Národné centrum zdravotníckych informácií

Lazaretská 2423/26

811 09 Bratislava

Poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky podporných informačných systémov

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Predmetom zákazky je zabezpečenie prevádzky podporných informačných systémov: Kontaktné centrum, Service Desk, Umbrella Monitoring a Dynatrace (ďalej len „APV“ alebo „CSM“) na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb (ServiceLevelTarget – SLT).

Predmetom zákazky je poskytnutie nasledovných podporných služieb:

- Služba Servisná podpora – správa a riešenie incidentov a problémov,
- Služba Prevádzková podpora – konzultácie, administrácia, školenia
- Služba Zmenová podpora – zmeny a rozvoj CSM, vrátane testovania a podpory pri implementácii, migračné práce
- Služba Prevádzková podpora – profylaktika,
- Služba Reporting/Hodnotenie

OBSAH

1 DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV 4

2 GARANTI ZMLUVY 7

3 POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KĽÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV 7

4 LEGISLATÍVNE POŽIADAVKY 8

5 PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA 11

6 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA 11

6.1 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA 11

6.2 Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom 12

6.2.1 Prístup na miesto plnenia 12

6.2.2 Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa 12

7 PODPORNÉ SLUŽBY – ŠPECIFIKÁCIA 12

7.1 Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update 12

7.1.1 Klasifikácia – výstupom je: 13

7.1.2 Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je: 13

7.1.3 Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je 13

7.1.4 Uzavretie – výstupom je: 13

7.1.5 Školenie, zmenové príručky a dokumentácia 14

7.1.6 Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore 14

7.1.7 Súčinnosť Objednávateľa 14

7.1.8 Eskalačný proces 14

7.1.9 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby 15

7.2 Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie 16

7.2.1 Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“) 16

7.2.2 Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“) 17

7.2.3 Školenie (kategória služby „Školenie“) 17
7.3 Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update 19
7.3.1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu 19
7.3.2 Vypracovanie štúdie realizovateľnosti, analýzy rizík a analýzy dopadov 19
7.3.3 Vypracovanie cenovej ponuky 19
7.3.4 Realizácia Zmeny 19
7.3.5 Otestovanie Zmeny 20
7.3.6 Plán realizácie zmeny 20
7.3.7 Záverečné akceptovanie 20
7.3.8 Zmenové príručky a dokumentácia 20
7.3.9 Upgrade / Update v rámci zmenovej podpory 20
7.3.10 Release 21
7.3.11 Eskalačný proces 22
7.4 Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA 24
7.5 Služba Reporting/Hodnotenie 25
8 FORMULÁRE 26

1 DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

APV alebo CSM je aplikačné programové vybavenie pozostávajúce z podporných informačných systémov pre podporu riadenia prevádzky informačných systémov NCZI; podpornými informačnými systémami sú: *Kontaktné centrum, Service Desk, Umbrella Monitoring, Dynatrace,* ktorých podpora, údržba a rozvoj je predmetom Zmluvy.

Človekohodina (ČH) je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.

Človekodeň (ČD) je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby na strane Poskytovateľa (vrátane Subdodávateľa Poskytovateľa alebo inej tretej osoby na strane Poskytovateľa). Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).

Defekt je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke (vrátane jej príloh) doručenej Poskytovateľovi a/alebo funkčnými špecifikáciami na APV dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom tento nesúlad môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti APV alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.

Doba vyriešenia je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému APV alebo jeho časti tak, aby APV Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb je to čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný vyriešiť požiadavku nahlásenú Objednávateľom Poskytovateľovi.

Doba odozvy je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa tejto Zmluvy; v prípade ostatných služieb je to čas stanovený pre Poskytovateľa, v rámci ktorého vykoná prevzatie a potvrdenie požiadavky nahlásenej Objednávateľom Poskytovateľovi, príp. ďalšie úkony uvedené v Zmluve a jej prílohách.

