

Opis predmetu zákazky

1. Názov predmetu zákazky

„Poskytovanie služieb prevádzkovej podpory a údržby na informačný systém DMS CVTI SR“

2. Východisková situácia

Centrum vedecko-technických informácií SR (CVTI SR) prevádzkuje informačný systém pre správu a manažment elektronických dokumentov Document Management System CVTI SR (DMS CVTI SR), ktorý poskytuje vedecko-výskumným pracovníkom bezplatne so zámerom podpory vedy a výskumu na Slovensku financovaného z verejných zdrojov.

DMS CVTI SR poskytuje pre používateľov systému webový portál, ktorý umožňuje používateľom správu a manažment svojich elektronických dokumentov a taktiež aj kolaboráciu a možnosti základného projektového riadenia.

DMS CVTI SR je zabezpečený prostredníctvom zmluvy ROZŠÍRENIE SLUŽIEB DÁTOVÉHO CENTRA PRE VÝSKUM A VÝVOJ O ZODPOVEDAJÚCU INFRAŠTRUKTÚRU – VYBUDOVANIE VEDECKÉHO CLOUDU zo dňa 26.06.2017. Predmetom tejto zákazky je rozšírená technická podpora a servis, ktorá nie je zabezpečená v rámci dodávky na základe vyššie uvedenej zmluvy.

3. Predmet zákazky

Predmetom zákazky je povinnosť poskytovať prevádzkovú podporu informačného systému DMS CVTI SR, údržbu, servis, maintenance a drobné úpravy (ďalej aj ako „služby“) **na 12 mesiacov** od účinnosti zmluvy v rozsahu a za podmienok špecifikovaných v časti 4. Služby nezahŕňajú podporu, údržbu a servis technických zariadení, na ktorých je systém DMS CVTI SR prevádzkovaný.

4. Požiadavky verejného obstarávateľa na predmet zákazky

Verejný obstarávateľ požaduje poskytnutie služieb viazaných k zabezpečeniu prevádzky informačného systému DMS CVTI SR v CVTI SR v zmysle ITIL best practices.

4.1 Pojmy a definície

Systém

je funkčný celok tvorený dodaným a sprevádzkovaným softvérom DMS Fabasoft eGov Suite (produkčné aj testovacie prostredie včítane modulov Nástroj na manažment dokumentov, Kolaboračná platforma a Monitorovacia platforma) podľa zmluvy ROZŠÍRENIE SLUŽIEB DÁTOVÉHO CENTRA PRE VÝSKUM A VÝVOJ O ZODPOVEDAJÚCU INFRAŠTRUKTÚRU – VYBUDOVANIE VEDECKÉHO CLOUDU zo dňa 26.06.2017.

Porucha, vada

Pod pojmami porucha, vada sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie služby častí infraštruktúry Systému.

Servisná požiadavka

Požiadavka, ktorá sa dá zabezpečiť rutinnými alebo dobre definovanými postupmi (zmena hesla, zavedenie nového užívateľa a pod.).

Incident

Porucha, vada alebo servisná požiadavka, neplánované prerušenie IT služby alebo zníženie kvality IT služby. Zlyhanie konfiguračnej položky, ktoré zatiaľ nemalo dopad na službu je tiež incidentom.

Problém

Príčina jedného alebo viacerých incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o probléme.

Obnova (Recovery)

Návrat konfiguračnej položky alebo IT služby do prevádzky. Obnova IT služby často zahŕňa aj obnovenie dát do známeho konzistentného stavu. Po obnove, ešte predtým, ako sa IT služba sprístupní používateľom, môžu byť potrebné ďalšie kroky (Obnova služby).

Vyriešenie (resolution)

Činnosť, ktorá rieši hlavnú príčinu incidentu alebo problému, alebo implementuje náhradné riešenie.

Zmenová požiadavka

Pod zmenovou požiadavkou sa rozumie doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti častí infraštruktúry Systému.

