

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY
„ZABEZPEČENIE PODPORY, ÚDRŽBY A ĎALŠIEHO ROZVOJA REDAKČNÉHO SYSTÉMU“

Opis predmetu zákazky

1. Predmet plnenia

Predmetom plnenia je riadne a včas poskytovať v prospech Ministerstva financií SR (ďalej len „Objednávateľ“) nasledovné služby technickej podpory, údržby a ďalšieho rozvoja redakčného systému Content Management System - CMS (ďalej len „Systém“) v správe Objednávateľa.

1.1. Paušálne služby

1.1.1. Podpora a údržba Systému

Poskytovateľ je povinný v rámci Paušálnych služieb realizovať nasledovné činnosti:

- a) zabezpečiť riadnu prevádzku jednotlivých komponentov Systému a aplikačného servera Tomcat pre 2 prostredia (produkčné a testovacie),
- b) vykonávať preventívne činnosti a opatrenia k zabezpečeniu riadnej a bezporuchovej prevádzky jednotlivých komponentov Systému a garantovať podporu dodaných komponentov Systému a aplikačného servera Tomcat (súčasťou sú aj pravidelné aktualizácie),
- c) poskytovať asistenciu pri riešení prevádzkových problémov Systému formou telefonической konzultácie, vzdialeným prístupom alebo v prípade nemožnosti vzdialeným prístupom aj priamo na pracovisku Objednávateľa,
- d) prevziať požiadavky na Služby prostredníctvom aplikácie Service Desk (zabezpečenej Poskytovateľom), kategorizovať požiadavky a vykonať ich riešenie v prevádzkovom čase,
- e) analyzovať chybové hlásenia v logoch jednotlivých komponentov Systému,
- f) informovať v dostatočnom predstihu o plánovaných odstávkach - profylaktické odstávky Systému,
- g) analyzovať problémové záznamy v logoch a pripraviť návrh opatrení na odstránenie problémov pre Objednávateľa,
- h) sledovať aktuálnosť verzií softvérových produktov alebo komponentov použitých v Systéme a pripraviť odporúčenia na ich aktualizáciu pre Objednávateľa,
- i) informovať a odporučiť inštaláciu fixov a iných preventívnych opatrení,
- j) odporučiť zmeny v nastavení parametrov systému a ďalších komponentov Systému,
- k) zabezpečiť automatizovaný monitoring a riešenie Incidentov v Prevádzkovom čase,
- l) poskytnúť súčinnosť pri testovaní.

1.1.2. Riešenie Incidentov a prevádzka Služieb

Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:

- a) **Kritické incidenty (Bezpečnostné incidenty) (P1)** – majú za následok, že využívanie Systému je nemožné alebo neprípustné. Majú vážny dopad na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť Systému. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému alebo ak nedosahuje intenzitu Kritického incidentu.

- b) **Závažné incidenty (P2)** – zásadne obmedzujú využívanie Systému. Takéto Incidenty majú podstatný vplyv na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť a nemajú za následok prerušenie práce. Systém je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená.
- c) **Bežné (menšie) incidenty (P3)** – čiastočne obmedzujú využívanie Systému. Takéto incidenty nemajú podstatný vplyv na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť a nemajú za následok prerušenie práce.
- d) **Nekritické (bezvýznamné) incidenty (P4)** – umožňujú využívať Systém bez obmedzenia. Medzi takéto incidenty patria drobné problémy, ktoré môžu byť ľahko odstránené Poskytovateľom alebo sa nemusia odstraňovať.

Prevádzka Služieb poskytovaných Poskytovateľom bude zabezpečená:

- Prevádzkový čas (výkon prevádzkových činností Poskytovateľa): Pondelok – Piatok, 8:00 – 16:00 hod. (s výnimkou dní voľna a/alebo pracovného pokoja alebo oficiálne uvedených štátnych sviatkov).
- Reakčná doba: podľa priority nahláseného Incidentu alebo požiadavky. Reakcia na Incidenty a požiadavky – je definovaná v „Matici riešenia Incidentov a požiadaviek v zmysle definície chýb v Prevádzkovom čase“ – pozri nižšie.
- Požadovaná dostupnosť Systému: minimálne 93 %.
- Maximálny čas výpadku, t. j. Kritický incident (trieda chyby P1): 6 hodín.

Matica riešenia Incidentov a požiadaviek v zmysle definície chýb v Prevádzkovom čase^{*)}:

| Trieda Incidentu/ požiadavky | Reakčná doba | Doba odstránenia incidentu/vyriešenia požiadavky | Poznámka |
|---------------------------------|----------------------|--|---|
| P1 | 2 hod. ^{*)} | 6 hod. | P1 musí byť okrem nahlásenia v Service Desku oznámená Poskytovateľovi aj telefonicky. |
| P2 | 4 hod. | Nasl. prac. deň | |
| P3 | Nasl. prac. deň | Do 4 prac. dní | |
| P4 | Nasl. prac. deň | Do 7 prac. dní | |

^{*)} pri **Kritických incidentoch** (Bezpečnostných incidentoch) sa Poskytovateľ zaväzuje **začať so zásahom najneskôr do 2 hodín** od momentu nahlásenia Kritického incidentu (Bezpečnostného incidentu) v pracovných dňoch, bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia.

1.2. Nadpaušálne služby

Nadpaušálne služby budú poskytované na základe aktuálnych požiadaviek Objednávateľa nasledovne:

1.2.1. Aplikačná podpora

Podpora zameraná na drobné zásahy a úpravy Systému:

- špecifické požiadavky používateľov,
- údržba redakčného systému Intranetu,
- malé zmeny funkčnosti Systému,
- konfigurácia Systému,
- konzultácie,
- aktualizácia používateľských príručiek,
- iné drobné požiadavky.

Objednávateľ si môže objednať aj ďalšie činnosti a služby aplikačnej podpory, ktoré súvisia so zabezpečením prevádzky a funkcionality Systému.

1.2.2. Zmenové požiadavky

Rozvojové aktivity a zásahy väčšieho rozsahu:

- požiadavky na rozšírenie alebo zmenu funkcionality Systému,
- implementácia nových modulov alebo aplikácií,
- upgrade modulov a aplikácií,
- implementácia zmien zásadnejšieho charakteru (redizajn webu a pod.).

Plánované zmenové požiadavky:

Objednávateľ plánuje v nadchádzajúcom období realizovať nasledovné činnosti prostredníctvom Nadpaušálnych služieb (v rozsahu podľa aktuálnych potrieb, bez povinnosti ich realizácie v plnom rozsahu):

- redizajn webového sídla mfsr.sk podľa Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb a webových sídiel Slovenska (IDSK),
- redizajn webového sídla ces.mfsr.sk podľa Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb a webových sídiel Slovenska (IDSK),
- redizajn ďalších webových sídiel spravovaných v CMS WebJET podľa Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb a webových sídiel Slovenska (IDSK).