

Dodatok č. 1

k ZMLUVE O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI

INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej ako „**SLA Zmluva**“ alebo „**Zmluva**“)

medzi:

Objednávateľ:	Trnavský samosprávny kraj
Zastúpený:	Mgr. Jozef Viskupič, predseda TTSK
Sídlo:	Starohájska 10, 917 01 Trnava
IČO:	37836901
DIČ:	2021628367
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo bežného účtu IBAN:	SK18 8180 0000 0070 0050 1106

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno:	DATALAN, a. s.
Sídlo:	Krasovského 14, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka
IČO:	35 810 734
IČ DPH:	SK2020259175
Osoba oprávnená konať:	Ing. Zuzana Škodová Prochotská, člen predstavenstva
Registrácia:	v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, oddiel: Sa, vložka č. 2704/B
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s., Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava
IBAN/SWIFT:	IBAN SK87 1100 0000 0026 2710 6780

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“)

I. PREAMBULA

Tento dodatok sa podpisuje, z dôvodu predpokladaných presunov nespotrebovaných hodín paušálnych služieb medzi jednotlivými mesiacmi kalendárneho roka a zámeru tak vhodnejšie reagovať na potreby Objednávateľa bez nutnosti objednávanie dodatočných služieb na vyžiadanie. Ide tak o efektívnejšiu správu a využitie pravidelných poskytovaných paušálnych služieb. Tento dodatok sa uzatvára v súlade s § 18 bod 1 písm. e) zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

II. PREDMET DODATKU

Na základe dohody zmluvných strán sa Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému medzi nimi uzatvorená dňa 8.11.2021 (ďalej ako „SLA Zmluva“) mení nasledovne:

1. Aktualizuje sa príloha č. 1 SLA Zmluvy, ktorej nové znenie je prílohou tohto dodatku.
2. Ostatné ustanovenia SLA Zmluvy týmto dodatkom nedotknuté, ostávajú zachované.

III. Záverečné ustanovenia

1. Tento dodatok sa po jeho uzatvorení stáva neoddeliteľnou súčasťou SLA Zmluvy.
2. Tento dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po jeho zverejnení v súlade s ustanovením § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tohto dodatku je príloha:
Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia.
4. Tento dodatok je vyhotovený v štyroch (4) rovnopisoch s platnosťou originálu, z toho dva (2) pre Objednávateľa a dva (2) pre Poskytovateľa.
5. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah dodatku im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Trnave dňa 23.06.2022

V Bratislave dňa 23.06.2022

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

v.r.
Trnavský samosprávny kraj
Mgr. Jozef Viskupič
predseda TTSK

v.r.
DATALAN a.s.
Ing. Zuzana Škodová Prochotská,
člen predstavenstva

Príloha č. 1:

Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky predmetu zákazky v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami. Súčasťou služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení vynútené zmenami prevádzkového prostredia Obstarávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie.

Aplikačná prevádzková podpora IIS VUC TT sa týka nasledovných modulov IS VUC TT:

- eGOV komunikácia – ide o prevádzkové služby ohľadom elektronických formulárov, portálu, workdesku, modulu IAM
- Workflow (riadenie podaní), DMS, Registratúra Fabasoft (integrácia registratúry vstup-výstup)
- Elektronická podateľňa
- Operatívne dátové úložiská, lokálne registre
- Integrácia (ÚPVS, základné registre, extérne systémy, systémy vnútornej správy), Systém prezastupiteľstvo, Interný reporting, callcentrum, release manažment, projektový manažment, konzultácie)

Nasadenia nových verzií je plánované, riadené a zaznamenané vždy k príslušnej udalosti v servicedesku (= Informačný systém pre správu požiadaviek), tj. požiadavke, incidente alebo zmene. Ku každému Release udržiava Poskytovateľ aktuálnu verziu komentovaného zdrojového kódu a dokumentácie.

