Príloha č. 2

 zmluvy o podpore prevádzky, údržbe, rozvoji a rozšírení informačného systému Elektronický systém pre správu registratúry, č. z.: xxxxxxx

**Rozsah poskytovaných služieb**

1. **PAUŠÁLNE SLUŽBY**

**Podpora prevádzky a údržba IS ESSR podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy**

Podporu prevádzky a údržbu IS ESSR je Poskytovateľ povinný zabezpečiť **v režime** **„8/5“, t. j. v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. počas pracovných dní** a zahŕňa nasledovné služby:

1. **Service Desk**

Kontaktné údaje:

Telefón: xxxxxxxxxxxx

Email: xxxxxxxxxxxxx

Služba „Service Desk“ spočíva v osobnej, telefonickej a emailovej dostupnosti pracovníkov Poskytovateľa (centrum podpory používateľov IS ESSR), v rámci ktorej Poskytovateľ realizuje výkon nasledovných činností:

1. prijímanie dotazov, požiadaviek a hlásení o chybách od koncových používateľov Objednávateľa,
2. zaznamenanie dotazov, požiadaviek a hlásení o chybách do „Informačného systému pre správu požiadaviek“,
3. poskytovanie poradenstva, konzultácií a metodických usmernení formou osobnej, telefonickej a emailovej komunikácie vo vzťahu k podporovanému IS ESSR,
4. riešenie bežných prevádzkových problémov a požiadaviek koncových používateľov,

Služba je vykonávaná prostredníctvom **minimálne 1 pracovníka Poskytovateľa** s potrebnými technickými a komunikačnými predpokladmi **v priestoroch Objednávateľa**, ktoré zabezpečí Objednávateľ.

1. **Technická podpora**

V rámci služby „Technická podpora“ Poskytovateľ realizuje profylaktiku aplikačnej vrstvy a výkon činností preventívnej a periodickej údržby spravidla formou vzdialeného prístupu v súlade s bodom 10.6 písm. c) Zmluvy s cieľom zabezpečenia garantovanej Cieľovej dostupnosti uvedenej v bode 4.14 písm. a) Zmluvy, a to

1. pravidelnú periodickú kontrolu funkčnosti IS ESSR a SW vybavenia nevyhnutného pre jeho fungovanie,
2. realizáciu prevádzkových zásahov (správa systému), vrátane nasledujúcich aktivít:
	* správa organizačnej štruktúry Objednávateľa v IS ESSR a jej aktualizácia na základe podkladov od Objednávateľa,
	* správa adresára/kontaktov osôb v IS ESSR, príjem žiadostí o vytvorenie novej osoby a jej následné zriadenie v systéme, čistenie duplicít,
	* spracovanie prechodov rokov vykonávanie ročnej uzávierky a prečíslovanie spisov v zmysle požiadavky legislatívy pri zmene registratúrneho roku.
3. vykonávanie pravidelnej monitorovacej, nastavovacej a kalibračnej činnosti:
	* pravidelná periodická kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu IS ESSR,
	* kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb,
	* kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových a aplikačných logov,
	* kontrola zaplnenosti diskového priestoru,
	* sledovanie vyťaženosti jednotlivých serverov,
	* aktualizácia konfigurácie IS ESSR,
	* uvoľňovanie dočasných súborov (Temp),
	* ladenie optimálnej výkonnosti systému (napr. čistenie pozostalých aktivít organizačných útvarov),
	* patchovanie, čistenie systému, inštalácie a update produktov tretích strán od úrovne operačného systému ako napríklad aplikačný framework, Windows updaty (licenčnú podporu SW komponentov produktov tretích strán zabezpečuje Objednávateľ),
	* identifikácia potenciálnych rizík spôsobujúcich obmedzenia funkcionality alebo dostupnosti systému,
4. zosúladenie požiadaviek bezpečnostnej politiky a aplikačných nastavení,
5. riešenie incidentov, testovanie aplikačno-programového vybavenia po zmene jeho konfigurácie a inštalácií patchov, update, hotfix aplikačného programového vybavenia,
6. aktualizáciu dokumentácie (technickej, používateľskej, prevádzkovej a administrátorskej) v prípade zmeny IS ESSR.
7. **Servisný zásah**

V rámci služby „Servisný zásah“ vykonáva Poskytovateľ servisné zásahy (odstraňovanie chýb) v prípade incidentov, nedostatkov a porúch IS ESSR podľa postupov a kritérií uvedených nižšie.