Dokumentácia – súbor dokumentov popisujúcich funkcionalitu APV, vrátane používateľskej, servisnej, bezpečnostnej a administrátorskej dokumentácie, ako aj ich doplnenia a zmeny realizované počas plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom. Dokumentáciu tvorí najmä:

i. Používateľská príručka k jednotlivým častiam CSM,
ii. Systémová dokumentácia k jednotlivým častiam CSM,
iii. Analýza rizík, analýza funkčného dopadu,
iv. Posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov,
v. Dokumentácia k zdrojovým kódom,
vi. Dokumentácia (licenčná, používateľská atď.) k štandardným (proprietárnym) softvérovým produktom.

Dostupnosť (DIS) je schopnosť APV vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách dostupného času APV. Parametre Dostupnosti sú uvedené v **Prílohe**.

Dynatrace je časť APV, analytický nástroj, ktorý je súčasťou monitoringu dostupnosti služieb poskytovaných NCZI.

Fix obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

Garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

Garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

HotFix je urýchlene nasadená oprava Incidentu.

Incident je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky APV a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky APV a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.

Konečné riešenie znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti APV ako pred výpadkom (prevádzka APV bola plne obnovená).

Kontaktné centrum je časť APV, ktorá predstavuje jednotný kontaktný prístupový bod pre poskytovanie služieb servisnej podpory národnému zdravotníckemu informačnému systému (NZIS), ktorý umožňuje pacientom, lekárom a iným konzumentom služieb NZIS kontaktovať pracovníkov Call Centra cez hlasový komunikačný kanál (CC), alebo cez elektronický kontaktný formulár (KF) za účelom zadávania a sledovania stavu riešených požiadaviek resp. incidentov.

Náhradné / dočasné riešenie zmenšuje alebo sa ním eliminuje dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti APV, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť funkcionalít APV nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov. Prevádzka produkčného prostredia APV je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

Požiadavka na zmenu (PNZ) je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít APV podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia APV dodané na základe predchádzajúcich zmlúv.

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Priorita je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb ide o relatívnu dôležitosť služby založenú na dopade a naliehavosti je poskytnutia.

Priorita „NÍZKA (C/3)“, resp. bežná vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „STREDNÁ“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionalita tohoto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu APV, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje jeho chod, chod inej časti APV alebo chod celého APV.

Priorita „STREDNÁ (B/2)“, resp. vážna vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „URGENTNÁ“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionalita tohto modulu má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Incident/Problém umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.

Priorita „URGENTNÁ (A/1)“, resp. kritická vada, znamená, že Incident/Problém spôsobuje nedostupnosť funkčnosti modulu APV alebo chybnú funkčnosť modulu APV pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť APV alebo jeho časti v produkčnom prostredí nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

Problém je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Incidente.

Release je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

Service Desk (SD) je elektronický informačný systém Objednávateľa (tiketovací systém Objednávateľa), prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Service Desk definície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu/defektu, požiadavky na zmenu/konzultáciu/súčinnosť a pod. Service Desk je zároveň časť APV, voči ktorej sa poskytujú podporné služby podľa Zmluvy.

Testy:

Funkčný test (FT) je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Generálny test (GT) je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu kritických funkcionalít alebo úplnej funkcionality APV. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality APV.

Integračný test (IT) je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu APV so systémami, s ktorými je APV integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.

Záťažový test (ZT) je test zameraný na záťaž APV simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.

Akceptačný test (AT) je test, ktorým Objednávateľ testuje Poskytovateľom realizovanú zmenu funkcionality APV. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.

Umbrella Monitoring je časť APV, ktorá je súčasťou monitoringu dostupnosti služieb poskytovaných NCZI.

Verejné obstarávanie je verejné obstarávanie vyhlásené Objednávateľom v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na obstaranie na zákazku, ktorej predmetom je poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky podporných informačných systémov .

Zmluva je zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji podporných informačných systémov.

