

Automatizovaný systém elektronickej správy registratúry a obehu dokumentov pre Univerzitu Komenského v Bratislave

Podpora prevádzky, údržby a rozvoja systému začína plynúť dňom implementácie systému na prvej súčasti verejného obstarávateľa (ďalej aj ako „UK“, v zmluvách sú tieto pojmy nahradené pojmom „objednávateľ“) na základe akceptačného protokolu. Podpora prevádzky, údržby a rozvoja systému bude poskytovaná na obdobie **(doplní úspešný uchádzač podľa nim ponúknutého kritéria č. K3)** rokov.

I. Podpora prevádzky a údržba systému

1. Služby aplikačnej podpory

- a) možnosť evidovať žiadosti o podporu a servisné hlásenia incidentov prostredníctvom web aplikácie,
- b) web aplikácia musí ponúkať služby registrácie a správy servisných hlásení incidentov, nastavení priorit, zmien stavu, komentárov a upozornení,
- c) možnosť alternatívne zadávať požiadavky na podporu prostredníctvom vyhradeného telefónneho čísla v rámci pracovných hodín definovaných v rámci úrovne podpory,
- d) možnosť alternatívne zadávať požiadavky na podporu prostredníctvom vyhradeného e-mailu,
- e) požiadavky nahlásené telefonicky alebo e-mailom zaeviduje do web aplikácie úspešný uchádzač (v zmluvách nahradený pojmom „poskytovateľ“),
- f) správa incidentov - opravy chýb zistených počas prevádzky s garantovanými parametrami prevádzkovej podpory (viď. nižšie bod III. Definície pojmov pre SLA),
- g) konzultácie pre kľúčových používateľov ohľadom spôsobu realizácie nových požiadaviek v systéme,
- h) prijímanie požiadaviek na zmeny, ktoré nezasahujú významne do funkcionality systému.

2. Úroveň poskytovanej služby

Podpora prevádzky a údržba systému bude poskytovaná v režime 5 pracovných dní v týždni, 8 pracovných hodín denne v pracovnom čase od 8:00 hod. do 16:00 hod. v úrovni L2 (viď. nižšie bod III. Definície pojmov pre SLA).

- a) aktivity realizované v rámci bodu 1. Služby aplikačnej podpory budú klasifikované podľa závažnosti incidentu uvedených v nasledujúcej tabuľke:

Závažnosť incidentu				
Dopad na počet používateľov	Úroveň vplyvu na obchodný proces			
	Nízka	Stredná	Vysoká	Kritická
jeden používateľ	Nízka	Nízka	Stredná	Stredná
malá skupina	Nízka	Nízka	Stredná	Vysoká
veľká skupina	Nízka	Stredná	Vysoká	Kritická
všetci používatelia	Stredná	Vysoká	Kritická	Kritická

- b) doby riešenia a doby analýzy incidentov pre jednotlivé závažnosti incidentov úspešný uchádzač garantuje nasledovne:

SLA 8x5			
Závažnosť	Doba odozvy	Doba analýzy incidentov	Doba vyriešenia incidentov
Kritická	do 2 hodín	do 6 hodín	Nasledujúci pracovný deň (NBD)



Vysoká	do 2 hodín	do 8 hodín	do 12 hodín
Stredná	do 2 hodín	do 24 hodín	do 36 hodín
Nízka	do 2 hodín	do 48 hodín	do 60 hodín

- 1) kritická priorita – kritické zlyhanie systému, ktoré znemožňuje prácu so systémom, znemožňuje používanie systému; alebo celoplošný problém, ktorého okamžité riešenie je nevyhnutné pre dosiahnutie významného míľnika,
- 2) vysoká priorita – zlyhanie systému, ktoré degraduje dostupnosť kritických funkcionalít, prevádzkyschopnosť systému je výrazne obmedzená; alebo lokálny problém, ktorého okamžité riešenie je nevyhnutné pre dosiahnutie významného míľnika,
- 3) stredná priorita - chyby systému, ktoré degraduje funkčnosť systému alebo lokálny problém, ktorého riešenie je nutné pre prevádzku systému, pričom problém neohrozuje dodržanie významného míľnika,
- 4) nízka priorita – chyby systému, ktoré postihujú menej dôležité funkcionality a nemajú kritický dopad na prácu používateľov; alebo problém významným spôsobom ovplyvňuje fungovanie systému a spôsob realizácie operácií v ňom, pričom problém neohrozuje dodržanie významného míľnika.

II. Rozvoj systému

1. počas doby podpory sa úspešný uchádzač zaväzuje poskytnúť podporu pre prípad zmien funkčnosti, ktoré vzniknú počas používania systému v rozsahu 5000 hodín, a ktoré nie sú spôsobené zmenou legislatívy alebo vonkajšími vplyvmi prostredia prevádzky a pripojenými systémami mimo interných systémov verejného obstarávateľa, na základe uzatvorenia jednotlivých čiastkových zmlúv/objednávok.
2. v čiastkovej zmluve / objednávke bude presne určený druh služieb a ostatné podmienky v súlade s SLA,
3. verejný obstarávateľ nie je povinný zakúpiť predpokladané množstvo služieb tvoriacich predmet zmluvy, ani vyčerpať predpokladaný finančný objem,
4. celkové zakúpené množstvo predmetu zmluvy bude závisieť od finančných možností a konečných potrieb verejného obstarávateľa,
5. v návrhu čiastkových zmlúv/objednávok, uzatváraných na základe SLA, budú potreby verejného obstarávateľa spresnené podrobným vymedzením druhu a množstva služieb.

