Príloha č. 1 súťažných podkladov

**Predmet zákazky**:

***„Poskytovanie služieb podpory a rozvoja pre dokumentačný systém DKS, ktorý používajú zamestnanci MFSR a jeho mandanti“***

**Opis predmetu zákazky**

Potreba zabezpečenia podpory a realizácie rozvoja DKS, ktorý je technologicky postavený na báze softvérového riešenia Fabasoft, na základe požiadaviek odborných útvarov MF SR.

POPIS SLUŽIEB

**a) Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné, testovacie aj školiace prostredie systému DKS (paušál):**

* Riadenie poskytovaných servisných služieb a činnosti Service desku.

Vedenie evidencií a reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o stave prevádzky, poskytovania služieb, výsledkov monitoringu, kontrol a auditov, vedenie potrebných technických a prevádzkových evidencií (technická dokumentácia, nastavenie parametrov, evidencia technických prostriedkov, užívateľské príručky, evidencia dodávateľov a kontaktných osôb...), poskytovanie štatistických informácií pre manažment Objednávateľa.

Zabezpečovanie kvality služieb zamerané na predkladanie návrhov opatrení na zlepšenie kvality služieb prevádzky, implementáciu schválených opatrení.

Plánovanie a riadenie preventívnej údržby a opráv, prevádzkových a bezpečnostných auditov, riadenie vnútorných procesov a spolupráce s ostatnými zložkami a ostatné.

* Činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému DKS vykonávané priebežne.

Činnosti slúžiace k identifikácii neštandardných stavov serverov, systémového softvéru a systému DKS sú definované v katalógu služieb pre jednotlivé oblasti s detailným popisom ich rozsahu. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Výsledky kontrol budú evidované v reporte s návrhom preventívnych akcií na elimináciu neštandardných stavov systému DKS.

Monitoring aplikačných častí systému DKS, jeho rozhraní.

Poskytovateľ vykonáva tieto činnosti počas pracovnej doby a činnosti nepodliehajú definovanému SLA. Poskytovateľ tieto činnosti eviduje v mesačnom výkaze prác, ktorý je podkladom pre mesačnú fakturáciu zohľadňujúcu skutočnú odvedenú prácu.

* Podpora systémového softvéru a systému DKS vykonávaná podľa potreby v definovanom SLA.

1. **Aplikačné a servisné služby vzťahujúce sa na produkčné, testovacie aj školiace prostredie systému DKS (nadpaušál):**
* Malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení systému DKS.
* Analytické a konzultačné služby v súvislosti s posudzovaním a riešením chybových stavov, ktoré neboli spôsobené nesprávnym fungovaním aplikácií.
* Riešenie používateľských chýb, ktoré vznikli v dôsledku metodiky a procesov používaných na strane Zákazníka alebo používateľov systému DKS s následnou žiadosťou o opravu spôsobom, ktorý nie je k dispozícii v štandardnej funkcionalite systému DKS formou analytických, návrhárskych, programátorských a testovacích prác pre opravu dát v databáze systému Zákazníka.
* Podpora pri prevádzke jednotlivých modulov systému DKS.
* Návrh nových a optimalizácie existujúcich procesov podpory a prevádzky systémov.
* Rekonfigurácia funkčných blokov pri zmenách jeho technologickej platformy.
* Testovanie a implementácia patchov a nových verzií.
* Podpora koncových používateľov Zákazníka na mieste v prípade potreby.
* Realizácia vyžiadaných služieb pre správu a administráciu systému.
1. **Činnosti súvisiace s rozvojom informačného systému DKS (rozvoj):**

Tieto činnosti zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek Objednávateľa na zmenu funkčnosti systému DSK. Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému DKS a súvisiacej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byt vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou Objednávateľa na zlepšenie fungovania implementovaných procesov v systéme DKS alebo zavedenie nových procesov v systéme DKS. Poskytovateľ má povinnosť sledovať zmeny v legislatíve a oboznámiť Objednávateľa s navrhovanými riešeniami.

Rozvoj systému DKS bude prebiehať v štandardnom životnom cykle riadenia zmien nasledovne:

* Definovanie požiadavky zo strany Objednávateľa
* Príprava ponuky zo strany Poskytovateľa pozostávajúcej z popisu riešenia, harmonogramu realizácie a cenového odhadu prácnosti predmetnej požiadavky

V prípade, ak zmenová požiadavka je väčšieho rozsahu, resp. Objednávateľ nedokáže presne špecifikovať požiadavky na riešenie, je možné na základe dohody objednať samostatnú štúdiu realizovateľnosti, ktorá bude vstupom pre rozhodnutie Objednávateľa ohľadne realizácie danej požiadavky.