Reakčný čas podpory

Reakčný čas podpory je definovaný ako doba trvania medzi časom nahlásenia problému, incidentu alebo požiadavky a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o začatí riešenia konkrétnym riešiteľom na strane Dodávateľa.

Doba riešenia (Fix-Time)

Je čas od spätného hlásenia na miesto zadania (koniec reakčného času) po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený, resp. je poskytnuté náhradné riešenie. Do doby riešenia sa nezapočítava čas overovania riešenia na strane Objednávateľa.

Hotline / Helpdesk I. úrovne

predstavuje centrálny vstupný bod na nahlasovanie problémov, incidentov a požiadaviek. Úlohou prvej úrovne helpdesku je rozoznanie typu problému resp. incidentu a jeho presmerovanie na ďalšiu úroveň Servicedesku, ktorú tvoria organizačné útvary Dodávateľa (prípadne ním zazmluvnených tretích strán), Objednávateľa.

Helpdesk II. úrovne

rieši problémy, incidenty a požiadavky týkajúce sa systémovej podpory infraštruktúry Systému zaregistrované na Hotline / Helpdesk I. úrovne a posunuté priamo na druhú úroveň. Pod riešením sa rozumie obnovenie služby v definovanom časovom rámci. Táto úroveň je zabezpečovaná Dodávateľom (prípadne ním zazmluvnených tretích strán) v spolupráci s oprávnenými pracovníkmi Objednávateľa.

Helpdesk III. úrovne

Pokiaľ riešenie problému, incidentu alebo požiadavky vyžaduje zmenu (napr. kódu, architektúry, procesu a pod.), prechádza do zmenového konania v Helpdesku III. úrovne. Táto úroveň je zabezpečovaná výlučne Dodávateľom a/alebo ním zazmluvnených tretích strán.

4.2 Popis a charakteristika služieb

Dodávateľ sa zaväzuje za podmienok a v rozsahu stanovených v zmluve a v tomto dokumente poskytovať Objednávateľovi prevádzkovú podporu a údržbu po dobu 12 kalendárnych mesiacov, ktorá začína plynúť dňom účinnosti zmluvy. V rámci prevádzkovej podpory a údržby sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať servisné služby v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a

bezpečnú prevádzku Systému. Servisnými službami sa pre účel zmluvy rozumie podpora produkčnej prevádzky a zaistenie údržby Systému. Systém musí byť schopný prevádzky s dostupnosťou najmenej 99% (nerátajú sa plánované odstávky a výpadky infraštruktúry).