2 GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie

Garant Zmluvy Poskytovateľa Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa

3 POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KĽÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV

Popis architektúry , konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky APV je definovaný v dokumentácií k APV. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa, tak aj zo strany Poskytovateľa.

Za dokumentáciu popisujúcu konfiguráciu a kľúčové parametre prevádzkovej infraštruktúry (testovacie a produkčné prostredie APV) je zodpovedný Objednávateľ.

Popis APV je uvedený v dokumente „Opis prostredia pre podporu CSM“, s ktorým sa Poskytovateľ oboznámil počas Verejného obstarávania a bude mu poskytnutý po nadobudnutí účinnosti Zmluvy.

Predmetom podpory sú všetky časti APV, vrátane ich zmien a prípadného rozšírenia v rámci poskytovania Podporných služieb.

4 LEGISLATÍVNE POŽIADAVKY

Poskytovateľ zoberie do úvahy požiadavky na súlad s aktuálne platnou a účinnou legislatívou SR a EÚ a súvisiacimi dokumentmi vrátane prípadných známych budúcich účinností relevantných ustanovení zákonov. Poskytovanie služieb musí byť v súlade s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi platnými v čase poskytovania služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja APV a reflektovať požiadavky vyplývajúce z príslušnej legislatívy, najmä z predpisov uvedených nižšie.

Požiadavky na legislatívu	
Číslo	**Popis požiadavky**
L1	Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu.
L2	Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
L3	Zákon č. 153/2013 Z. z. o národnom zdravotníckom informačnom systéme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L4	Zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L5	Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L6	Zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
L7	Zákon č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L8	Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L9	Zákon č. 538/2005 Z. z. o prírodných liečivých vodách, prírodných liečebných kúpeľoch, kúpeľných miestach a prírodných minerálnych vodách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L10	Zákon č. 577/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov
L11	Zákon č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L12	Zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

L13	Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov
L14	Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L15	Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L16	Zákon č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov
L17	Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L18	Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
L19	Vyhláška MZ SR č. 9/2014 Z. z., , ktorou sa ustanovujú podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásenia údajov do Národného registra zdravotníckych pracovníkov a jeho charakteristiky v znení neskorších predpisov
L20	Vyhláška MZ SR č. 74/2014 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam hlásení do národných zdravotných registrov, ich charakteristiky, podrobnosti o obsahu národných zdravotných registrov, postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení do národných zdravotných registrov v znení neskorších predpisov
L21	Vyhláška ŠÚ SR č. 292/2020 Z. z. ktorou sa vydáva Program štátnych štatistických zisťovaní na roky 2021 až 2023
L22	Vyhláška MZ SR č. 10/2014 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam štatistických výkazov v zdravotníctve, podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení v rámci štatistického zisťovania v zdravotníctve a ich charakteristiky v znení neskorších predpisov
L23	Vyhláška MZ SR č. 44/2014 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení pri zisťovaní udalostí charakterizujúcich zdravotný stav populácie a ich charakteristiky v znení neskorších predpisov
L24	Vyhláška MZ SR č. 107/2015 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy zdravotníckej informatiky a lehoty poskytovania údajov v znení neskorších predpisov
L25	Vyhláška NBÚ SR č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovanej služby (kritériá základnej služby) v platnom znení
L26	Vyhláška NBÚ SR č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v znení neskorších predpisov
L27	Metodika Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html)

