**Príloha č.** **2**

**k zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému „Národný vízový informačný systém“, č. z.: xxx**

**Rozsah poskytovaných služieb**

Poskytovateľ v súlade s článkom 3 Zmluvy poskytuje nasledovné služby:

1. Podpora prevádzky a údržba NVIS podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy
2. Rozvoj a rozšírenie NVIS podľa bodu 3.2 písm. b) Zmluvy
3. Školenie koncových používateľov a administrátorov NVIS podľa bodu 3.2 písm. c) Zmluvy
4. **Podpora prevádzky a údržba NVIS podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy**
5. V rámci podpory prevádzky a údržby NVIS podľa bodu 3.2 písm. a) Poskytovateľ 24 hodín denne, 7 dní v týždni počas celej účinnosti Zmluvy zabezpečuje
   1. službu Helpdesk definovanú v bode 2.1 písm. u) Zmluvy,
   2. technickú podporu NVIS,
   3. technologickú podporu NVIS.
6. Podporu prevádzky a údržbu NVIS podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy uskutočňuje Poskytovateľ 24 hodín denne, 7 dní v týždni počas celej účinnosti Zmluvy obvykle v rámci troch stupňov:
7. v rámci **podpory 1. stupňa** Poskytovateľ rieši základné problémy a požiadavky koncových používateľov NVIS a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu, určiť príčinu problému a stanoviť klasifikáciu chyby podľa prílohy č. 4 „Postup a podmienky vykonania zásahu“ (ďalej len „Príloha č. 4“). V rámci podpory 1. stupňa sú riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy, napríklad zabudnutie hesla, overovanie nastavení softvéru a hardvéru. Podpora 1. stupňa sa obvykle uskutočňuje prostredníctvom služby Helpdesk. V prípade, že nedôjde k vyriešeniu problému v rámci podpory 1. stupňa, postúpi sa chyba na riešenie v rámci podpory 2. stupňa.
8. **podporu 2. stupňa** uskutočňujú riešiteľské tímy s hlbšou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni podpory 2. stupňa nekomunikujú priamo s koncovým používateľom NVIS, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom podpory 1. stupňa pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát odovzdaných riešiteľom podpory 1. stupňa. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie chyby v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnou úlohou riešiteľov na úrovni podpory 2. stupňa je vykonanie zásahu s cieľom odstránenia chyby alebo eskalácia na podporu 3. stupňa.
9. **podpora 3. stupňa** predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najzávažnejších chýb, v rámci ktorých je potrebné uskutočnenie hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.
10. V rámci podpory prevádzky a údržby NVIS podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy prostredníctvom jednotlivých stupňov podpory uvedených v bode 1.2 sa uskutočňuje odstraňovanie chýb NVIS formou zásahu. Podmienky a postup vykonania zásahu sú uvedené v Prílohe č. 4.
11. V rámci podpory prevádzky a údržby NVIS podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy Poskytovateľ zabezpečí **technickú podporu NVIS**, v rámci ktorej realizuje aj výkon činností preventívnej a periodickej údržby NVIS s cieľom zabezpečenia cieľovej dostupnosti podľa bodu 4.16 Zmluvy a spoľahlivosti NVIS. V rámci technickej podpory NVIS Poskytovateľ zabezpečuje:
12. monitorovanie kvality dátovej konektivity interných integračných rozhraní vrátane komunikácie s informačnými systémami integrovaných inštitúcií, návrh odporúčaných riešení,
13. ladenie optimálnej výkonnosti NVIS,
14. vykonávanie pravidelnej monitorovacej, nastavovacej a kalibračnej činnosti, ktorá vedie k zabezpečeniu presnej činnosti hardvérových komponentov a softvérových komponentov produktov tretích strán - monitoring, zálohovanie, patchovanie, čistenie NVIS, inštalácie a update produktov tretích strán ako napríklad aplikačný framework, JAVA, antivírus, operačný systém (licenčnú podporu softvérových produktov tretích strán zabezpečuje Objednávateľ),
15. identifikácia potenciálnych rizík spôsobujúcich obmedzenia funkcionality alebo dostupnosti NVIS,
16. zosúladenie požiadaviek bezpečnostnej politiky a aplikačných nastavení;
17. riešenie incidentov, testovanie aplikačno-programového vybavenia po zmene jeho konfigurácie a inštalácií patchov, update, hotfix aplikačného programového vybavenia,
18. aktualizácia programovej dokumentácie v prípade zmeny NVIS.
19. V rámci podpory prevádzky a údržby NVIS podľa bodu 3.2 písm. a) Zmluvy Poskytovateľ zabezpečí **technologickú podporu NVIS**, v rámci ktorej Poskytovateľ zabezpečí:
20. úpravu NVIS tak, aby bol prevádzkovateľný na technických prostriedkoch Objednávateľa (servery, pracovné stanice, periférne zariadenia), ktoré v prípade ich zmeny vyhovujú hardvérovým požiadavkám a softvérovým požiadavkám,
21. zmeny konfigurácie NVIS, inštalácie aktualizácií NVIS, úpravy NVIS súvisiace s udržiavaním NVIS 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:
    1. známej a identifikovanej chyby/zraniteľnosti v inštalovanej aktualizácii alebo hotfixe,
    2. zmeny technických prostriedkov, ktoré majú zásadný dopad na NVIS,
    3. zmeny majú preukázateľný negatívny dopad na výkonnosť NVIS.
22. Súčasťou technologickej podpory NVIS **nie je**

a) úprava vyžadujúca úpravu databázovej štruktúry NVIS,

b úprava použitých technológií nevyvolaná zmenou technických prostriedkov,

c) zabezpečenie funkčnosti licencovaných produktov tretích strán, ktorých zdrojové kódy Poskytovateľ nevlastní.

