**Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy**

(ďalej aj „Služby“)

**Príloha č. 2: Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy**

Poskytovateľ sa touto Servisnou zmluvou zaviaže zabezpečiť prevádzkyschopnosť systému pozostávajúcu z dvoch vzájomne súvisiacich činností, a to z údržby a podpory systému, ktorá zahŕňa zabezpečenie jeho garantovanej spoľahlivosti a požadovanej úrovne dostupnosti a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na prevádzku systému a z ďalšej úpravy, ktorá zahŕňa modernizáciu alebo rozširovanie funkčnosti, ktorá môže byť vynútená budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami/ úpravou rozhraní pre externé systémy, s ktorými sa informačný systém integruje alebo môže integrovať.

## **Požiadavky na zabezpečenie prevádzky systému (SLA)**

### **Dostupnosť**

Nakoľko je infraštruktúra v správe objednávateľa, požadovaná dostupnosť sa týka iba poskytovaných služieb od poskytovateľa, ak vypadne sieť, nie je to porušenie dostupnosti podľa podmienok v tejto Prílohe Servisnej zmluvy.

V tabuľke je definovaná požiadavka na dostupnosť DMS:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Popis | Parameter | Poznámka |
| Prevádzkové hodiny | 9 hodín | od 8.00 h do 17.00 h (5x9) |
| Servisné okno | 8 hodín | od 21.00 h do 5.00 h počas pracovných dní |
| 24 hodín | od 00.00 h do 23.59 h počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov  Servis a údržba sa bude realizovať mimo pracovného času. |
| Dostupnosť produkčného prostredia IS | 99,5 % | 99,5 % dostupnosť znamená max. výpadok DMS:   * 1,83 dňa za rok * 3,65 hodín za mesiac * 50,4 minút za týždeň |

### **Riešenie incidentov**

V tabuľke je definovaná požiadavka pre dobu odozvy riešenia incidentov:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Incident | Zadaný | Doba odozvy (v prac. dobe) | Zadaný | Doba odozvy (mimo prac. doby) |
| Zásadný incident | v pracovnej dobe | do 2 hodín od nahlásenia | mimo pracovnej doby | najneskôr ďalší pracovný deň do 8.00 h |
| Závažný incident | v pracovnej dobe | do 4 hodín od nahlásenia | mimo pracovnej doby | najneskôr ďalší pracovný deň do 10.00 h |
| Nepodstatný incident | v pracovnej dobe | do 2 pracovných dní od nahlásenia |  |  |

**Definícia kritickosti incidentov**

|  |  |
| --- | --- |
| Závažnosť/typ incidentu | Popis naliehavosti incidentu |
| Zásadný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky Informačného systému oznámené Poskytovateľovi Objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom Informačného systému, a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho riadnemu používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie Informačného systému nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok Informačného systému, ktorý neumožní úspešne realizovať procesy Objednávateľa podporované Informačným systémom, alebo 2. Aplikačné funkcie Informačného systému, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé procesy Objednávateľa, nie sú úplne funkčné, alebo 3. Aplikačné funkcie Informačného systému, ktoré majú priamy dopad na riadny chod Objednávateľa, nie sú funkčné. |
| Závažný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky Informačného systému oznámené Poskytovateľovi Objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom Informačného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho plnohodnotnému používaniu v prevádzke tak, že Aplikačné funkcie Informačného systému, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé procesy Objednávateľa, nie sú čiastočne funkčné. |
| Nepodstatný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky Informačného systému oznámené Poskytovateľovi Objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty.  Incidenty tejto klasifikácie síce obmedzujú používanie Informačného systému ale v zásade neobmedzujú základné funkcie a prevádzku tohto Informačného systému. |

Pre účely Servisnej zmluvy sa rozumie:

1. pracovnou dobou - časové obdobie medzi 8.00 – 17.00 hod v bežných pracovných dňoch (9 pracovných hodín), ktorými sú všetky dni okrem dní pracovného pokoja v týždni a sviatkov,
2. pracovným dňom - čas, ktorý uplynie medzi pracovnou dobou dvoch po sebe nasledujúcich bežných pracovných dní

Vysvetlenie:

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

#### Podpora

V rámci služby „Podpora“ bude Poskytovateľ dodávať vysvetlenia na otázky poverených používateľov verejného obstarávateľa a poskytovanie krátkych hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek verejného obstarávateľa na dodaný systém.

