

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Opis predmetu zákazky

Potreba zabezpečenia podpory a realizácie rozvoja DKS, ktorý je technologicky postavený na báze softvérového riešenia Fabasoft, na základe požiadaviek odborných útvarov MF SR.

a) Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné, testovacie aj školiace prostredie systému DKS (mesačný paušál):

- Riadenie poskytovaných servisných služieb a činnosti Service desku.

Vedenie evidencií a reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o stave prevádzky, poskytovaní služieb, výsledkov monitoringu, kontrol a auditov, vedenie potrebných technických a prevádzkových evidencií (technická dokumentácia, nastavenie parametrov, evidencia technických prostriedkov, užívateľské príručky, evidencia dodávateľov a kontaktných osôb...), poskytovanie komplexných (spisy/záznamy/eDesk) štatistických informácií pre manažment Objednávateľa.

Zabezpečovanie kvality služieb zamerané na predkladanie návrhov opatrení na zlepšenie kvality služieb prevádzky, implementáciu schválených opatrení.

Plánovanie a riadenie preventívnej údržby a opráv, prevádzkových a bezpečnostných auditov, riadenie vnútorných procesov a spolupráce s ostatnými zložkami a ostatné.

- Činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému DKS vykonávané priebežne.

Činnosti slúžiace k identifikácii neštandardných stavov serverov, systémového softvéru a systému DKS sú definované v katalógu služieb pre jednotlivé oblasti s detailným popisom ich rozsahu. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Výsledky kontrol budú evidované v reporte s návrhom preventívnych akcií na elimináciu neštandardných stavov systému DKS.

Poskytovateľ vykonáva tieto činnosti počas pracovnej doby a činnosti nepodliehajú definovanému SLA.

Poskytovateľ tieto činnosti eviduje v mesačnom výkaze prác, ktorý je podkladom pre mesačnú fakturáciu zohľadňujúcu skutočnú odvedenú prácu.

- Podpora systémového softvéru a systému DKS vykonávaná podľa potreby v definovanom SLA.

Tieto servisné služby sa vzťahujú na produkčné, testovacie aj školiace prostredie systému DKS.

b) Aplikačné a servisné služby vzťahujúce sa na produkčné, testovacie aj školiace prostredie systému DKS (nadpaušál)

- Malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení systému DKS.
- Analytické a konzultačné služby v súvislosti s posudzovaním a riešením chybových stavov, ktoré neboli spôsobené nesprávnym fungovaním aplikácií.
- Riešenie používateľských chýb, ktoré vznikli v dôsledku metodiky a procesov používaných na strane Zákazníka alebo používateľov systému DKS s následnou žiadosťou o opravu spôsobom, ktorý nie je k dispozícii v štandardnej funkcionalite systému DKS formou analytických, návrhárskych, programátorských a testovacích prác pre opravu dát v databáze systému Zákazníka.
- Podpora pri prevádzke jednotlivých modulov systému DKS.
- Návrh nových a optimalizácie existujúcich procesov podpory a prevádzky systémov.

- Monitoring aplikačných častí systému DKS, jeho rozhraní.
- Rekonfigurácia funkčných blokov pri zmenách jeho technologickej platformy.
- Testovanie a implementácia patchov a nových verzií.
- Podpora koncových používateľov Zákazníka na mieste v prípade potreby.
- Realizácia vyžiadaných služieb pre správu a administráciu systému.

Tieto servisné služby sa vzťahujú na produkčné, testovacie aj školiace prostredie systému DKS.

c) Činnosti súvisiace s rozvojom informačného systému DKS (služby realizácie zmien):

Tieto činnosti zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek Objednávateľa na zmenu funkčnosti systému DSK. Zmena funkčnosti zahŕňa prídanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému DKS a súvisiacej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou Objednávateľa na zlepšenie fungovania implementovaných procesov v systéme DKS alebo zavedenie nových procesov v systéme DKS.

Rozvoj systému DKS bude prebiehať v štandardnom životnom cykle riadenia zmien nasledovne:

- Definovanie požiadavky zo strany Objednávateľa
- Príprava ponuky zo strany Poskytovateľa pozostávajúcej z popisu riešenia, harmonogramu realizácie a cenového odhadu prácnosti predmetnej požiadavky

V prípade, ak zmenová požiadavka je väčšieho rozsahu, resp. Objednávateľ nedokáže presne špecifikovať požiadavky na riešenie, je možné na základe dohody objednať samostatnú štúdiu realizovateľnosti, ktorá bude vstupom pre rozhodnutie Objednávateľa ohľadne realizácie danej požiadavky.

- Rozhodnutie o realizácii požiadavky Objednávateľom/ vystavenie objednávky
- Detailná analýza a návrh riešenia
- Implementácia zmenovej požiadavky na základe návrhu riešenia
- Testovanie vykonanej zmeny Poskytovateľom a následne Objednávateľom
- Zaškolenie garanta a kľúčových užívateľov
- Aktualizácia dokumentácie systému DKS
- Akceptácia zmenovej požiadavky zo strany Objednávateľa
- Nasadenie zmenovej požiadavky do produkčného prostredia

Poskytovateľ vykonáva tieto činnosti počas pracovnej doby a činnosti nepodliehajú definovanému SLA. Sú riadené v zmysle schváleného harmonogramu realizácie. Poskytovateľ zmenové požiadavky fakturuje v zmysle vystavenej objednávky na základe podpísaného akceptačného protokolu Objednávateľom.