**Rozsah poskytovaných služieb**

**SERVISNÉ SLUŽBY**

Požaduje sa zabezpečenie nasledovných služieb:

1. Služby podpory prevádzky a údržby:
   1. Služba Hot Line a technická podpora a servisný zásah,
   2. Technologická podpora,
2. Služby rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ a školenia.
3. **SLUŽBY PODPORY PREVÁDZKY A ÚDRŽBY**
4. **Služba „Hot Line a technická podpora a servisný zásah“**

Služba je poskytovaná 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti Zmluvy.

Služba „Hot Line a technická podpora a servisný zásah“ predstavuje poskytovanie podpory a doplňujúcich informácií verejnému obstarávateľovi pri využívaní ES MZVEZ SR.

V rámci služieb sú požadované nasledovné:

**Služba „Hot Line“**

Prevádzka Hot Line ako jednotného kontaktného bodu; technické prostriedky a elektronický systém na zabezpečenie funkčnosti komunikačného kanála pre hlásenie problémov a chýb s dostupnosťou 24 hodín 7 dní v týždni v súlade s bodom 4.9 Zmluvy.

**Služba „Technická podpora“**

1. Monitorovanie kvality dátovej konektivity interných integračných rozhraní vrátane komunikácie s IS integrovaných inštitúcií, návrh odporúčaných riešení,
2. Ladenie optimálnej výkonnosti systému,
3. 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 systému, inštalácie a update produktov tretích strán ako napríklad aplikačný framework, JAVA, antivírus, Windows updaty, konfiguračné súbory pre konzulárne pracoviská v prípade potreby), licenčnú podporu SW komponentov produktov tretích strán zabezpečuje Objednávateľ,
4. Aktualizácia a udržiavanie programovej dokumentácie v prípade zmeny ES MZVEZ,
5. Riešenie bežných incidentov, testovanie aplikačno-programového vybavenia po zmene jeho konfigurácie a inštalácií patchov, update, hotfix aplikačného programového vybavenia.

**Služba „Servisný zásah“**

Služba je poskytovaná 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti Zmluvy.

V rámci služby sa vykonávajú servisné zásahy (odstraňovanie chýb) v prípade incidentov s dostupnosťou 24 hodín denne 7 dní v týždni (aj v prípade kritických chýb), a to postupom v súlade s prílohou č. 4.

Pre jednotlivé kategórie chýb sú požadované nasledovné reakčné doby (podrobnejšie v prílohe č. 4 Zmluvy „Podmienky odstraňovania chýb“):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória chyby** | **Služba / Aktivita** | **Reakčná doba** |
|  |  |  |
|  | Doba odozvy | 4 hodiny |
| **A - kritická** | Čas na zabezpečenie náhradného | 1 kalendárny deň |
| riešenia |  |
|  |  |
|  | Doba odstránenia chyby | 3 kalendárne dni |
|  | Doba odozvy | 6 hod. |
| **B – vysoká** | Čas na zabezpečenie náhradného | 3 kalendárne dni |
| riešenia |  |
|  |  |
|  | Doba odstránenia chyby | 5 kalendárnych dní |
|  | Doba odozvy | 1 kalendárny deň |
| **C - normálna** | Čas na zabezpečenie náhradného | N/A |
| riešenia |  |
|  |
| Doba odstránenia chyby | 30 kalendárnych dní |

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).

Kategorizácia technických chýb (podrobnejšie v prílohe č. 4 Zmluvy „Podmienky odstraňovania chýb“):

|  |  |
| --- | --- |
| Kategória chyby | Popis |
| A – kritická | Za „chyby aplikácie kategórie A“ sa považujú zásadné chyby funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať). |
| B – vysoká | Za „chyby aplikácie kategórie B“ sa považujú chyby, funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré však nemajú vplyv na spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát. |
| C - normálna | Za „chyby aplikácie kategórie C“ sa považujú chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu aplikačného programového vybavenia. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky. |

1. **Služba „Technologická podpora“**

Služba je poskytovaná 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite počas účinnosti Zmluvy.

