

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného miesta Tabuľka 6

|  |  |
| --- | --- |
| Prevádzkový čas | |
| Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h | |
| Nahlasovací kanál | Kontaktné údaje |
| IS CSM \* | Tiketovací systém Objednávateľa |
| e-mail | podpora@nczisk.sk |
| Telefón | xxxx |

\* Do dátumu realizácie integrácie IS CSM budú hlásenia realizované e-mailom.

## Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

### 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 testovacie prostredie; v ostatných prípadoch, ak tak rozhodne Objednávateľ s prihliadnutím na potreby a okolnosti poskytnutia služby. Vzdialený prístup do APV 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.

### Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb Tabuľka 7

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

# PODPORNÉ SLUŽBY – DEFINÍCIA

## Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov

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

Prostredníctvom určených oprávnených osôb Poskytovateľ poskytne súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečí vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol APV, súvisiaci s poskytovaním služieb podľa Zmluvy.

**Spôsob nahlasovania:**

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

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

**Základné činností poskytované v rámci služby:**

### 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.

### Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

* návrh náhradného, resp. konečného riešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
* kvalifikovaný odhad termínu dodania riešenia vrátane dodania potrebnej dokumentácie,
* potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do APV,
* rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 6.1.1 a 6.1.2 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).

### Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je

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

### Uzavretie – výstupom je:

* akceptácia Objednávateľa,
* zápis o ukončení v aplikácii IS CSM.

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.

### Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

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

Ak pri realizácii Incidentu alebo Problému dôjde k zmene funkcionality APV, pri odovzdaní riešenia je Poskytovateľ povinný zabezpečiť aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie APV so zaznamenaním vykonaných zmien (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou APV). Čas potrebný na dodanie takto aktualizovanej Dokumentácie APV sa nezapočítava do doby vyriešenia Incidentu alebo Problému.

### Súčinnosť Objednávateľa

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

### Eskalačný proces

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

### 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** | | |
| --- | --- | --- |
| Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h | | |
| **Cieľové úrovne služby** | | |
| **Priorita** | **Doba odozvy** | **Doba vyriešenia** |
| Urgentná (A) | 1 hod | 9 hod |
| Stredná (B) | 4 hod | 90 hod |
| Nízka (C) | 9 hod | 135 hod,  alebo v rámci dohodnutých  termínov releasov |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

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

*Tdostupnosť* je prevádzkový čas služby v danom mesiaci.

*Tnedostupnosť* je v procese Incident manažmentu reprezentovaná neočakávanou a vopred neschválenou odstávkou APV z dôvodu Incidentu APV s prioritou „Urgentná (A)“, ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v aplikácii IS CSM v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka APV je nedostupná a následným zadaním Dátumu a času Začiatku neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

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

∑*Tnedostupnosť* je sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstávok, počas ktorých APV nie je dostupné Objednávateľovi z dôvodu Incidentu APV s prioritou „Urgentná (A)“.

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

Stanovená dostupnosť pre APV je **DAPV =** 98% pre rok, t.j. kumulatívna doba neplánovaného výpadku je maximálne 175,2 hodín za kalendárny rok, max .však 14,6 hodín mesačne. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstávky pre údržbu APV, resp. odstávky APV spôsobené previazanými IT technológiami (informačnými systémami) tretích strán.

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) | 9 hod | 45 hod |
| Stredná (B) | 18 hod | 90 hod |
| Nízka (C) | 45 hod | 135 hod,  alebo v rámci dohodnutých  termínov releasov |

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov / Problémov Tabuľka 11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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.

## Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky Objednávateľa na:

### Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

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

Odmena za konzultácie bude v rámci Mesačnej paušálnej odmeny.

### AdministráciaAPV (kategória služby „Administrácia“)

* podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
* správa systému – používateľský systém, správa číselníkov, zoznam popisiek, správa navigácie, správa emailových šablón,
* oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa
* oprava chýb spôsobených poruchami infraštruktúry Objednávateľa (testovacie a produkčné prostredie)
* poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa pri odstraňovaní chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa, resp. poruchami infraštruktúry Objednávateľa

Odmena za administráciu bude v rámci Mesačnej paušálnej odmeny.

### Školenie (kategória služby „Školenie“)

Požiadavka na vyškolenie ďalších zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy APV v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa, odmena za školenie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb (služby na vyžiadanie).

**Spôsob nahlasovania:**

* prioritne prostredníctvom aplikácie IS CSM
* v prípade nedostupnosti aplikácie IS CSM alebo nerealizovanej integrácie Poskytovateľa na IS CSM 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 prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

## Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu APV (kategória služby „Zmena“). Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV.

**Spôsob nahlasovania:**

* Prostredníctvom aplikácie IS CSM. Aplikácia IS CSM je prioritný variant.
* Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Požiadavka na zmenu“.

Zaznamenávania procesných činností, týkajúcich sa poskytovania služby bude realizované v aplikácii IS CSM. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

**Zoznam činností:**

### Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu

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

### Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov

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

### Vypracovanie cenovej ponuky

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

### Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po prijatí schválenej objednávky od Objednávateľa určenými kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné miesto (kontaktné osoby) Poskytovateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

### Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

### Plán realizácie zmeny

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

### Záverečné akceptovanie

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

### Zmenové príručky a dokumentácia

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

Školenie

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

### Upgrade / Update

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 / integračných testov,
* Výkon interného generálneho regresného testu,
* Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
* Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
* Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
* Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
* Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
* identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
  + Veľkosť inštalačného balíčka
  + Dopady na IT infraštruktúru:
    - Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
    - Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
    - Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)

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

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

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

### Release

#### Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

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

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

Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

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

#### Pravidlá pre nasadzovanie Release

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

#### Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v Tabuľke 15.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov.

Tabuľka 15

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategória | Popis | Povolený počet Defektov |
| **Urgentná** | Kritický defekt s dopadom na funkcionalitu modulu APV~~,~~ ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku kritickej funkcionality APV, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. | 0 |
| **Stredná** | Vážny defekt s dopadom na funkcionalitu aspoň jedného modulu APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil prácu pracovníkov Objednávateľa. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov. | 4 |
| **Nízka** | Defekt s nepodstatným dopadom na funkcionalitu APV, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí. | 10 |

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

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

### Eskalačný proces

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

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

Tabuľka 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 | Dohoda  (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.

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

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 dovtedy vynaloženej prácnosti a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

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

## Služba 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.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 19

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

**Spôsob nahlasovania:**

* Prioritne prostredníctvom aplikácie IS CSM.
* V prípade nedostupnosti aplikácie IS CSM alebo ak nedošlo k integrácii Poskytovateľa na IS CSM, elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) použitím formulára Prevádzková podpora (Kategória služby Profylaktika)“.

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.

## Služba Reporting/Hodnotenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o vykonaných podporných službách vždy k 5. dňu v mesiaci, v rozsahu a formáte uvedenými v Prílohe č. 3 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 APV 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), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti APV
* 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 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Podporné služby sú uvedené v Tabuľke 27 a konkrétne definované v Prílohe č. 3 Zmluvy.

Formuláre Tabuľka 27

|  |  |
| --- | --- |
| **Por. č.** | **Názov Formulára** |
| 1. | Formulár Požiadavka na zmenu |
| 2. | Formulár Štúdia realizovateľnosti |
| 3. | Formulár Dokument realizácie Zmeny |
| 4. | Formulár Akceptačný protokol Zmeny |
| 5. | Formulár Prevádzková podpora |
| 6. |  |
| 7. |  |
| 8. |  |