III. Definície pojmov pre SLA

1. doba odozvy - čas nahlásenia požiadavky do potvrdenia prijatia žiadosti,
2. doba analýzy incidentov - čas od nahlásenia požiadavky, do odoslania výsledku analýzy vrátane určenia spôsobu a času riešenia,
3. doba vyriešenia incidentov - čas od nahlásenia požiadavky do vyriešenia incidentu. Za riešenie sa považuje aj alternatívne riešenie,
4. úrovne závažnosti pozostávajú z kombinácií dvoch nasledujúcich faktorov a teda vyjadrujú vplyv na fungovanie verejného obstarávateľa - prerušenie poskytovania služieb zákazníkovi, potenciálne náklady v prípade neriešenia:
 - a) Vplyvy obchodného procesu sú definované ako:
 - Úroveň obchodného dopadu 1 - KRITICKÁ: Incident, ktorý má za následok kritický obchodný dopad, priradený tam, kde
 1. zákazník zaznamená úplnú alebo podstatnú stratu služby alebo
 2. kritický obchodný proces nefunguje alebo
 3. kde žiadne oneskorenie riešenia nie je akceptované.
 - Úroveň obchodného dopadu 2 – VYSOKÁ: Incident, ktorý má za následok signifikantný obchodný dopad, priradený tam, kde
 1. chyba má za následok kriticky obchodný dopad, ale je možné použiť alternatívne riešenie, alebo
 2. niektoré časti riešenia sú nefunkčné, ale zasiahnutý proces zostáva schopný prevádzky.
 - Úroveň obchodného dopadu 3 - STREDNÁ: Incident, ktorý má za následok minimálny obchodný dopad, t. j. zákazník neregistruje žiaden výpadok poskytovaných služieb a incident nemá významný vplyv na použiteľnosť aplikácie.
 - Úroveň obchodného dopadu 4 - NÍZKA: Všetky ostatné incidenty, ktoré nie sú zahrnuté v horeuvedenom (nízky vplyv na obchodný proces a žiadna naliehavá potreba odstrániť chybu).



- b) Používatelia - koľko používateľov je ovplyvnených prerušením služby. Dopady na používateľov sú definované ako:
- Úroveň dopadu na používateľa 1 - VŠETCI POUŽÍVATELIA: Incident, ktorý ovplyvňuje všetkých používateľov v rámci organizácie.
 - Úroveň dopadu na používateľa 2 - VEĽKÁ SKUPINA: Incident, ktorý postihuje viac ako 30 % všetkých používateľov v rámci organizácie.
 - Úroveň dopadu na používateľa 3 - MALÁ SKUPINA: Incident, ktorý postihuje menej ako 30% všetkých používateľov v rámci organizácie.
 - Úroveň dopadu na používateľa 4 - JEDEN POUŽÍVATEĽ: Incident, ktorý ovplyvňuje jedného používateľa v rámci organizácie

5. popis podpory L1

Podpora L1 je definovaná ako prevádzková pomoc pre koncových užívateľov. Žiadosti o podporu rieši priamo lokálny tím podpory verejného obstarávateľa. Zložitejšie problémy sa predkladajú tímu špecialistov na podporu L2, ktorý poskytuje úspešný uchádzač.

6. popis podpory L2

Podpora L2 je navrhnutá ako prevádzková asistencia pre tím podpory L1. Tím L2 tvoria špecialisti systému úspešného uchádzača, ktorí poskytujú podporu v rámci špecifických časov odozvy.

IV. Počty používateľov fakúlt a súčastí

- Rektorát UK – počet zamestnancov 541
- Vedecký park UK – počet zamestnancov 62
- Lekárska fakulta UK – počet zamestnancov 1123
- Právnická fakulta UK – počet zamestnancov 193
- Filozofická fakulta UK – počet zamestnancov 395
- Prírodovedecká fakulta UK – počet zamestnancov 703
- Pedagogická fakulta UK – počet zamestnancov 249
- Farmaceutická fakulta UK – počet zamestnancov 263
- Fakulta telesnej výchovy a športu UK – počet zamestnancov 132
- Jesseniova lekárska fakulta UK – počet zamestnancov 585
- Fakulta matematiky, fyziky a informatiky UK – počet zamestnancov 407
- Rímskokatolícka cyrilometodská bohoslovecká fakulta UK a Kňazský seminár Nitra – počet zamestnancov 68
- Evanjelická bohoslovecká fakulta UK – počet zamestnancov 32
- Fakulta managementu UK – počet zamestnancov 141
- Fakulta sociálnych a ekonomických vied UK – počet zamestnancov 92

Celkovo 4986 zamestnancov