* Rozhodnutie o realizácii požiadavky Objednávateľom/ vystavenie objednávky
* Detailná analýza a návrh riešenia
* Implementácia zmenovej požiadavky na základe návrhu riešenia
* Testovanie vykonanej zmeny
* Zaškolenie garanta a kľúčových používateľov
* Aktualizácia dokumentácie Dokumentačného systému (DKS) vrátane návodov a manuálov
* Akceptácia zmenovej požiadavky zo strany Objednávateľa
* Nasadenie zmenovej požiadavky do produkčného prostredia

Poskytovateľ vykonáva tieto činnosti počas pracovnej doby a činnosti nepodliehajú definovanému SLA. Sú riadené v zmysle schváleného harmonogramu realizácie. Poskytovateľ zmenové požiadavky fakturuje v zmysle vystavenej objednávky na základe podpísaného akceptačného protokolu Objednávateľom.

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

a) Služby v rámci aplikačnej podpory (mesačný paušál):

* Riadenie poskytovaných servisných služieb a činnosti Service desku.
* Činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému DKS (vrátane kontroly príslušných operačných systémov, kontroly logov, naplnenosti diskového priestoru, operačnej pamäte, správy komunikačnej matice pre jednotlivé služby produktov Fabasoft, inštalácie MS updates, sledovania informácií výrobcov a dodávateľov zariadení, príslušných bezpečnostných riešení, patchov a nutných aktualizácií).
* Monitoring aplikačných častí systému DKS, jeho rozhraní.
* Uvedenie systému DKS alebo dokumentov do prevádzkyschopného stavu, alebo poskytnutie náhradného riešenia (po poruchách, chybách) podľa definovaných parametrov pre systém DKS.
* Podpora systémového softvéru a systému DKS (vrátane riešenia vzniknutých problémov).
* Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky systému DKS.
* Telefonické konzultácie - súhrn informácií, rád a konzultácií, poskytnutých poskytovateľom zákazníkovi alebo používateľom systému DKS.
* Poskytovanie vyžiadaných konzultácií.

b) Služby na vyžiadanie (nadpaušál):

* Služby poskytnuté nad rámec predplateného paušálu
* Malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení systému DKS.
* Analytické a konzultačné služby v súvislosti s posudzovaním a riešením chybových stavov, ktoré neboli spôsobené nesprávnym fungovaním aplikácií.
* Riešenie používateľských chýb, ktoré vznikli v dôsledku metodiky a procesov používaných na strane Zákazníka alebo používateľov systému DKS s následnou žiadosťou o opravu spôsobom, ktorý nie je k dispozícii v štandardnej funkcionalite systému DKS formou analytických, návrhárskych, programátorských a testovacích prác pre opravu dát v databáze systému Zákazníka.
* Podpora pri prevádzke jednotlivých modulov systému DKS.
* Návrh nových a optimalizácie existujúcich procesov podpory a prevádzky systémov.
* Rekonfigurácia funkčných blokov pri zmenách jeho technologickej platformy.
* Testovanie a implementácia patchov a nových verzií.
* Podpora koncových používateľov Zákazníka na mieste v prípade potreby - školenia.
* Realizácia vyžiadaných služieb pre správu a administráciu systému.
* Ďalšie súvisiace činnosti s údržbou a úpravou systému.

c) Služby realizácie zmien:

* Činnosti súvisiace s rozvojom systému DKS: implementácia schválených požiadaviek Zákazníka na zmenu funkčnosti systému DSK (zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému DKS a súvisiacej dokumentácie). Zmena funkčnosti môže byt vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou Zákazníka na zlepšenie fungovania implementovaných procesov v systéme DKS alebo zavedenie nových procesov v systéme DKS.
* Vykonanie zmien nastavení funkčných blokov voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam.
* Návrh metodiky integrácie na iné systémy Zákazníka a podporu pri integrácii nových modulov a procesov.
* Ďalšie súvisiace činnosti v rámci realizácie zmien (testovanie, školenia, projektový manažment).
* Upgrade systému DKS.

Všetky služby budú zabezpečované v základnom časovom pokrytí, t.j. po dobu 8 hodín počas pracovného dňa od 8:00 do 16:00 hodiny, okrem činností vyžadujúcich si odstávky systému, ktoré budú zabezpečované mimo základného časového pokrytia.