Služba Podpora bude poskytovateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom, prostredníctvom telefónu alebo elektronickou poštou v systéme verejného obstarávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (IS Service Desk).

Služba Podpora poskytovaná poskytovateľom verejnému obstarávateľovi zahrňuje aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných verejnému obstarávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy.

Poskytovateľ sa zaviaže poskytovať službu Podpora v súlade s nasledovnou tabuľkou:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Činnosti | Úroveň služby | | | | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Poskytovanie konzultácií v rozsahu 4h / 1 požiadavka (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky dodaného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému | Žiadosť | 24 x ročne | V pracovnej dobe | do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti | Do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti |
| 2. | Poskytovanie konzultácií v rozsahu 4h / 1 požiadavka (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky dodaného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému | Žiadosť | 36 x ročne | V pracovnej dobe | do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti | do 10 pracovných dní od prijatia žiadosti |
| 3. | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti dodaného systému, informovanie verejného obstarávateľa o nových technických možnostiach a riešeniach použitých produktov | Žiadosť | priebežne |  |  |  |

Bezpečnostnými zisteniami sú podľa stupňa významu (utriedené od najvyššieho po najnižší):

* 1. **bezpečnostný incident,**
  2. **bezpečnostná hrozba,**
  3. **podozrivá udalosť.**

Uvedené pojmy súbližšiedefinované v Prílohe č. 4: Slovník pojmov Servisnej zmluvy.

Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti zo strany Poskytovateľa pri riešení bezpečnostných zistení:

* + 1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek bezpečnostné zistenie ihneď po jeho identifikácii,
    2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri identifikácií a analýze bezpečnostného zistenia  v rozsahu potrebnom na jeho detailnú identifikáciu, zistenie času vzniku a trvania, rozsahu a príčiny,
    3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu opatrení a termínov na odstránenie bezpečnostného zistenia, a takisto identifikovať prípadné dopady navrhnutých opatrení na funkčnosť a prevádzku systému,
    4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri kontrole a identifikácii zmien v IT infraštruktúre a IS objednávateľa po narušení bezpečnosti **(platí len pre bezpečnostné incidenty)**,
    5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti **(platí len pre bezpečnostné incidenty)**,
    6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie opakovania bezpečnostného zistenia v termíne na základe vzájomnej dohody.

#### Údržba

Pod službou "Údržba" sa rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov podľa závažnosti ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému realizované poskytovateľom a/alebo verejným obstarávateľom.

Poskytovateľ sa zaviaže poskytovať službu Údržba v súlade s nasledovnou tabuľkou:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Činnosti | Úroveň služby | | | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** | |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných. ako: **„Zásadný incident**“ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode verejného obstarávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Nahlásenie incidentu |  | v pracovnej dobe | do 2 hodín od nahlásenia | do 1 pracovného dňa od nahlásenia | |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný incident**“ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode verejného obstarávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Nahlásenie incidentu |  | v pracovnej dobe | do 4 hodín od nahlásenia | do 2 pracovných dní od nahlásenia | |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: **„Nepodstatný incident“** buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode verejného obstarávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Nahlásenie incidentu |  | v pracovnej dobe | do 2 pracovných dní od nahlásenia | do 7 pracovných dní od nahlásenia | |
|  | Súčinnosť pri nasadení verejným obstarávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv programového vybavenia dodaného systému | Žiadosť | dohodou |  |  | dohodou | |
|  | Súčinnosť pri nasadení verejným obstarávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán. | Žiadosť | dohodou |  |  | dohodou | |

Profylaktiku si bude verejný obstarávateľ zabezpečovať sám.

#### Konzultácie na pracovisku verejného obstarávateľa

Služba Konzultácie na pracovisku verejného obstarávateľa bude poskytovateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke formou priamej účasti poskytovateľa na pracovisku verejného obstarávateľa alebo online na základe podmienok uvedených v objednávke.