ZOZNAM HLAVNÝCH ČINNOSTÍ

Poskytovateľa vykonávaných v rámci podpory prevádzky:

1. pohotovosť – hotline podľa úrovne pre zber požiadaviek (pracovná doba od 8:00-16:00 hod počas pracovných dní),
 - garantovaná dostupnosť služieb servicedesku 7:00-17:00 (mimo servisnej údržby tohtosystému)
 - garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová odpoveď v prípade potreby počas pracovných hodín,
 - monitorovanie stavov systému prostredníctvom automatizovaných notifikácií, reportov a logov,
 - garantované doby riešenia požiadaviek, incidentov a zmien dohodnutých v SLA zmluve,
 - evidenciu všetkých požiadaviek, incidentov a zmien ich kategorizáciu, vyhodnocovanie, anásledné reportovanie,
 - eskalácia (ak treba) riešenia požiadaviek, incidentov a zmien na III. úroveň podpory (výrobca software) a komunikácia o nich s III. úrovňou podpory;
2. kontrola a analýza chybových stavov podporovaných SW komponentov
3. odstraňovanie väd SW komponentov
4. monitoring a profylaktika
5. projektová podpora a manažment incidentov

6. profylaktika aplikačnej architektúry – táto činnosť zahŕňa:

- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie prostredníctvom výstupov monitoringu,
- profylaktické kontroly záloh a integrity dát,
- pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie,
- kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
- pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
- logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov a aplikačných logov,
- udržiavanie repozitára komentovaných zdrojov kódov,
- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti: inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a používateľskej;

REALIZÁCIA MALÝCH ZMIEN FUNKČNOSTI

Malé zmeny funkčnosti sa realizujú ako služby v rámci mesačného paušálu, sú zahrnuté v mesačnej platbe a nefakturujú sa osobitne. Vykazujú sa v rámci mesačných výkazov **max v rozsahu 8 MD (64 človekohodín)**

Komunikácia ohľadom udalostí v prevádzke prebieha prioritne elektronicky:

1. pomocou servicedesku poskytovateľa alebo štruktúrovaným emailom
2. emailom alebo telefonicky
3. písomne alebo osobne

Služba rieši zabezpečenie takých úprav IS, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Obstarávateľa. Tento rozsah nemusí byť v rámci kalendárneho mesiaca vyčerpaný naraz. Nevyužitie hodiny paušálnych služieb v mesiaci je možné preniesť do nasledujúceho mesiaca v rámci kalendárneho roka. Čerpanie bude merané na základe jednotky osobohodina, pričom bude započítaná každá aj začatá osobohodina a vykázané výkazom prác.

Proces objednania realizácie malej zmeny funkčnosti sa začína vytvorením Požiadavky a jej predložením dodávateľovi. Požiadavka je založená v servicedesku Poskytovateľa. Ďalej je proces riadený workflow Spracovanie požiadaviek.

Pri Požiadavke typu „malých zmien funkčnosti“ Poskytovateľ nevypracuje návrh riešenia ani predpokladaný harmonogram prác, ale priamo môže zahájiť riešenie. V prípade, že rozsah prácnosti presiahne definovaný rozsah pre tento typ zmeny, nie je možné zmenu realizovať v rámci Služieb podpory prevádzky a na jej riešenie bude použitý príslušný proces Manažment zmien.

V prípade nerealizácie zmien má poskytovateľ právo zrealizovať aktivitu podľa vopred definovanej potreby IS VUC TT o čom bude informovať zástupcu IS VUC TT vopred..

*Poznámka. **Legislatívny update** bude vykonávaný v rámci vyžiadaných služieb na objednávky, nie je súčasťou paušálnych služieb.*

PARAMETRE KVALITY POSKYTOVANEJ SLUŽBY

Kvalita služieb podpory prevádzky je definovaná v tejto SLA zmluve. Kľúčové sú nasledujúce ukazovatele:

1. dostupnosť servicedesku Poskytovateľa je **nepretržite** na základe komunikácie musí byť systém dodávateľ schopný prijať udalosť, požiadavku, incident **kedykoľvek** ho Objednávateľ zašle.
2. reakčné doby – Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať garantované doby odozvy a riešenia incidentov podľa čl. VII. tejto zmluvy. Tieto časy sú automaticky zaznamenávané a pravidelne reportované systémom.

Hodnotenie kvality poskytovanej služby bude prebiehať na základe pravidelných systémom generovaných reportov za účasti oboch strán raz za dohodnutý čas nie kratší ako kvartál. Cieľom hodnotenia je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb podľa zmluvy o podpore prevádzky,
- identifikácia rozsahu nedodržaní zmluvy,
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb a aktualizácia zmluvy o podpore prevádzky,
- posúdenie a schválenie prípadných zmien ak si ich skúsenosť z prevádzky vyžaduje,
- rozhodnutie o ďalšom postupe.