V prípade potreby odstávky systému je Poskytovateľ povinný informovať Zákazníka najmenej 3 kalendárne dni vopred.

Všetky služby budú zabezpečované na produkčnom, testovacom aj školiacom prostredí systému DKS.

HELP-DESK DKS - RIEŠENIE HLÁSENÍ POUŽÍVATEĽOV

Postup zadávania požiadaviek na podporu v systéme DKS:

Jednotný kontaktný bod na zber požiadaviek na podporu DKS je Helpdesk zákazníka.

Existujú 3 úrovne podpory:

Prvá úroveň a jednotný centrálny bod je Helpdesk zákazníka:

* riešiteľská skupina služieb výpočtovej techniky MF SR pre riešenie prevádzkových incidentov - hardvér a sieť).

Druhá úroveň je Helpdesk DKS Garanta podľa príslušnosti jednotlivých gestorov modulov pre riešenie vecných incidentov aplikácie DKS a zodpovedné osoby pre prístupové oprávnenia:

* riešiteľská skupina podľa príslušnosti jednotlivých gestorov modulov pre riešenie vecných incidentov aplikácie DKS (Helpdesk DKS Garanta).
* riešiteľská skupina MF SR pre prístupové oprávnenia.

|  |  |
| --- | --- |
| Modul |  |
| Automatizovaná správa registratúry |  |
| Požiadavky na objednávku |  |
| Zmluvy a dohody  |  |
| Pripomienkové konania |  |
| Podnety |  |

Tretia úroveň je:

* riešiteľská skupina Poskytovateľa pri riešení problémov s aplikáciou DKS

Oprávnená osoba Zákazníka chybu v DKS zaeviduje v HelpDeskovom systéme Zákazníka a určí kategóriu chyby podľa jej závažnosti. Kontaktná osoba Zákazníka priradí hlásenie podľa jeho charakteru príslušnej riešiteľskej skupine a Oprávnenú osobu Zákazníka kontaktuje v rámci doby odozvy (ktorá je pevne určená kategóriou chyby) a informuje ju o začatí riešenia požiadavky emailovou notifikáciou prostredníctvom Helpdeskového systémuZákazníka. V prípade riešenia kritickej chyby je povinná komunikovať s Poskytovateľom aj telefonicky. Výsledok telefonickej komunikácie je Zákazník povinný bezodkladne zaznamenať do Helpdeskového systému Zákazníka. V ostatných prípadoch je e-mailová a telefonická komunikácia len doplňujúcim spôsobom komunikácie ohľadom zaevidovaných chýb v HelpDeskovom systéme Zákazníka.

Časom nahlásenia chyby je čas, kedy Oprávnená osoba Zákazníka hlásenie zaevidovala v HelpDeskovom systéme Zákazníka.

Riešiteľská skupina, ktorej bol incident pridelený vypracuje riešenie incidentu a spravuje incident až po jeho uzavretie v portálovom riešení Zákazníka

Čas na riešenie incidentu - Oprávnená osoba Zákazníka chybu v DKS zaeviduje v HelpDeskovom systéme Zákazníka. Pokiaľ je chyba riešená treťou úrovňou – Poskytovateľom, Poskytovateľovi začína plynúť lehota na vyriešenie/dodanie náhradného riešenia. V prípade, že Poskytovateľ potrebuje dodatočné informácie, požiada zadávateľa o ich doplnenie. Po 3 dňoch nečinnosti Projektový manažér Poskytovateľa upozorní Projektového manažéra Zákazníka o nečinnosti zadávateľa. Po 5 dňoch nečinnosti Projektový manažér Zákazníka zistí príčinu nečinnosti a v prípade objektívne preukázateľných dôvodov zanedbania súčinnosti na strane zadávateľa môže hlásenie uzavrieť.

Zákazník zasiela Poskytovateľovi mesačne report o incidentoch v DKS.

ÚROVEŇ POSKYTOVANIA SLUŽIEB (SLA)

 Úrovne poskytovania služieb sa budú merať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov:

Kritická chyba systému

Problém tohto charakteru je spôsobený úplným výpadkom systému DKS alebo výpadkom centrálnych funkcií produktívneho, testovacieho alebo školiaceho prostredia systému DKS:

* produktívny systém DKS nie je k dispozícii
* základné procesy Zákazníka sú vážne narušené, pričom Zákazník je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s rizikom vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na jeho základné činnosti.
* problém zároveň nie je možné obísť pomocou náhradného riešenia alebo Zákazníkom schváleného náhradného postupu.
* produktívny systém DKS, alebo jeho jednotlivé moduly sú neprístupné pre jednotlivých používateľov.
* systém DKS je možné spustiť, ale činnosť jeho hlavných funkcií je kriticky obmedzená.