Poskytovateľ sa zaviaže poskytnúť verejnému obstarávateľovi službu Konzultácie na pracovisku verejného obstarávateľa v rozsahu maximálne do 60 osobodní počas trvania servisnej zmluvy, v prípade predĺženia servisnej zmluvy 30 osobodní na dva roky.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Činnosti | Úroveň služby | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Konzultácie priamo na pracovisku verejného obstarávateľa alebo online na základe podmienok uvedených v objednávke | Objednávka |  | V pracovnej dobe | do 2 pracovných dní od prijatia objednávky | Podľa objednávky |
| 2, | Poskytnutie podpory a súčinnosti pri nasadzovaní mimoriadnych technologických zmien alebo v prípade havarijných stavov | Objednávka | 3 x ročne | mimo pracovnej doby | do 2 pracovných dní od prijatia objednávky | Podľa objednávky |

#### Školenia

Pod pojmom "Školenie" sa rozumie služba, ktorá umožňuje verejnému obstarávateľovi objednať školenie súvisiace s používaním dodaného systému, prípadne jeho časti, prípadne jeho úpravy, pričom poskytovateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek verejného obstarávateľa.

Poskytovateľ sa zaviaže poskytnúť verejnému obstarávateľovi službu Školenie v rozsahu maximálne do 100 osobodní počas trvania servisnej zmluvy, v prípade predĺženia servisnej zmluvy max. 20 osobodní na dva roky.

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Školenie k dodanému systému, prípadne jeho ľubovoľnej časti podľa požiadaviek uvedených v objednávke (školenie sa vykoná v priestoroch verejného obstarávateľa, pokiaľ sa verejný obstarávateľ s poskytovateľom nedohodnú inak) | Objednávka |  |  | V pracovnej dobe | do 5 pracovných dní od prijatia objednávky | Podľa objednávky |

#### Implementácia

Pod pojmom služba Implementácie sa rozumie služba riadenia zmien umožňujúca

* + 1. Predbežnú analýzu požiadaviek verejného obstarávateľa a rámcový návrh ich riešenia
    2. Následnú funkčnú analýzu požiadaviek verejného obstarávateľa a detailný návrh ich riešenia vrátane cenovej ponuky
    3. samotnú úpravu systému podľa požiadaviek verejného obstarávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do dodaného informačného systému.

Poskytovateľ sa zaviaže poskytnúť verejnému obstarávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne 300 osobodní počas trvania servisnej zmluvy v prípade uplatnenia opcie ďalších 200 osobodní na dva roky .

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Služba / Činnosti | Aktivácia služby | | | Úroveň služby | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na funkčnú analýzu požiadavky a na návrh riešenia | Žiadosť |  | V pracovnej dobe | |  | do10 pracovných dní od prijatia žiadosti |
| 2. | Vykonať funkčnú analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia | Žiadosť/Návrh objednávky |  | V pracovnej dobe | |  | Podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému | Objednávka |  | V pracovnej dobe | |  | Podľa objednávky |

#### Doplnkové služby (Exit služba a Konzultácie pre nového dodávateľa)

**Exit služba**

Pod službou "Exit služba“ sa rozumie poskytnutie súčinnosti novému poskytovateľovi:

* + - pri prevzatí Servisných služieb k dielu formou workshopov,
    - pri riešení incidentov, resp. v opodstatnených prípadoch aj priame riešenie incidentov,
    - pri implementácii novej funkčnosti resp. v opodstatnených prípadoch aj priama implementácia novej funkčnosti,

Poskytovateľ sa zaviaže poskytnúť na vyžiadanie verejnému obstarávateľovi službu „Exit služba“ v rozsahu maximálne do 20 osobodní.

**Konzultácie pre nového poskytovateľa**

Pod službou "Konzultácie pre nového poskytovateľa“ rozumie poskytnutie konzultácií novému poskytovateľovi o funkčnosti požadovanej časti systému a k zdrojovému kódu, ktorý uvedenú funkčnosť zabezpečuje.

Poskytovateľ sa zaviaže poskytnúť verejnému obstarávateľovi na základe písomnej objednávky verejného obstarávateľa službu „Konzultácie pre nového poskytovateľa“ v rozsahu maximálne do 10 osobodní.