4.2.1. Podporovaný systém

4.2.1.1. Podporovaným systémom je Systém podľa definície v časti 4.1.

4.2.2. Služby podpory

- 4.2.2.1. Dodávateľ sa zaväzuje zaistiť operatívnu podporu, v rámci ktorej budú môcť poverení pracovníci Objednávateľa hlásiť Dodávateľovi zistené problémy, incidenty a požiadavky prevádzky Systému. Len pre tieto účely sa Dodávateľ zaväzuje prevádzkovať elektronický helpdesk systém pre správu incidentov, problémov a požiadaviek. Helpdesk bude pre Objednávateľa prístupný prostredníctvom nasledovných informačných kanálov: telefónna linka, e-mailová adresa, webová aplikácia pre evidenciu incidentov (webová adresa).
- 4.2.2.2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať podporu Helpdesk II. úrovne a Helpdesk III. úrovne v rozsahu 8 hodín denne podľa servisného intervalu v časti 4.2.4.
- 4.2.2.3. Komunikačné kanály uvedené v 4.2.2.1 sú jediné prípustné pre hlásenie zistených porúch a požiadaviek v rámci servisnej podpory Systému.
- 4.2.2.4. Dodávateľ je povinný zaistiť a aplikovať podporu v súlade so zmluvou a touto prílohou, ktoré sú jediným prípustným postupom pre hlásenie incidentov, ich spracovanie a vyriešenie. Pre tento účel sa stanovuje:
- a) kategória nahlásených incidentov
 - b) termíny pre odstránenie nahlásených incidentov
 - c) spôsob nahlásenia incidentov
 - d) spôsob hodnotenia prijatých incidentov
 - e) spôsob riešenia incidentov
- 4.2.2.5. Kategórie nahlásených incidentov sa stanovujú nasledovne:
- a) **Kategória A – Kritický incident** - znemožňuje prevádzku Systému, alebo jeho častí popr. spôsobuje zásadné incidenty pre správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku Systému. Incident spôsobuje, že Systém je pre zabezpečenie činností Objednávateľa nepoužiteľný, je nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na používateľov, prípadne prestal pracovať, pričom Objednávateľ môže byť závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na základné činnosti Objednávateľa.
 - b) **Kategória B – Podstatný incident** - obmedzuje prevádzku častí Systému, resp. je k dispozícii alternatívny proces pre zaistenie správnej spoľahlivej a bezpečnej prevádzky Systému. Incident spôsobuje, že funkčnosť Systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na používateľov, informačný systém prestal z časti pracovať, pričom Objednávateľ môže byť závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na činnosť Objednávateľa, funkčnosť informačného systému nie je možné plne využívať, ale je ju možné nahradiť iným spôsobom. Alebo funkčnosť je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, príslušnú funkčnosť vzhľadom na definovaný problém je komplikované používať, alebo nie je možné plne používať, alebo je ju možné používať náhradným spôsobom.
 - c) **Kategória C – Nepodstatný incident** - incidenty, ktoré nespádajú do kategórie A ani do kategórie B.

4.2.2.6. Termíny pre odstránenie nahlásených incidentov sa počítajú v rámci servisného intervalu popísaného v časti 4.2.4 a stanovujú sa nasledovne:

- a) Kategória A – Kritický incident: Dodávateľ je povinný začať práce na riešení kritického incidentu najneskôr do 1 hodiny od nahlásenia incidentu. Dodávateľ je povinný pokračovať v práci na obnovení služby do okamihu vyriešenia alebo do poskytnutia náhradného riešenia. Dodávateľ je povinný do 8 hodín od nahlásenia incidentu poskytnúť aspoň náhradné riešenie. Použitie náhradného riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv incidentu na prevádzku systému, nezbaňuje Dodávateľa povinnosti službu obnoviť. Dodávateľ je povinný obnoviť službu najneskôr do 24 hodín od prijatia oznámenia incidentu.
- b) Kategória B – Podstatný incident: Dodávateľ je povinný začať práce na riešení podstatného incidentu najneskôr do 1 hodiny od nahlásenia incidentu, Dodávateľ je povinný pokračovať v práci na obnovení služby do okamihu vyriešenia alebo do poskytnutia náhradného riešenia. Dodávateľ je povinný do 24 hodín od nahlásenia incidentu poskytnúť aspoň náhradné riešenie. Použitie náhradného riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv incidentu na prevádzku systému, nezbaňuje Dodávateľa povinnosti službu obnoviť. Dodávateľ je povinný obnoviť službu najneskôr do 40 hodín od prijatia oznámenia incidentu.
- c) Kategória C – Nepodstatný incident: Dodávateľ je povinný začať práce na riešení nepodstatného incidentu najneskôr do 8 hodín od nahlásenia incidentu, Dodávateľ je povinný pokračovať v práci na obnovení služby do okamihu vyriešenia alebo do poskytnutia náhradného riešenia. Dodávateľ je povinný do 80 hodín od nahlásenia incidentu poskytnúť aspoň náhradné riešenie. Použitie náhradného riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv incidentu na prevádzku systému, nezbaňuje Dodávateľa povinnosti službu obnoviť. Dodávateľ je povinný obnoviť službu najneskôr do 120 hodín od prijatia oznámenia incidentu.