1. **Kategorizácia chýb**
2. Za „chybu kategórie **A“** sa považujú zásadné chyby funkcionality IS ESSR, ktoré znemožňujú použitie, alebo ovládanie IS ESSR ako celku, znemožňujú spracovanie údajov a nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS ESSR, alebo ide o chyby bezpečnosti systému samotného, alebo bezpečnosti alebo poškodenia spracovávaných dát.
3. Za „chybu kategórie **B**“ sa považujú chyby funkcionality IS ESSR, alebo čiastočné zlyhanie systému, ktoré však nemajú zásadný vplyv na spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát.
4. Za „chybu kategórie **C**“ sa považujú drobné chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu IS ESSR. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.
5. **Postup a podmienky odstraňovania chýb**
6. Nahlásenie chyby

Koncový používateľ IS ESSR nahlási nesprávnu funkčnosť IS ESSR na Service Desk Poskytovateľa na e-mailovej adrese xxxxxxxxxx alebo na telefónnom čísle: xxxxxxxxxx priamo, alebo prostredníctvom Oprávnenej osoby Objednávateľa. Pracovník Service Desku klasifikuje nesprávnu funkčnosť IS ESSR podľa kategórií chýb a urobí záznam do Informačného systému pre správu požiadaviek, ktorý obsahuje miesto výskytu, dátum a čas nahlásenia, údaje o osobe ktorá chybu nahlásila a stručný popis chyby. Čas oznámenia nefunkčnosti IS ESSR sa považuje za čas nahlásenia chyby.

1. Diagnostika nahlásených problémov a incidentov, návrh riešenia.

V rámci reakčnej doby navrhne Poskytovateľ spôsob vyriešenia chyby. Ak Poskytovateľ navrhne dočasné riešenie pre zabezpečenie funkčnosti IS ESSR, toto musí byť primerane akceptovateľné pre Objednávateľa. Klasifikáciu chyby do konkrétnej kategórie a navrhnutý postup odstránenia problému bezodkladne odsúhlasí oprávnená osoba Objednávateľa podľa bodu 11.7 Zmluvy emailom na Service Desk.

1. Odstraňovanie chyby
	* + 1. Reakčné doby a lehoty na odstraňovanie chýb pre jednotlivé kategórie chýb sú nasledovné:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória chyby** | **Služba / Aktivita** | **Reakčná doba od nahlásenia chyby**  |
|   |   |   |
|   | Doba odozvy | 1hod. |
| **Chyba kategórie A** | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 4 hod. |
|  |   |
|   |   |
|   | Doba trvalého vyriešenia | 16 hod. |
|   | Doba odozvy | 1 hod. |
| **Chyba kategórie B** | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | neuplatňuje sa |
|  |   |
|   |   |
|   | Doba trvalého vyriešenia | 32 hod. |
|   | Doba odozvy | 1 hod. |
| **Chyba kategórie C** | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | neuplatňuje sa |
|  |   |
|   |   |
|   | Doba trvalého vyriešenia | 128 hod. |

