Príloha č. 2

 zmluvy o podpore prevádzky, údržbe, rozvoji a rozšírení informačného systému Konsolidačná platforma údajov, č. z.: xxxxxxx

**Rozsah poskytovaných služieb**

1. **PAUŠÁLNE SLUŽBY**

**Podpora prevádzky a údržba IS KPÚ podľa bodu 3.2 písm. a)** Zmluvy

Podporu prevádzky a údržbu IS KPÚ je Poskytovateľ povinný zabezpečiť **v režime** **„8/5“, t. j. v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. počas pracovných dní** a zahŕňa nasledovné služby:

1. **Service Desk**

Kontaktné údaje:

Telefón: xxxxxxxxxxxx

Email: xxxxxxxxxxxxx

Služba „Servis Desk“ spočíva v telefonickej a emailovej dostupnosti operátora Poskytovateľa, v rámci ktorej Poskytovateľ realizuje výkon nasledovných činností:

1. prijímanie hlásení o chybách IS KPÚ a požiadavkách Objednávateľa,
2. zaznamenanie hlásení o chybách a požiadavkách do „Informačného systému pre správu požiadaviek“,
3. poskytovanie poradenstva a konzultácií formou telefonickej a emailovej komunikácie vo vzťahu k podporovanému IS KPÚ,
4. **Technická podpora**

V rámci služby „Technická podpora“ Poskytovateľ realizuje výkon činností preventívnej a periodickej údržby spravidla formou vzdialeného prístupu v súlade s bodom 10.6 písm. c) Zmluvy s cieľom zabezpečenia garantovanej dostupnosti a spoľahlivosti IS KPÚ, a to

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 (licenčnú podporu SW komponentov produktov tretích strán zabezpečuje Objednávateľ),
4. identifikácia potenciálnych rizík spôsobujúcich obmedzenia funkcionality alebo dostupnosti systému,
5. zosúladenie požiadaviek bezpečnostnej politiky a aplikačných nastavení;
6. riešenie incidentov, testovanie aplikačno-programového vybavenia po zmene jeho konfigurácie a inštalácií patchov, update, hotfix aplikačného programového vybavenia,
7. aktualizácia dokumentácie (technickej, používateľskej, prevádzkovej a administrátorskej) v prípade zmeny IS KPÚ.
8. **Servisný zásah**

V rámci služby „Servisný zásah“ vykonáva Poskytovateľ servisné zásahy (odstraňovanie chýb) v prípade incidentov, nedostatkov a porúch systému podľa postupov a kritérií uvedených nižšie.

1. **Kategorizácia chýb**
2. Za „chybu kategórie **A“** sa považujú zásadné chyby funkcionality IS, ktoré znemožňujú použitie, alebo ovládanie IS ako celku, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS, alebo ide o chyby bezpečnosti systému samotného, alebo bezpečnosti alebo poškodenia spracovávaných dát.
3. Za „chybu kategórie **B**“ sa považujú chyby funkcionality IS, alebo čiastočné zlyhanie systému, ktoré však nemajú zásadný vplyv na spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát.
4. Za „chybu kategórie **C**“ sa považujú drobné chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu IS. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.
5. **Postup a podmienky odstraňovania chýb**
6. Nahlásenie chyby

Koncový používateľ IS KPÚ nahlási nesprávnu funkčnosť IS KPÚ na Service Desk Poskytovateľa na e-mailovej adrese xxxxxxxxxx alebo na telefónnom čísle: xxxxxxxxxx priamo, alebo prostredníctvom Oprávnenej osoby Objednávateľa. Pracovník Service Desku klasifikuje nesprávnu funkčnosť IS KPÚ podľa kategórií chýb a urobí záznam do Informačného systému pre správu požiadaviek, ktorý obsahuje miesto výskytu, dátum a čas nahlásenia, údaje o osobe ktorá chybu nahlásila a stručný popis chyby. Čas oznámenia nefunkčnosti IS KPÚ sa považuje za čas nahlásenia chyby.

1. Diagnostika nahlásených problémov a incidentov, návrh riešenia.

V rámci reakčnej doby navrhne Poskytovateľ spôsob vyriešenia chyby. Ak Poskytovateľ navrhne dočasné riešenie pre zabezpečenie funkčnosti IS KPÚ, toto musí byť primerane akceptovateľné pre Objednávateľa. Klasifikáciu chyby do konkrétnej kategórie a navrhnutý postup odstránenia problému bezodkladne odsúhlasí Oprávnená osoba Objednávateľa emailom na Service Desk.