4.2.2.7. Ak povaha poskytovanej služby podpory neumožňuje, aby bola služba podpory vykonaná v čase podľa časti 4.2.4, po vzájomnej dohode zmluvných strán bude služba podpory vykonaná aj v termínoch mimo servisného intervalu, a to aj v dňoch pracovného pokoja alebo voľna, ako aj v nočných hodinách. V takýchto dňoch je Objednávateľ povinný umožniť vstup pracovníkom Dodávateľa do sídla Objednávateľa alebo na iné určené miesto a zabezpečiť zodpovednú osobu, ktorá bude prítomná počas celej doby vykonávania činnosti Dodávateľa.

4.2.2.8. Spôsob nahlásenia incidentu sa stanovuje nasledovne:

Oprávnení pracovníci Objednávateľa po zistení incidentu oznámia prostredníctvom stanovených komunikačných kanálov incident na elektronický helpdesk Systému. Nahlásenie incidentu musí obsahovať hlavne:

- a) popis incidentu
- b) popis akcií, ktoré incident vyvolali
- c) návrh kategórie incidentu
- d) čas ohlásenia incidentu
- e) meno osoby, ktorá incident identifikovala prípadne nahlásila.

4.2.2.9. Dodávateľ je povinný vykonať bezodkladne po prijatí hlásenia incidentu kontrolu jeho formálnej úplnosti; ďalej zaevidovať hlásenie do webovej aplikácie evidencie incidentov, (ak nebola táto použitá pre hlásenie incidentu) a postúpiť hlásenie k hodnoteniu incidentu.

4.2.2.10. Dodávateľ je povinný posúdiť nahlásený incident, a to hlavne z hľadiska:

- a) dopadu na zabezpečenie procesov poskytovania služieb Objednávateľa svojim zákazníkom
- b) technických príčin vzniku incidentu
- c) spôsobu odstránenia incidentu.

- 4.2.2.11. Pokiaľ dôjde k rozporu v hodnotení či sa jedná o incident, popr. k rozporu v stanovení kategórie incidentu, sú oprávnené osoby vo veciach technických povinné sa pokúsiť nájsť zhodu. Do dosiahnutia zhody platí hodnotenie a kategória ohlásená Objednávateľom. Jednanie o zhode nemá odkladný účinok na stanovené termíny odstránenia incidentov. Ak nedôjde k zhode, je platné hodnotenie a stanovenie kategórie incidentu ohlásenej Objednávateľom v zmysle bodu 4.2.2.5.
- 4.2.2.12. Dodávateľ je povinný všetky údaje súvisiace so životným cyklom hlásenia incidentu evidovať vo webovej aplikácii pre evidenciu incidentov a zabezpečiť možnosť získať informácie o nahlásených problémoch, incidentoch a požiadavkách všetkým kontaktným pracovníkom Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu.
- 4.2.2.13. Dodávateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek budú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať len a iba zdokumentovanú funkčnosť a nebudú obsahovať funkčnosť nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors) a všetky zmeny riadne premietne do repozitára zdrojových kódov Objednávateľa.
- 4.2.2.14. Dodávateľ je povinný odstrániť incident v čo najkratšom možnom termíne; zároveň je pre prípad možného nedodržania stanovených termínov Dodávateľ oprávnený navrhnúť Objednávateľovi alternatívne riešenie pre dobu potrebnú pre odstránenie incidentu. Objednávateľ je oprávnený toto riešenie odmietnuť.
- 4.2.2.15. Dodávateľ je povinný v rámci odstránenia incidentu aktualizovať súvisiacu dokumentáciu, ak spôsob zapracovania incidentu má dopad na dokumentáciu. V takom prípade je Dodávateľ povinný dodať aktualizovanú dokumentáciu do 30 kalendárnych dní od odstránenia incidentu.