L28	Metodika Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy: https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/index.html
L29	Metodické pokyny, usmernenia a príručky zverejnené na https://metais.vicepremier.gov.sk/help
L30	Pri poskytovaní Služieb dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf?csrt=3181741314547744407“)
L31	Vyhláška UPVII č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v znení neskorších predpisov
L32	Vyhláška UPVII č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov
L33	Vyhláška MIRRI č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy znení neskorších predpisov
L34	Vyhláška NBÚ SR č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení znení neskorších predpisov
L35	Vyhláška UPVII č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy znení neskorších predpisov
L36	Zákon č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov
L37	Metodické usmernenie MIRRI k aplikácií základných princípov pri realizácií projektov IT financovaných z verejných zdrojov a zdrojov EÚ č. 009417/2021/oSBAA-1 (https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2021/05/Metodicke-usmernenie-009417-2021-oSBAA-1-v4-1.pdf)
L38	CHECKLIST - odpočet k Uzneseniu vlády SR č. 654/2020 k 5 IT princípov pre OVM (https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.mirri.gov.sk%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F06%2FVZOR_CHECKLIST_odpocet_-k_Uzneseniu_vlady_645-2020_B2_5IT_principov-v2-verzia-pre-OVM.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK)
L39	Požiadavka na uzavretie zmluvy s Objednávateľom o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vypracovanie analýzy rizík a analýzu funkčného dopadu.

5 PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb Tabuľka 5

P. č.	Názov podpornej služby	Paušálna služba/ Objednávková služba	Forma odmeny
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update	Paušálna služba	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
	pre: Kontaktné centrum a Service Desk		
2.	Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	Objednávková služba	podľa cenníka pre Objednávkové služby
3.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update	Objednávková služba	podľa cenníka pre Objednávkové služby
4.	Prevádzková podpora - Profylaktika		
	pre: Kontaktné centrum a Service Desk	Paušálna služba	1x ročne v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
		Objednávková služba	nad rámec Paušálnej služby na vyžiadanie podľa cenníka pre Objednávkové služby
	pre: Umbrella Monitoring a Dynatrace	Objednávková služba	podľa cenníka pre Objednávkové služby
5.	Reporting/Hodnotenie	Paušálna služba	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny

6 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

6.1 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného miesta Tabuľka 6

Prevádzkový čas
Režim 7x24 (non-stop)

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
Service Desk *	budú dodané Poskytovateľovi
e-mail	xxxx
Telefón	xxxx

* Do dátumu realizácie integrácie Service Desk budú hlásenia realizované e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým medzi Zmluvnými stranami.

6.2 SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM

6.2.1 Prístup na miesto plnenia

- Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako prioritnú iba pre testovacie prostredie; v ostatných prípadoch, ak tak rozhodne Objednávateľ s prihliadnutím na potreby a okolnosti poskytnutia služby. Vzdialený prístup do APV Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený na prevádzkový čas poskytovania Podporných služieb Poskytovateľom a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.
- V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, ide o činnosť na produkčnom prostredí alebo tak Objednávateľ rozhodne z iných dôležitých dôvodov, bude služba poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa a čas nedostupnosti vzdialeného prístupu pre Poskytovateľa až do momentu poskytnutia možnosti realizovať službu na pracovisku Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené.

6.2.2 Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb Tabuľka 7

Miesto	
Národné centrum zdravotníckych informácií	Lazaretská 26, Bratislava

7 PODPORNÉ SLUŽBY – ŠPECIFIKÁCIA

7.1 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV, UPGRADE / UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky APV. Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV.

Spôsob nahlasovania:

- Do aplikácie Service Desk. Aplikácia Service Desk je prioritný spôsob nahlasovania.
- Elektronickou poštou sa vykonáva v prípade, ak aplikácia Service Desk nie je dostupná alebo ak nie je zrealizovaná integrácia Poskytovateľa na Service Desk.
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A/1)“ musí byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením do aplikácie Service Desk alebo Elektronickou poštou. Service Desk je prioritný spôsob, elektronickou poštou sa následné nahlásenie vykonáva iba v prípade, že nie je možné nahlásenie do Service Desk (nedostupnosť, nerealizovaná integrácia Poskytovateľa).

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu spôsobom podľa článku 5. Zmluvy..