1. **Rozvoj a rozšírenie NVIS podľa bodu 3.2 písm. b) Zmluvy**
2. Služba rozvoj a rozšírenie NVIS zahŕňa komplexné analytické a programátorské služby vedúce k ďalšiemu rozvoju, rozširovaniu, úpravám funkcionalít, integrácii a upgrade NVIS. Prostredníctvom tejto služby je možné realizovať aj odbornú činnosť Poskytovateľa týkajúcu sa legislatívneho updatu, vývoj odborných aplikácií alebo doplnkových modulov a ich implementáciu na základe špecifikácií, ktoré doplnia pôvodnú špecifikáciu NVIS z hľadiska jeho komplexnosti a funkčnosti. Odborné aplikácie sú funkčné celky so špecifickou funkcionalitou pre danú oblasť a sú určené na automatizáciu komplexných procesov, pričom je ich možné integrovať s externými a internými systémami Objednávateľa.
3. V rámci služby Rozvoj a rozšírenie NVIS zabezpečí Poskytovateľ:
4. implementáciu novej alebo úpravu existujúcej funkčnosti na základe legislatívnych zmien,
5. implementáciu novej alebo úpravu existujúcej funkčnosti na základe požiadaviek Objednávateľa,
6. technologický upgrade, pričom technologický upgrade znamená uskutočnenie zmien NVIS vyvolaných napríklad zmenou hlavnej verzie niektorej z použitých vývojových technológií alebo výmenou použitých vývojových technológií.
7. Realizácia služby Rozvoj a rozšírenie NVIS sa uskutočňuje v nasledujúcich krokoch:
   1. Oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku, v ktorej uvedie špecifikáciu požadovaných zmien a navrhne termín splnenia,
   2. na základe požiadavky Poskytovateľ vykoná analýzu požadovanej zmeny a stanoví prácnosť realizácie požadovanej zmeny,
   3. ak Objednávateľ odsúhlasí analýzu a prácnosť požadovanej zmeny, Poskytovateľ vypracuje špecifikácie požiadavky, a to dátový model, funkčný model, návrh zmien NVIS,
   4. Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom vykoná analýzu potreby migrácie údajov do upraveného NVIS,
   5. Zmluvné strany najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa doručenia špecifikácie požiadavky dohodnú a schvália špecifikáciu požadovaných zmien, počet a druh odborníkov spĺňajúcich podmienky uvedené v prílohe č. 3 Zmluvy „Požiadavky na odborníkov“ (ďalej len „Príloha č. 3“), ktorí sa budú podieľať na plnení požiadavky, množstvo človekodní (MD) každého z nich pri plnení požiadavky, termín splnenia a harmonogram realizácie zmien,
   6. Objednávateľ vystaví objednávku požadovanej zmeny v súlade s písm. e),
   7. Poskytovateľ dodá zmeny NVIS a testovacie scenáre Objednávateľovi na vykonanie akceptačných testov, prostredníctvom ktorých Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom preverí, či dodaná zmena spĺňa funkčnosti definované v objednávke, požiadavke a v dokumentácií k návrhu zmeny NVIS (dátový model, funkčný model, návrh zmien NVIS),
   8. Poskytovateľ vykoná zmeny NVIS a v prípade potreby migráciu údajov,
   9. Poskytovateľ nainštaluje upravený NVIS na zariadenie alebo zariadenia určené Objednávateľom,
   10. v súčinnosti s Poskytovateľom je Objednávateľ povinný vykonať akceptačné testy na základe testovacích scenárov do 15 pracovných dní odo dňa odovzdania testovacích scenárov Poskytovateľom. Povinnosť Objednávateľa poskytnúť súčinnosť podľa článku 9 Zmluvy sa na vykonanie akceptačných testov vzťahuje primerane. Objednávateľ po úspešnom vykonaní akceptačných testov a vyhotovení protokolu o akceptácii potvrdí prevzatie plnenia na odovzdávacom a preberacom protokole. 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 lehote určenej Objednávateľom. Termín splnenia a harmonogram realizácie zmien uvedený v objednávke je povinný Poskytovateľ dodržať,
   11. Poskytovateľ dodá aktualizovanú programovú dokumentáciu k NVIS podľa bodu 4.15 Zmluvy.
8. **Školenia koncových používateľov NVIS a administrátorov NVIS podľa bodu 3.2 pím. c) Zmluvy**
   1. V rámci služby Školenia koncových používateľov NVIS a administrátorov NVIS podľa bodu 3.2 písm. c) Zmluvy Poskytovateľ zabezpečí školenie koncových používateľov NVIS a administrátorov NVIS v priestoroch Objednávateľa. Proces zabezpečenia školení je nasledovný:
9. Oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom zašle Oprávnenej osobe Poskytovateľa písomnú požiadavku na školenie, v ktorej uvedie špecifikáciu školenia a navrhne termín školenia,
10. Zmluvné strany sa najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky podľa písm. a) dohodnú a schvália požiadavku na školenie; ak sa Zmluvné strany nedohodnú na termíne školenia, určí termín školenia Objednávateľ,
11. po určení termínu školenia v súlade s písm. b) Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na školenie,
12. Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou,
13. Poskytovateľ zabezpečí odborníka na pozíciu školiteľa spĺňajúceho podmienky uvedené v Prílohe č. 3, pripraví školiace materiály a vykoná školenie v dohodnutom rozsahu a termíne,
14. Objednávateľ potvrdí prevzatie školenia na odovzdávacom a preberacom protokole.