4.2.3. Služby údržby

- 4.2.3.1. Dodávateľ je povinný vykonávať údržbu Systému, čím sa rozumie zaistenie správnej, spoľahlivej a bezpečnej prevádzky Systému, čo predstavuje hlavne:
- a) pravidelné vykonávanie administrácie všetkých SW komponentov Systému,
 - b) pravidelné vykonávanie technických a výkonových optimalizácií všetkých SW komponentov Systému,
 - c) monitoring prevádzky Systému,
 - d) pravidelné vykonávanie preventívnych kontrol Systému,
 - e) pravidelné vykonávanie profylaktiky pre predchádzanie problémov,
 - f) vyhodnocovanie prevádzky Systému,
 - g) vykazovanie prácnosti v človekohodinách v rámci vykonávania údržby Systému,
 - h) vykonávanie Objednávateľom odsúhlasených a prípadne aj Objednávateľom vyžiadaných pravidelných úkonov údržby akými sú napr. update, upgrade, patch najnovších verzií včítane nevyhnutných úprav aplikačných SW komponentov Systému,
 - i) vykonávanie Objednávateľom odsúhlasených nevyhnutných úprav na odstránenie zistených bezpečnostných rizík Systému počas trvania prevádzkovej podpory a údržby,
 - j) vykonávanie aktualizácie dokumentácie k systému po úpravách popísaných v h) a i), pričom aktualizovanú dokumentáciu odovzdá do 30 dní od vykonania úprav popísaných v h) a i),
 - k) zabezpečenie prípadnej reінštalácie Systému.
- 4.2.3.2. Dodávateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na všetky známe skutočnosti, ktoré môžu mať negatívny vplyv na zaistenie správnej, spoľahlivej a bezpečnej prevádzky Systému.
- 4.2.3.3. Dodávateľ je oprávnený za účelom údržby Systému využívať plánované a Objednávateľom odsúhlasené odstávky Systému.

- 4.2.3.4. Dodávateľ je povinný zabezpečiť potrebnú súčinnosť pracovníkov dodávateľov SW aplikácií tretích strán dodaných pri plnení zmluvy, nutnú pre činnosti Dodávateľa súvisiacich s plnením zmluvy.

4.2.4. Servisný interval

- 4.2.4.1. Dodávateľ je povinný poskytovať služby podpory a údržby v hlavnej pracovnej dobe, t.j. v pracovné dni od 08:00 - 16:00. Výnimka z poskytovania podpory platí počas:
- a) pravidelných odstávok systému,
 - b) dní pracovného pokoja (sobota, nedeľa),
 - c) štátnych sviatkov v rámci Slovenskej republiky.
- 4.2.4.2. Objednávateľ a Dodávateľ sa môžu dohodnúť aj na iných servisných intervaloch pre jednotlivé softvérové časti Systému. Ak k takej dohode nedôjde, platí servisný interval definovaný v bode 4.2.4.1.

4.2.5. Pravidelné okná údržby

- 4.2.5.1. Každá pravidelná údržba (napr. update, upgrade, patch) sa môže vykonávať vo vopred naplánovaných časoch (oknách údržby) a to aj mimo servisného intervalu. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi včasné upozornenia o všetkých plánovaných časoch údržby systému.

4.2.6. Služby úprav a konzultácií systému

- 4.2.6.1. Služby úprav a konzultácií systému v rozsahu 240 človekohodín zahŕňajú Objednávateľom odsúhlasené konzultácie z dôvodu zmenových požiadaviek Objednávateľa, a/alebo vykonanie špecifických systémových nastavení, úprav a procesov Systému (tzv. drobný rozvoj) a/alebo riešenia chýb spôsobených používateľmi a oprave údajov v Systéme. Konzultáciami v rámci tohto bodu sa myslia všetky konzultácie nad rámec konzultácií nevyhnutných pre vykonávanie podpory podľa 4.2.2.