Základné činností poskytované v rámci služby:

7.1.1 Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby v zmysle tabuľky 5, resp.
- odôvodnený návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- odsúhlasenie kategórie služby Incident/Problém, resp.
- návrh na preklasifikovanie kategórie služby Incident/Problém,
- odsúhlasenie Priority, resp.
- návrh na preklasifikovanie Priority.

7.1.2 Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

- návrh náhradného, resp. konečného riešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
- analýza rizík
- kvalifikovaný odhad termínu dodania riešenia vrátane dodania kompletnej dokumentácie (vrátane bezpečnostnej),
- potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do APV,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 7.1.1 a 7.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom Kontaktného miesta Poskytovateľa (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 11), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).

7.1.3 Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je

- vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- funkčný test,
- bezpečnostné testy zhotoviteľom (Penetračné, Security Review podľa metodiky SDL, Riziková analýza)
- dodanie releasu (Fix , HotFix)

7.1.4 Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,

– zápis o ukončení v aplikácii Service Desk.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia Oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

7.1.5 Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v dohodnutom časovom termíne. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu ako súčasť služby a jej ceny.

Ak pri realizácii Incidentu alebo Problému dôjde k zmene funkcionality APV, pri odovzdaní riešenia je Poskytovateľ povinný zabezpečiť aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie APV so zaznamenaním vykonaných zmien (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou APV, bezpečnostnej dokumentácie). Čas potrebný na dodanie takto aktualizovanej Dokumentácie APV sa nezapočítava do doby vyriešenia Incidentu alebo Problému.

7.1.6 Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore

Poskytovateľ je povinný vyhodnocovať nutnosť aktualizácie a nasadenia nových verzií APV, v závislosti od aktualizácii softvérov (patch manažment a upgrade nových verzií) a infraštruktúrnych komponentov súvisiacich s prevádzkou APV (použité platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a softvérové licencie a služby tretích strán), okrem infraštruktúrneho prostredia služieb cloudu, v ktorom bude prevádzkované APV. V prípade potreby aktualizácie APV je zároveň Poskytovateľ povinný ju realizovať na základe požiadavky Objednávateľa a v čase určenom Objednávateľom. V prípade potreby bezpečnostných aktualizácii je povinný zabezpečiť aktualizáciu APV v čase zodpovedajúcom pre vyriešenie Incidentu s Prioritou Urgentná (A/1) podľa Tab. 9.

7.1.7 Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 7.1.2 po vzájomnom odsúhlasení.

7.1.8 Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácií služby, resp. kategorizácií služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby.

7.1.9 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov Tabuľka 9

Prevádzkový čas služby		
Režim 7x24 (non-stop)		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	**Doba odozvy**	**Doba vyriešenia**
Urgentná (A/1)	1 hod	9 hod
Stredná (B/2)	4 hod	72 hod
Nízka (C/3)	9 hod	120 hod

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov Tabuľka 10

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	**Doba odozvy**	**Doba vyriešenia**
Urgentná (A/1)	4 hod	45 hod
Stredná (B/2)	4 hod	90 hod
Nízka (C/3)	9 hod	135 hod

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov / Problémov Tabuľka 11

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.2 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky Objednávateľa na:

7.2.1 Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality a prevádzky APV.

Odmena za konzultácie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa cenníka Objednávkových služieb (služba na vyžiadanie).

7.2.2 Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“)

- podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
- správa systému – používateľský systém, konfiguračné práce, príprava automatizovaných reportov podľa požiadaviek Objednávateľa,
- oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa
- oprava chýb spôsobených poruchami infraštruktúry Objednávateľa (testovacie a produkčné prostredie)
- poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa pri odstraňovaní chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa, resp. poruchami infraštruktúry Objednávateľa

Odmena za administráciu bude fakturovaná Poskytovateľom podľa cenníka Objednávkových služieb (služba na vyžiadanie).

7.2.3 Školenie (kategória služby „Školenie“)

Požiadavka na vyškolenie ďalších zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy APV v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa, odmena za školenie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb.