* + - 1. Za začiatok reakčnej doby sa považuje čas nahlásenia chyby. **Ak je chyba nahlásená po pracovnej dobe (po 16.00 hod) alebo počas sviatkov a víkendov, za začiatok reakčnej doby sa považuje čas 8.00 hod. prvého pracovného dňa nasledujúceho po voľnom dni.**
			2. V prípade, že pre odstránenie chyby IS ESSR je nevyhnutný zásah na pracovisku Objednávateľa, Objednávateľ zabezpečí vstup pracovníkovi Poskytovateľa súlade s bodom 12.1 písm. b) Zmluvy a poskytne nevyhnutnú súčinnosť.
			3. Poskytovateľ je povinný vykonať servisný zásah aj vtedy, ak sa domnieva, že taký zásah nie je nevyhnutný, ak na ňom Objednávateľ napriek písomnému upozorneniu o neopodstatnenosti trvá. V takomto prípade až do dohody medzi Objednávateľom a Poskytovateľom o sporných nákladoch spojených so zásahom Poskytovateľa alebo do právoplatného rozhodnutia súdu o spornom zásahu znáša náklady spojené so zásahom Poskytovateľ.
			4. Do doby riešenia problému sa nezapočítava čas, kedy Poskytovateľ preukázateľne nemohol pokračovať v riešení problému a informoval o tom Objednávateľa bezodkladne (čakanie na tretie strany, ktoré nie sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, čakanie na upresnenie popisu problému Objednávateľom, čakanie na poskytnutie vyžiadaných dodatočných informácií, dát, súborov, súčinnosti tretích strán a potrebných prístupov).
			5. Ak sa chyba IS ESSR odstráni (po aplikovaní opravných SW balíkov, zmenami nastavení alebo konfigurácií, prípadne akýmkoľvek iným zásahom alebo konzultáciou počas hlásenia nefunkčnosti IS ESSR), Poskytovateľ urobí záznam o odstránení a trvalom vyriešení nefunkčnosti do Informačného systému pre správu požiadaviek s menom, dátumom, časom a spôsobom odstránenia a písomne oznámi Objednávateľovi odstránenie chyby, implementáciu dočasného riešenia eliminujúceho predmetnú chybu kategórie A alebo modifikáciu závažnosti chyby IS ESSR na chybu kategórie najviac B.
			6. V prípade, že pri akceptácií konečného odstránenia chyby Objednávateľ zistí nové chyby spôsobené dodaným riešením spadajúce do kategórie A alebo B, nebude akceptované odstránenie pôvodnej chyby.
1. **Technologická podpora**

V rámci služby „Technologická podpora“ Poskytovateľ zabezpečí:

1. úpravu IS ESSR tak, aby bol prevádzkovateľný na technických prostriedkoch Objednávateľa (servery, pracovné stanice, periférne zariadenia), ktoré v prípade ich zmeny vyhovujú hardvérovým požiadavkám a softvérovým požiadavkám,
2. zmeny konfigurácie systému, inštalácie aktualizácií systému, úpravy systému súvisiace s udržiavaním IS ESSR 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:
3. známej a identifikovanej chyby/zraniteľnosti v inštalovanej aktualizácii alebo hotfixe,
4. zmeny technických prostriedkov, ktoré majú zásadný dopad na informačný systém,
5. zmeny majú preukázateľný negatívny dopad na výkonnosť informačného systému.
6. **OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY**
	1. **Rozvoj a rozšírenia IS ESSR podľa bodu 3.2 písm. b) Zmluvy**
7. V rámci služby „Rozvoj a rozšírenia IS ESSR“ Poskytovateľ poskytuje komplexné analytické a programátorské služby za účelom rozvoja, rozšírenia a úpravy funkcionalít, integrácie a upgrade IS ESSR.
8. Dôvodom na úpravu IS ESSR môžu byť:
9. implementácia novej alebo úprava existujúcej funkčnosti na základe legislatívnych zmien, zmien metodiky, alebo požiadaviek vyplývajúcich z integrácie v rámci e-Governmentu,
10. implementácia novej alebo úprava existujúcej funkčnosti na základe užívateľských požiadaviek vyplývajúcich z prevádzky IS ESSR za účelom optimalizácie,
11. zmeny v infraštruktúre a technológiách Objednávateľa (technologický upgrade).
12. Postup a podmienky poskytovania služby
13. Oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným časovým predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku, v ktorej uvedie špecifikáciu požadovaných zmien a navrhne termín splnenia.
14. Zmluvné strany najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky podľa bodu 2.1.3.1 dohodnú a schvália špecifikáciu požadovaných zmien, počet a druh odborníkov uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvy, ktorí sa budú podieľať na plnení požiadavky, počet MD každého z nich pri plnení požiadavky, harmonogram realizácie zmien a termín splnenia. Súčasťou špecifikácie je aj návrh Poskytovateľa na úpravu Hardvérových požiadaviek a Softvérových požiadaviek, ak je takáto úprava nevyhnutná pre splnenie požiadavky.
15. Poskytovateľ vykoná úpravu IS ESSR v dohodnutom rozsahu a termíne na základe písomnej Objednávky vystavenej Objednávateľom podľa dohody uvedenej v bode 2.1.3.2 a doručenej Poskytovateľovi.
16. Poskytovateľ dodá vykonanú úpravu IS ESSR a testovacie scenáre Objednávateľovi na vykonanie akceptačných testov na predprodukčnom prostredí, prostredníctvom ktorých Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom preverí, či IS ESSR po úprave spĺňa funkčnosti definované v Objednávke a odoláva aktuálne známym bezpečnostným zraniteľnostiam.
17. Poskytovateľ je povinný v súčinnosti s Objednávateľom vykonať akceptačné testy na základe testovacích scenárov do 10 pracovných dní odo dňa ich odovzdania Poskytovateľom. Povinnosť Objednávateľa poskytnúť súčinnosť podľa článku 13 Zmluvy sa na vykonanie akceptačných testov vzťahuje primerane.
18. Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom zabezpečí vykonanie analýzu potreby migrácie a migráciu údajov do upraveného IS ESSR.
19. V prípade úspešných akceptačných testov na predprodukčnom prostredí Poskytovateľ implementuje dodanú úpravu na produkčné prostredie, kde bude Objednávateľom preverená funkčnosť podľa bodu 2.1.3.4.
20. Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu dokumentácie (technickej, používateľskej, prevádzkovej a administrátorskej) IS ESSR.
21. Objednávateľ po úspešnom vykonaní akceptačných testov na produkčnom prostredí a vyhotovení protokolu o akceptácii potvrdí prevzatie plnenia na Odovzdávacom a preberacom protokole podľa Prílohy č. 5 Zmluvy, vrátane aktualizovanej dokumentácie IS ESSR. Akceptačné testy sú úspešné, ak je úprava IS ESSR uskutočnená v súlade s objednávkou, Zmluvou a Objednávateľ k nej nemá žiadne výhrady. 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 ním určenej lehote. Termín splnenia požiadavky ostáva zachovaný.
	1. **Školenia používateľov a administrátorov IS ESSR podľa bodu 3.2 písm. c) Zmluvy**
22. V rámci služby „Školenia používateľov a administrátorov IS ESSR“ zabezpečuje Poskytovateľ školenia v oblasti administrácie a používania IS ESSR pre pracovníkov Objednávateľa. Súčasťou služby je aj príprava školiacich materiálov.
23. Postup a podmienky poskytovania služby
24. Oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným časovým predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku, v ktorej uvedie špecifikáciu a rozsah školenia (v MD) a navrhne termín realizácie školenia.
25. Zmluvné strany najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky podľa vyššie uvedeného bodu prerokujú a schvália požiadavku na školenie, ak sa Zmluvné strany nedohodnú na termíne školenia, určí termín školenia Objednávateľ. Objednávateľ vystaví písomnú Objednávku na realizáciu školenia v dohodnutom rozsahu a termíne.
26. Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou, ak sa Zmluvné strany nedohodli na inom formáte školenia (napr. prostredníctvom videokonferencie, alebo v priestoroch Poskytovateľa).
27. Poskytovateľ zabezpečí vyhotovenie prezenčnej listiny účastníkov školenia.
28. Poskytovateľ vykoná školenie v dohodnutom rozsahu a termíne. Objednávateľ potvrdí realizáciu školenia na Odovzdávacom a  preberacom protokole podľa Prílohy č. 5 Zmluvy.