Podstatná chyba systému

Chyba obmedzujúca riadnu prevádzku Zákazníka, avšak systém DKS možno stále používať:

* informačný systém prestal z časti pracovať
* funkčnosť systému má negatívny dopad na kvalitu poskytovanej služby a na budúcu činnosť Zákazníka.
* príslušnú funkčnosť je komplikované používať, alebo nie je možné plne užívať.
* funkčnosť systému je možné nahradiť iným spôsobom, ktorý musí byť pre Zákazníka primerane akceptovateľný.

Malá chyba systému

* ide o chyby drobného charakteru, ktoré nebránia používaniu systému DKS.
* funkčnosť systému je bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, a je ju možné užívať náhradným spôsobom.
* ide aj o nevýznamné chyby vo vizuálnom rozhraní (chybné popisy, ikonky a pod.)

Iné

* Spadajú sem všetky problémy spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému vyžadujúce poskytnutie rady alebo konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému a vysvetlenia jeho funkčnosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Definície typov problémov**Kategória chyby | Doba odozvy | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia | Doba trvalého vyriešenia |
| Kritická chyba systému | 1 h | 4 h | 24 h |
| Podstatná chyba systému | 1 h | 8 h | 32 h |
| Malá chyba systému | 8 h | 32 h | 80 h |
| Iné | 8 h | - | 32 h |

Kategóriu chyby stanovuje Oprávnená osoba Zákazníka podľa závažnosti v HelpDeskovom systémeZákazníka. Poskytovateľ môže na základe vykonanej analýzy požiadať Zákazníka o zmenu kategórie chyby. O zmene kategórie chyby rozhoduje Projektový manažér Zákazníka, na základe analýzy predloženej Poskytovateľom v HelpDeskovom systémeZákazníka.

HelpDeskový systém Zákazníka musí byť upravený podľa zmluvy a odrážať všetky špecifiká v nej obsiahnuté, pričom sa vyvaruje duplicitných a mätúcich označení jednotlivých položiek tohto systému.

Druh chyby slúži k analýze hlásenia:

* záručná (na základe reklamačného konania, chyba spôsobená nasadením release a pod.)
* systémová (vyplývajúca z chybnej prevádzky systému, spôsobená činnosťou a nedbanlivosťou Poskytovateľa)
* interná (na strane Zákazníka) - nešpecifikovaná (zadávateľ nešpecifikoval pôvod chyby)

Doba odozvy znamená, že Poskytovateľ bezodkladne v rámci doby odozvy informuje Oprávnenú osobu Zákazníka o detailoch problému známych v danom čase, o začatí diagnostiky problému a o ďalších krokoch potrebných na odstránenie vzniknutého problému. Doba vyriešenia/dodania náhradného riešenia je počítaná od okamihu nahlásenia problému Oprávnenou osobou Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ problém vyrieši a oznámi to Oprávnenej osobe Zákazníka. Lehota na vyriešenie chyby sa počíta iba v rámci pracovných hodín. Do Času vyriešenia chyby sa nezapočítava doba, počas ktorej sa čaká na súčinnosť Oprávnenej osoby Zákazníka.

Zabezpečenie náhradného riešenia znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Zákazníka. Doba trvalého vyriešenia znamená najneskorší čas, dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť chybu Zákazníka, teda čas kedy bolo zavedené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia chyby Oprávnenou osobou zo strany Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ zavedie trvalé riešenie.

Pokiaľ nebude možné z objektívnych dôvodov odstrániť chybu (musí to byť plne akceptovateľné Projektovým manažérom Zákazníka), je možné za vyriešenie chyby považovať aj náhradné riešenie. Hlásenie ostane otvorené, pokiaľ nebude chyba odstránená úplne alebo pokiaľ Zákazník neodsúhlasí náhradné riešenie ako trvalé.

V prípade, že si odstránenie chyby vyžiada úpravu systému, zmenu nastavení a funkčných prvkov vrátane zmeny vizuálneho rozhrania je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti oboznámiť Zákazníka a vyžiadať si od neho odsúhlasenie daného riešenia ešte pred nasadením na produkčné prostredie.