<u>Spôsob nahlasovania:</u>

- prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk
- v prípade nedostupnosti aplikácie Service Desk alebo nerealizovanej integrácie Poskytovateľa na Service Desk telefonicky, resp. elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy)

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 12

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 13

Prevádzkový čas služby		
Konzultácia	Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h	
Administrácia	Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h	
Školenie	Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h	
Cieľové úrovne služby		
Kategória služby	**Doba odozvy**	**Doba vyriešenia**
Konzultácia	9 hod	Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 12 a Tabuľke 14.
Administrácia	9 hod	
Školenie	45 hod	

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 14

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.3 SLUŽBA ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE / UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu APV (kategória služby „Zmena"), vrátane migrácie častí APV. Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV alebo v prípade upgrade by mohlo byť prevádzkované APV.

Spôsob nahlasovania:

- Prostredníctvom aplikácie Service Desk s priložením formulára "Požiadavka na zmenu". Aplikácia Service Desk je prioritný variant.
- V prípade výpadku/nedostupnosti (nerealizovanej integrácie) Service Desk elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Požiadavka na zmenu".

Zaznamenávania procesných činností, týkajúcich sa poskytovania služby bude realizované v aplikácii Service Desk. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Zoznam činností:

7.3.1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu", resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

7.3.2 Vypracovanie štúdie realizovateľnosti, analýzy rizík a analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára "Požiadavka na zmenu" o štúdiu realizovateľnosti k zmene, analýzu rizík a analýzu dopadov k zmene a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. Rozsah potrebnej prácnosti (požadujeme dodať s detailným rozpadom pre jednotlivé aktivity) uvedie Poskytovateľ vo formulári "Požiadavka na zmenu" . V analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti APV budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

7.3.3 Vypracovanie cenovej ponuky

Požiadavka na zmenu bude realizovaná na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), Poskytovateľ cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle ako súčasť formulára "Požiadavka na zmenu" prostredníctvom nahlasovacieho kanálu.

7.3.4 Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení objednávky Objednávateľa schválenej Riadiacim výborom Poskytovateľovi. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi. Súčasťou realizácie je vykonanie rizikovej analýzy, security review podľa metodiky SDL a penetračných testov Poskytovateľom.

7.3.5 Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostrediach

7.3.6 Plán realizácie zmeny

Poskytovateľ v rámci realizácie dodá detailný plán realizácie zmeny evidovaný prostredníctvom harmonogramu - detailný plán implementácie.

7.3.7 Záverečné akceptovanie

Zapracovania – Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v testovacom a následne v produkčnom prostredí APV potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“. V prípade zistenia defektu je povinný Poskytovateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe.

7.3.8 Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácií Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality APV, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov, príp. ich úprav, je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien, vrátane bezpečnostnej správy, ktorá obsahuje rizikovú analýzu, security review podľa metodiky SDL a výsledky z penetračných testov. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú Dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu, bezpečnostnej dokumentácie a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou APV).

Školenie

V prípade potreby, resp. v prípade rozsiahlejších zmien v APV zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu ako súčasť služby a jej ceny.

7.3.9 Upgrade / Update v rámci zmenovej podpory

Zoznam činností:

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
- Príprava migračných skriptov,
- Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
- Výkon interných funkčných / integračných testov,
- Výkon interného generálneho regresného testu,
- Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
- Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
- Bezpečnostné testy
- Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
- identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:

- Veľkosť inštalačného balíčka
- Dopady na IT infraštruktúru:
    - Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
    - Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
    - Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)

    [Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],

– identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov celkový dopad „Veľký".

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy, alebo v čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

7.3.10 Release

7.3.10.1 Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

a) Mimoriadny / Riadny,
b) Štandardný / Rizikový,
c) Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu) / Opravný (predovšetkým Fixy
d) Incidentov / Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov).