4.3 Reporty o prevádzke systému

- 4.3.1. Dodávateľ je povinný vytvárať pravidelné mesačné reporty o riešení incidentov a o zmenách v dokumentácii a tieto poskytovať Objednávateľovi vždy v 1. týždni nasledujúceho mesiaca. Pre mesačné reporty sú stanovené hlavne tieto údaje:
- a) jednoznačné identifikačné číslo,
 - b) čas ohlásenia incidentu,
 - c) popis incidentu,
 - d) čas začiatku odstraňovania incidentu,
 - e) čas konca odstraňovania incidentu,
 - f) technické príčiny incidentu,
 - g) spôsob odstránenia incidentu,
 - h) meno pracovníka Dodávateľa vykonávajúceho odstránenie incidentu,
 - i) termín sprístupnenia aktualizácie dokumentácie (v prípade zmeny dokumentácie).
- 4.3.2. Dodávateľ môže zabezpečiť poskytnutie sumárnych údajov popísaných v 4.3.1 aj prostredníctvom elektronického helpdesku Systému po dohode s Objednávateľom.

4.4 Miesto a termín poskytovania služieb

- 4.4.1. Miestom poskytovania služieb je:
- a) Centrum vedecko-technických informácií SR, Lamačská cesta 8/A, 811 04 Bratislava

b) Dátové centrum pre výskum a vývoj (DC VaV), Univerzitná 1, 010 01 Žilina

Služby budú poskytované odo dňa účinnosti zmluvy po dobu 12 mesiacov.

1.1 Preberacie konanie

- 1.1.1. Zadanie požiadavky oprávnenou osobou prostredníctvom niektorého komunikačného kanála uvedeného v bode 4.2.2.1 sa považuje za nahlásenie požiadavky a začínajú sa počítať termíny pre jej vybavenie.
- 1.1.2. Dodávateľ je oprávnený konzultovať nahlásený problém s oprávnenou osobou Objednávateľa, ktorá problém nahlásila.
- 1.1.3. V prípade požiadavky na drobný rozvoj poskytne Dodávateľ detailný popis návrhu riešenia na schválenie Objednávateľovi. Detailný popis návrhu riešenia musí obsahovať minimálne stanovisko Dodávateľa k realizovateľnosti, analýzu dopadov na Systém, ohodnotenie práce v človekohodinách a termíny realizácie.
- 1.1.4. V prípade požiadaviek na drobný rozvoj sa tieto realizujú a započítavajú do hodín podpory podľa časti **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** a fakturujú až po odsúhlasení rozsahu prác Objednávateľom.
- 1.1.5. Dodávateľ poskytne návrh riešenia (v prípade požiadavky na drobný rozvoj návrh Objednávateľom schváleného riešenia) na testovanie v testovacom prostredí Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí testovanie návrhu riešenia, v prípade nutnosti aj za asistencie Dodávateľa.
- 1.1.6. V prípade zistenia nedostatkov v návrhu riešenia je Dodávateľ povinný zabezpečiť iné riešenie nahláseného problému a následne nové riešenie poskytnúť na testovanie v testovacom prostredí Objednávateľa.
- 1.1.7. V prípade, že návrh riešenia po testovaní nemá nedostatky, po schválení Objednávateľom toto riešenie nasadí Dodávateľ do produkčného prostredia Objednávateľa. Procesy bodov 1.1.5 a 1.1.6 prebiehajú dovtedy, dokiaľ má návrh riešenia nedostatky.
- 1.1.8. Po nasadení riešenia do produkčného prostredia Objednávateľa prebehne testovanie. V prípade zistenia nedostatkov je Dodávateľ povinný zabezpečiť iné riešenie nahláseného problému a procesy bodov 1.1.5 a 1.1.6 prebiehajú dovtedy, dokiaľ má riešenie nedostatky.
- 1.1.9. Po úspešnom testovaní riešenia v produkčnom prostredí je možné uzavrieť požiadavku, a to potvrdením riešenia zo strany Objednávateľa niektorým z komunikačných kanálov uvedených v bode 4.2.2.1.