V rámci služby Poskytovateľ zabezpečí:

1. úpravu ES MZVEZ 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 ES MZVEZ 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 informačný systém,
    3. zmeny majú preukázateľný negatívny dopad na výkonnosť informačného systému.

Súčasťou technologickej podpory ES MZVEZ v rámci služieb podpory prevádzky a údržby nie je:

1. úprava vyžadujúca úpravu databázovej štruktúry ES MZVEZ,
2. úprava použitých technológií nevyvolaná zmenou technických prostriedkov alebo
3. zabezpečenie funkčnosti licencovaných produktov tretích strán, ktorých zdrojové kódy Poskytovateľ nevlastní.
4. **SLUŽBY ROZVOJA A ROZŠÍRENIA ES MZVEZ A ŠKOLENIA**

**Služba „Rozvoj a rozšírenie ES MZVEZ“**

Službou „Rozvoj a rozšírenie ES MZVEZ“ sa rozumejú komplexné analytické a programátorské služby vedúce k ďalšiemu rozvoju, rozširovaniu, úpravám funkcionalít, integrácii a upgrade ES MZVEZ SR. 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 ES MZVEZ SR z hľadiska jeho komplexnosti a funkčnosti. Pod odbornými aplikáciami rozumieme funkčné celky so špecifickou funkcionalitou pre danú oblasť. Sú určené na automatizáciu komplexných procesov, pričom je ich možné integrovať s externými a internými systémami MZVEZ.

Ide o:

* implementáciu novej alebo úpravu existujúcej funkčnosti na základe legislatívnych zmien,
* implementáciu na základe užívateľských požiadaviek,
* technologický upgrade.

Realizácia služieb rozvoja a rozšírenia ES MZVEZ sa riadia nasledovným procesom v súlade s bodom 4.5 Zmluvy:

* 1. na základe požiadavky vykonanie analýzy požadovanej zmeny a stanovenie prácnosti realizácie požadovanej zmeny,
  2. vypracovanie špecifikácie požiadavky (dátový model, funkčný model, návrh zmien systému), ak Objednávateľ odsúhlasí analýzu a prácnosť požadovanej zmeny,
  3. zaslanie objednávky požadovanej zmeny,
  4. doplnenie a dodanie dokumentácie návrhu zmeny ES MZVEZ (dátový model, funkčný model, návrh zmien systému),
  5. vykonanie zmeny a doplnia ES MZVEZ,
  6. nainštalovanie upraveného ES MZVEZ na zariadenie alebo zariadenia určené Objednávateľom,
  7. v spolupráci s Objednávateľom otestovanie upraveného ES MZVEZ,
  8. v spolupráci s Objednávateľom vykonanie analýzy potreby migrácie a migráciu údajov do upraveného ES MZVEZ,
  9. dodanie aktualizovanej programovej dokumentácie.

**Služba „Školenia“**

Službou „Školenia“ sa rozumejú komplexné služby pre zabezpečenie školení užívateľov a administrátorov ES MZVEZ v priestoroch Objednávateľa. Proces zabezpečenia školení je nasledovný:

1. oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku na školenie; v požiadavke uvedie špecifikáciu školenia a navrhne termín školenia a počet školiteľov,
2. Zmluvné strany najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa doručenia požiadaviek na spoločnom rokovaní prerokujú a schvália požiadavku na školenie; ak sa Zmluvné strany nedohodnú na termíne školenia a počte školiteľov, určí termín školenia a počet školiteľov Objednávateľ,
3. Poskytovateľ vykoná školenie v dohodnutom rozsahu a termíne,
4. Objednávateľ potvrdí prevzatie školenia na odovzdávacom a preberacom protokole podľa prílohy č. 1 Zmluvy,
5. Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou,
6. Poskytovateľ zabezpečí kvalifikovaného školiteľa alebo školiteľov spĺňajúcich požiadavky podľa prílohy č. 5, pripraví školiace materiály a vykoná školenie.