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. samotných častí APV, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán (na základe rizikovej analýzy) a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných PNZ a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

a) Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
b) Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
c) Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu na strane Poskytovateľa
d) Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade / Update

7.3.10.2 Pravidlá pre nasadzovanie Release

Pre každý Release sa spracuje obsah, charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny) a samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

7.3.10.3 Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v Tabuľke 15.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov.

Tabuľka 15

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Urgentná	Kritický defekt s dopadom na dostupnosť služieb poskytovaných APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku kritickej funkcionality APV, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.	0
Stredná	Vážny defekt s dopadom na funkcionalitu aspoň jednej časti APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil prácu pracovníkov Objednávateľa. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov.	4
Nízka	Defekt s nepodstatným dopadom na funkcionalitu APV, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	10

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia oprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa tak zmluvné strany dohodnú.

7.3.11 Eskalačný proces

V prípade, ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach zmenového procesu, eskalujú to na Prevádzkových garantov Zmluvy.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 16

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 17

Prevádzkový čas služby	
Zmena	Pracovné dni 08:00 h – 17:00 h
Upgrade/Update	Dohoda

Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná zmena**	24 hod	Dohoda (v prípade zmien z dôvodu legislatívy je Poskytovateľ povinný dodržať termín stanovený Objednávateľom), Urgentná zmena je realizovaná bezodkladne
Zmena	48 hod	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

** Urgentnú zmenu určuje Objednávateľ vzhľadom na osobitné dôvody a dôležitosť zmeny.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 18

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Odmena za Služby zmenovej podpory bude fakturovaná Poskytovateľom podľa cenníka Objednávkových služieb.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú dovtedy vynaloženej prácnosti a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.4 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ činnosti uvedené v Tabuľke 19.

Odmena za poskytnutie služby 1 x ročne je zahrnutá v rámci Mesačnej paušálnej odmeny. Poskytnutie služby nad rámec služby zahrnutej v Mesačnej paušálnej odmene (viac ako 1x ročne) bude fakturované Poskytovateľom podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb. V rámci tejto služby je potrebná kontrolovaná súčinnosť zamestnancov NCZI.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 19

Činnosť	Periodicita reportovania činnosti
Sledovanie logov jednotlivých komponentov. Identifikácia abnormálneho správania. Monitorovanie plánovaných jobov. Sledovanie výkonových parametrov, identifikácia problémov.	na vyžiadanie

Spôsob nahlasovania:

- Prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk.
- V prípade nedostupnosti aplikácie Service Desk alebo ak nedošlo k integrácii Poskytovateľa na Service Desk, elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) použitím formulára Prevádzková podpora (Kategória služby Profylaktika)".

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Profylaktika Tabuľka 20

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Profylaktika Tabuľka 21

Pracovné dni
08:00 h – 17:00 h

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 22

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.5 SLUŽBA REPORTING/HODNOTENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o všetkých vykonaných podporných službách pre APV vždy k 5. dňu v mesiaci, v rozsahu a formáte, ktorý bude uvedený v Prílohe Zmluvy. Poskytovateľ zasiela hlásenia v elektronickej podobe (.pptx, .xlsx), ak Objednávateľ neurčí inak.

Zoznam činností:

- Tvorba a naplnenie dát reportu
- Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa
- Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb
- Hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting Tabuľka 23

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting Tabuľka 24

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Hodnotiace stretnutia údržby a podpory APV sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľkách 25, 26.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb
- analýza Incidentov priority Urgentná (A/1), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti APV
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie Požiadavky na zmenu úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov
- rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie“ Tabuľka 25

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie Tabuľka 26

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

8 FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Podporné služby sú uvedené v Tabuľke 27 a konkrétne budú definované v Prílohe Zmluvy.

Formuláre Tabuľka 27

Por. č.	Názov Formulára
1.	Formulár Požiadavka na zmenu
2.	Formulár Akceptačný protokol Zmeny
3.	Formulár Prevádzková podpora Reporting/Hodnotenie
4.	Formulár Report o poskytnutých Paušálnych službách