1. Odstraňovanie chyby
   * + 1. Reakčné doby a lehoty na odstraňovanie chýb pre jednotlivé kategórie chýb sú nasledovné:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória chyby** | **Služba / Aktivita** | **Reakčná doba od nahlásenia chyby** |
|  |  |  |
|  | Doba odozvy | 4 hod. |
| **Chyba kategórie A** | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 1 pracovný deň |
|  |  |
|  |  |
|  | Doba trvalého vyriešenia | 5 pracovných dni |
|  | Doba odozvy | 1 pracovný deň |
| **Chyba kategórie B** | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | 5 pracovných dni |
|  |  |
|  |  |
|  | Doba trvalého vyriešenia | 15 pracovných dní |
|  | Doba odozvy | 3 pracovné dni |
| **Chyba kategórie C** | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | N/A |
|  |  |
|  |  |
|  | Doba trvalého vyriešenia | 30 pracovných dní |

* + - 1. Za začiatok reakčnej doby sa považuje čas nahlásenia chyby. **Ak je chyba nahlásená po pracovnej dobe (po 16.00 hod) alebo počas sviatkov a víkendov, za začiatok reakčnej doby sa považuje čas 8.00 hod. prvého pracovného dňa nasledujúceho po voľnom dni.**
      2. V prípade, že pre odstránenie chyby IS KPÚ je nevyhnutný zásah na pracovisku Objednávateľa, Objednávateľ zabezpečí vstup Poskytovateľovi súlade s bodom 12.1 písm. b) Zmluvy a poskytne nevyhnutnú súčinnosť.
      3. Poskytovateľ je povinný vykonať servisný zásah aj vtedy, ak sa domnieva, že taký zásah nie je nevyhnutný a ak na ňom Objednávateľ napriek písomnému upozorneniu o neopodstatnenosti trvá. V takomto prípade až do dohody medzi Objednávateľom a Poskytovateľom o sporných nákladoch spojených so zásahom Poskytovateľa alebo do právoplatného rozhodnutia súdu o spornom zásahu znáša náklady spojené so zásahom Poskytovateľ.
      4. 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).
      5. Ak sa chyba IS KPÚ odstráni (po aplikovaní opravných SW balíkov, zmenami nastavení alebo konfigurácií, prípadne akýmkoľvek iným zásahom alebo konzultáciou počas hlásenia nefunkčnosti IS KPÚ), Poskytovateľ urobí záznam o odstránení a trvalom vyriešení nefunkčnosti do Informačného systému pre správu požiadaviek s menom, dátumom, časom a spôsobom odstránenia a písomne oznámi Objednávateľovi odstránenie chyby, implementáciu dočasného riešenia eliminujúceho predmetnú chybu kategórie A alebo modifikáciu závažnosti chyby IS KPÚ na chybu kategórie najviac B.

1. **Technologická podpora**

V rámci služby „Technologická podpora“ Poskytovateľ zabezpečí:

1. úpravu IS KPÚ 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 IS KPÚ 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:
3. známej a identifikovanej chyby/zraniteľnosti v inštalovanej aktualizácii alebo hotfixe,
4. zmeny technických prostriedkov, ktoré majú zásadný dopad na informačný systém,
5. zmeny majú preukázateľný negatívny dopad na výkonnosť informačného systému.
6. Súčasťou technologickej podpory IS KPÚ v rámci služieb podpory prevádzky a údržby nie je:
7. úprava vyžadujúca úpravu databázovej štruktúry IS KPÚ,
8. úprava použitých technológií nevyvolaná zmenou technických prostriedkov,
9. zabezpečenie funkčnosti licencovaných produktov tretích strán, ktorých zdrojové kódy Poskytovateľ nevlastní.
10. **OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY** 
    1. **Rozvoj a rozšírenia IS KPÚ podľa bodu 3.2 písm. b) Zmluvy**
11. V rámci služby „Rozvoj a rozšírenia IS KPÚ“ Poskytovateľ poskytuje komplexné analytické a programátorské služby za účelom rozvoja, rozšírenia a úpravy funkcionalít, integrácie a upgrade IS KPÚ.
12. Dôvodom na úpravu IS KPÚ môžu byť:
13. implementácia novej alebo úprava existujúcej funkčnosti na základe legislatívnych zmien, zmien metodiky, alebo požiadaviek vyplývajúcich z integrácie v rámci e-Governmentu,
14. implementácia novej alebo úprava existujúcej funkčnosti na základe užívateľských požiadaviek vyplývajúcich z prevádzky IS KPÚ za účelom optimalizácie,
15. zmeny v infraštruktúre a technológiách Objednávateľa (technologický upgrade).
16. Postup a podmienky poskytovania služby
17. Oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným časovým predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku, v ktorej uvedie špecifikáciu požadovaných zmien a navrhne termín splnenia.
18. Zmluvné strany najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky podľa bodu 2.1.3.1 dohodnú a schvália špecifikáciu požadovaných zmien, počet a druh odborníkov uvedených v Prílohe č. 3, ktorí sa budú podieľať na plnení požiadavky, počet MD každého z nich pri plnení požiadavky, harmonogram realizácie zmien a termín splnenia. Súčasťou špecifikácie je aj návrh Poskytovateľa na úpravu Hardvérových požiadaviek a Softvérových požiadaviek, ak je takáto úprava nevyhnutná pre splnenie požiadavky.
19. Poskytovateľ vykoná úpravu IS KPÚ v dohodnutom rozsahu a termíne na základe písomnej Objednávky vystavenej Objednávateľom podľa dohody uvedenej v bode 2.1.3.2 a doručenej Poskytovateľovi.
20. Poskytovateľ dodá vykonanú úpravu IS KPÚ a testovacie scenáre Objednávateľovi na vykonanie akceptačných testov na Testovacom pracovisku, prostredníctvom ktorých Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom preverí, či IS KPÚ po úprave spĺňa funkčnosti definované v Objednávke a odoláva aktuálne známym bezpečnostným zraniteľnostiam.
21. Poskytovateľ je povinný v súčinnosti s Objednávateľom vykonať akceptačné testy na základe testovacích scenárov do 10 pracovných dní odo dňa ich odovzdania Poskytovateľom. Povinnosť Objednávateľa poskytnúť súčinnosť podľa článku 13 Zmluvy sa na vykonanie akceptačných testov vzťahuje primerane.
22. Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom zabezpečí vykonanie analýzy potreby migrácie a migráciu údajov do upraveného IS KPÚ.
23. Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu dokumentácie (technickej, používateľskej, prevádzkovej a administrátorskej) IS KPÚ.
24. Objednávateľ po úspešnom vykonaní akceptačných testov a vyhotovení protokolu o akceptácii potvrdí prevzatie plnenia na Odovzdávacom a preberacom protokole podľa Prílohy č. 4 Zmluvy, vrátane aktualizovanej dokumentácie IS KPÚ. Akceptačné testy sú úspešné, ak je úprava IS KPÚ uskutočnená v súlade s objednávkou, Zmluvou a Objednávateľ k nej nemá žiadne výhrady. 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 ním určenej lehote. Termín splnenia požiadavky ostáva zachovaný.
    1. **Školenia používateľov a administrátorov IS KPÚ podľa bodu 3.2 písm. c) Zmluvy**
25. V rámci služby „Školenia používateľov a administrátorov IS KPÚ“ zabezpečuje Poskytovateľ školenia v oblasti administrácie a používania IS KPÚ pre pracovníkov Objednávateľa. Súčasťou služby je aj príprava školiacich materiálov.
26. Postup a podmienky poskytovania služby
27. Oprávnená osoba Objednávateľa s dostatočným časovým predstihom zašle Poskytovateľovi písomnú požiadavku, v ktorej uvedie špecifikáciu a rozsah školenia (v MD) a navrhne termín realizácie školenia.
28. Zmluvné strany najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky podľa vyššie uvedeného bodu prerokujú a schvália požiadavku na školenie, ak sa Zmluvné strany nedohodnú na termíne školenia, určí termín školenia Objednávateľ. Objednávateľ vystaví písomnú Objednávku na realizáciu školenia v dohodnutom rozsahu a termíne.
29. Objednávateľ zabezpečí školiacu miestnosť s potrebným technickým vybavením a dátovou konektivitou, ak sa Zmluvné strany nedohodli na inom formáte školenia (napr. prostredníctvom videokonferencie, alebo v priestoroch Poskytovateľa).
30. Poskytovateľ zabezpečí vyhotovenie prezenčnej listiny účastníkov školenia.
31. Poskytovateľ vykoná školenie v dohodnutom rozsahu a termíne. Objednávateľ potvrdí realizáciu školenia na Odovzdávacom a preberacom protokole podľa Prílohy č. 4 Zmluvy.