

1. Zabezpečenie podpory prevádzky

Poskytovateľ zabezpečí služby podpory prevádzky predmetu zákazky do 31.12.2021 odo dňa podpísania Zmluvy SLA.

1.1. Služby podpory prevádzky

Aktivity realizované v rámci pravidelných služieb podpory prevádzky majú zabezpečovať nasledovné činnosti v rozsahu problematiky súvisiacej s IS PBS postavenom na analytickej platforme Cogniware Insights:

- Konzultačná činnosť pre užívateľov Objednávateľa v rozsahu 8 hodín mesačne.
- Prevádzkovanie SPS – pre evidenciu hlásení o chybe a informovaní o stavoch riešenia, resp. nahlasovaní požiadaviek užívateľov systému (napr. JIRA).
- Poskytovanie Hot-line služieb v rozsahu 8 hodín denne (od 08:00 do 16:00) 5 dní v týždni (od pondelka do piatka) v prípade nefunkčného systému nahlasovania chýb SPS.
- Identifikácia a analýza typu chyby a miesta výskytu chyby.
- Odstraňovanie chýb.
- Podpora interných správcov systému objednávateľa pri prevádzkovaní samotných analytických funkcionalít, administrácii systémového prostredia analytickej platformy formou poskytovania konzultácií z oblasti systémovej správy operačných, analytických a komunikačných nástrojov. Nevzťahuje sa na podporu interných správcov pri zmene existujúcej hardverovej infraštruktúry.
- Služby projektového manažmentu zamerané na vykonávanie riadiacich a koordinačných činností súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy (SLA).

1.1.1. Kategórie chýb

Chyby identifikované počas zabezpečovania služieb podpory prevádzky budú zaradené do nasledovných kategórií:

- A - Kritická Chyba - chyba majúca taký vplyv na funkčnosť a použiteľnosť riešenia, že systém je v rámci definovanej funkcionality nepoužiteľný a jeho používatelia nemôžu pokračovať v práci;
- B - Hlavná Chyba - chyba majúca vplyv na vznik problémov pri normálnom používaní alebo prevádzkovaní riešenia, ktorá narušuje jeho normálne fungovanie. Použitie funkcie s takouto chybou si nevyžaduje momentálna prevádzková potreba, pričom prevádzková činnosť je dosiahnuteľná aj inými technologickými a metodickými postupmi;
- C - Drobná Chyba - chyba okrem chýb uvedených v kategórii A a B, ktorá nenarušuje prevádzku, funkcionalitu a spoľahlivý chod riešenia.

Maximálne hodnoty časových limitov pre odstraňovanie chýb sú uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Priorita	Reakčná doba	Doba neutralizácie Chyby
A - Kritická Chyba	do 8 pracovných hodín	do 14 pracovných hodín
B - Hlavná Chyba	do 12 pracovných hodín	do 24 pracovných hodín
C – Drobná Chyba	do 24 pracovných hodín	do 48 pracovných hodín

Tab. 1 Definícia reakčných časov a servisných dôb

Pracovné hodiny sú definované ako 8hodín = 1 pracovných deň od 8:00hod. do 16:00hod.

Štandardná servisná pohotovosť bude realizovaná v režime 8x5, tj. 8 hodín 5x do týždňa v rámci pracovnej doby počas pracovných dní od pondelka do piatku.

1.1.2. Hierarchia riešenia servisných požiadaviek

Podpora prevádzky bude riešená v niekoľkých úrovniach nasledovne:

- Úroveň 1 (L1) - úlohou je filtrácia a kategorizácia požiadaviek v aplikácii SPS, prvotná pomoc používateľovi pri riešení základných problémov a smerovanie nevyriešených požiadaviek na ďalšie úrovne podpory (L2 a L3). Prvá úroveň zbiera a analyzuje informácie o používateľovi, posúva tieto informácie na ďalšie úrovne podpory a určuje najlepší možný spôsob vyriešenia chyby.

L1 úroveň vykonáva Objednávateľ.

- Úroveň 2 (L2) - úlohou je riešenie problémov na úrovni konfigurácie, inštalácie SW vybavenia a pomoci pri riešení HW problémoch, neriešiteľné problémy v tomto rozsahu sú posúvané na podporu úrovne L3. Riešenia ponúkané na úrovni L2 vychádzajú zo známych a dokumentovaných problémov, na tejto úrovni by sa nemalo zdržiavať s hľadaním príčiny problémov a toto ponechať na úroveň L3.

L2 úroveň vykonáva Objednávateľ.

- Úroveň 3 (L3) – úlohou je riešenie problémov s konfiguráciou, prevádzkou aplikácií a opravy chýb na úrovni serverov, infraštruktúry a iných technických záležitostí spojených s dodaným riešením, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ riešenia.

Úroveň L3 vykonáva Poskytovateľ služieb SLA.