**Príloha č.1**

**Opis predmetu zákazky**

Cieľom predmetu zákazky je zabezpečenie a garantovanie prevádzky, služieb a systémovej podpory v aktuálnom technologickom a legislatívnom prostredí aplikačného programového vybavenia SPIN Health (ďalej ako „APV SPIN Health“) a pre jeho funkčné rozšírenia, ktoré vzniknú na základe požiadaviek Národného centra zdravotníckych informácií (ďalej ako „NCZI“). Základom pre definovanie rozsahu predmetu zákazky je poskytovanie služieb a systémovej podpory APV SPIN Health a jeho implementovaných funkčných rozšírení pre NCZI.

Prínosom pre NCZI musí byť garantovanie bezpečnej prevádzky informačného systému v stabilnom technologickom prostredí na podporovaných platformách spolu s rozšírenými funkcionalitami APV SPIN Health.

# Potrebný rozsah údržby, služieb pre zabezpečenie aktuálneho technologického a legislatívneho prostredia na 36 mesiacov alebo do vyčerpania finančného limitu zmluvy:

**Ročný aktualizačný poplatok (RAP)**

1. Poskytovanie nových verzií APV SPIN Health v rámci ročných aktualizačných poplatkov (ďalej ako „RAP“) platených polročne v rozsahu funkcionality zakúpených modulov. V rámci paušálnych poplatkov priebežné aktualizácie a zapracovávanie všetkých legislatívnych zmien do dodaného aplikačného programového vybavenia, ktoré znamenajú zmeny už existujúcich algoritmov v už zakúpených programových moduloch, odstránenie prípadných vád algoritmu dodávkou aktualizovanej verzie v stanovených lehotách, zákaznícky portál, sanácia databázy v prípade aktualizácie (Disaster/Recovery plany), poskytovanie nových verzií sa vzťahuje k APV SPIN Health a to v rozsahu dodaného diela (softvérového balíka):

Licencie SPIN Health, Počet používateľov 11, Počet mandantov 1, Administrácia 1

Reporting

Štruktúra organizácie

Podvojné účtovníctvo

Pokladňa (tuzemská, valutová)

Banka (kompatibilita so štátnou pokladňou)

Majetok

Fakturácia

Pohľadávky a záväzky

Sklady

Pošta

Zmluvy

Kontingenčná tabuľka

Čiarové kódy

Číselníky (priloženie zoskenovaných dokumentov, Voliteľné údaje)

+

Databázové Licencie Oracle podpora a údržba pre 11 úžívateľov realizovaná ročnými aktualizačnými poplatkami (ďalej ako „RAP“)

**Service-level agreement (SLA)**

1. Služba technickej a aplikačnej podpory (predpokladaný rozsah 300 hodín) poskytovaná formou dodávateľského help-desk s možnosťou nahlasovania chýb a incidentov cez zákaznícky portál alebo e-mailom bez obmedzenia počtu hlásení za kalendárny mesiac. Požadujeme kontrolovaný elektronický prístup Poskytovateľa do údajovej databázy NCZI na vyžiadanie. Údržba prevádzkovaného APV SPIN Health, ktorá bude poskytovaná formou správy aplikačného a databázového prostredia, administráciou APV SPIN Health správy prístupových práv a rolí APV SPIN Health k verziám systému s možnosťou ich inštalácie Poskytovateľom v mieste poskytovania Služby. Požadovaná podpora 9/5. Čerpanie na základe objednávky nahlásenej cez helpdesk. V prípade nevyužitia predpokladaného rozsahu hodín na SLA prevádzku možnosť ich presunu a využitia na rozvoj APV SPIN Health.

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

Priorita „NÍZKA (C)“, resp. bežná vada, bežná porucha aplikácie/í ktorá neobmedzuje zabezpečenie prevádzky IS a elektronických služieb, alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku IS. Požadovaná odozva na incident do 8 hod. , vyriešenie problému do 72 hodín od nahlásenia incidentu.

Priorita „STREDNÁ (B)“, resp. vážna vada, porucha aplikácie/í ktorá neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci softvéru. Spôsobuje však problémy s využívaním a prevádzkovaním softvéru, alebo jeho komponentov. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa, resp. iným technologickým postupom. Požadovaná odozva na incident do 4 hod. , vyriešenie problému do 48 hodín od nahlásenia incidentu.

Priorita „URGENTNÁ (A)“, resp. kritická vada / havária, znamená, že incident spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť IS, vrátane kritických funkcionalít produkčného prostredia IS nevyhnutných na jeho používanie, pričom chybná, alebo nedostupná, funkcionalita má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť produkčného prostredia IS nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí. Požadovaná odozva na incident do 1hod., vyriešenie problému do 24 hodín od nahlásenia incidentu.

**SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS.

**Spôsob nahlasovania:**

- prostredníctvom Helpdesk portálu

Čas trvania Incidentu sa počíta od jeho vytvorenia v help-desk portáli (v prípade dočasnej nedostupnosti od zahlásenia elektronickou poštou (e-mailom), resp. telefonicky).

**Základné činností poskytované v rámci služby:**

1.Klasifikácia – výstupom je:

• odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby , kategórie a priority resp.

• návrh na preklasifikovanie podpornej služby, kategória a priority,

2.Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

• návrh náhradného (Urgentná (A),Stredná (B), Nízka (C)) a konečného (Urgentná (A), Stredná (B), Nízka (C)) riešenia s analýzou dopadov,

• kvalifikovaný odhad termínu jeho dodania vrátane dodania úspešných výsledkov testov a potrebnej dokumentácie,

• potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do IS,

• indikovaná cenová ponuka riešenia,

• rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa. Činnosti 1. a 2. musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom helpdesk portálu v dohodnutom čase Doby odozvy.

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

• Vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,

• obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,

• Funkčný test a test vykonávaný v súlade s metodikou SDL,

• Dodanie releasu (Fix , HotFix..)

4. Uzavretie – výstupom je:

• akceptácia Objednávateľa,

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu a testu vykonávaný v súlade s metodikou SDL – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia Oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

5. Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

V prípade potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v adekvátnom časovom termíne. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu. Ak pri realizácií Incidentu alebo problému dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administratívnej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorú je neodmysliteľnou súčasťou IS).

**Služba rozvoja APV SPIN Health**

1. Služby rozvoja APV SPIN Health (predpokladaný rozsah 300 hodín) budú realizované vo forme odborných konzultácií, tvorby aplikačnej metodiky, návodov a pracovných postupov. Analytické, testovacie a dokumentačné práce, systémové a databázové práce, programátorské práce, implementačné práce a školenia súvisiace s APV SPIN Health, pričom NCZI odoberie rozsah a objem služieb podľa aktuálnej potreby na základe objednávok. Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu v IS (kategória služby „Zmena“). Spôsob nahlasovania: helpdesk portál

Zoznam činností:

1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu,

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

3 Po akceptovaní predloženej cenovej ponuky bude požiadavka na zmenu realizovaná až po zaslaní objednávky Objednávateľa v helpdesk portáli,

4 Otestovanie Zmeny Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátanie dodania testu vykonávaný v súlade s metodikou SDL v odsúhlasenom rozsahu,

5 Plán realizácie zmeny Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom portálu helpdesk,

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

7 Zmenové príručky a dokumentácia:

Ak pri realizácií Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administratívnej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

**Prístup Poskytovateľa do údajovej databázy “NCZI“ Objednávateľa v prípade všetkých troch častí bude riešený na základe žiadosti o prístup.**