Podkladom pre hodnotenie poskytovaných služieb podpory prevádzky je automaticky vygenerovaný report o realizovaných službách. Report obsahuje minimálne:

- početnosť požiadaviek vyriešených v požadovanej dobe;
- početnosť požiadaviek nevyriešených v požadovanej dobe;
- priemerná doba riešenia požiadavky;
- početnosť incidentov vyriešených v požadovanej dobe;
- početnosť incidentov nevyriešených v požadovanej dobe;
- priemerná doba riešenia incidentu;
- ďalšie parametre, ktoré počas platnosti zmluvy o podpore definuje VUC TT;

Pri reportovaní profylaktických činností záznam bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

- konfiguračná položka, ktorá identifikuje aplikačný modul prípadne funkčná časť IS VUC TT, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali,
- popis činnosti: časový interval, kedy sa zásah vykonával, podrobný postup prác, identifikáciu pracovníka Poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za vykonávanie profylaktických činností.

Obsah poskytovaných paušálnych služieb

Skupina SLA cinnosti	Co	IS																Periodicita	Popis cinnosti	Obmedzenia poskytovania SLA
		Integra cny IS	DZ	OSAM DZ+eTa bula	eForms	eForms (new)	eSlužby portal (new)	Participatí vny rozpočet	Čakareň	IAM	ODU	Faba - el.služb y	ePO (bude nahrad ená CEP)	Zabbi x	Zdielane IS: SQL server, AD konta pre IIS TTSK	BEZP EČNO SŤ	Spoločne aktivity: PM + koordinacia subd. + manazment issues			
Kontrola zdravia systémov	profylaktika ostatne IS	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		M	vid. list Profylaktika Ostatne IS	nezahrnute
	profylaktika MS SQL, Integracny IS	A											A		A			M	vid. list Profylaktika MSSQL vid. list Profylaktika Ostatne IS	Odstraňovanie drobných identifikovaných problémov. Problémy nad rámec predplatených hodín budú uctované nad SLA pausal.
	aplikačná profylaktika Faba											A						M	vid. list Profylaktika Faba	Vykonavane len nad IS Fabasoft/el.služby + MS SQL instancie pre Fabu.
- HW/infraštr uktúra podpora - len cast Podpora pre OS - Podpora licenčných SW	OS update, SW 3.stran update (nie upgrade)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		A	A		A	K	1x za 3 mesiace sa vykona: - nasadenie update na TESTe - overenie funkčnosti každého IS samostatne - overenie integrácie IS 1:1 - overenie End2end testom - naplanovanie odstavky na PRODe - vykonanie odstavky, nasadenie update, vykonanie kontrol funkčnosti IS (bez vykonania End2end testov)	1x kvartálne. Nezahrnuté - úprava IS vynútenej po update OS/SW 3.strany.
Školenia	preskolenie - garanti + používatelia	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N		Zahrna: - internu prípravu školenia - vykonanie školenia	za kvartál v rozsahu 4 človekohodín - školenie by som navrhoval v rámci vyžiadaných cinností
- HotLine	zabbix - notifikácie a reakcia na nie	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		A	M	Zabbix vykonáva kontrolu	
	externe integrácie a komunikácia s ext.partnerni	A			A	A			A	A		A	A				A	M	Riesenie issues na strane VUC v integráciách s externými partnerni a komunikácia s nimi, s externými partnerni	
- HotLine - Metodická podpora	konzultacna podpora pre používateľov, projektový management	A	A	A	A	A	A	A	A		A	A					A	M		Predpokladom je, že na VUC existuje garant za každý IS, alebo jeho cast / oblasť používania. Bezni používatelia konzultujú s garantom. Garant konzultuje s dodávateľom.
	Faba - core registratura support											N							Support registratury vo Fabasofte z pohľadu core RK funkcionalit	nezahrnute
Legislatívna podpora	legislatívny update	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N				N		Nie biznis leg. (core rezortne zakony), ale integračna pre el.komuniáciu - UPVS zmeny, ext. reg. zmeny, eGovZakon, standardy. Cinnosti: Sledovanie legislativy. Analýza dopadov. Navrh riesenia. Zapracovanie.	nezahrnute
Rozvoj	aplikacny rozvoj	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N		N			nezahrnute
	upgrade OS, upgrade SW 3. stran, upgrade IS vynútenej upgrade OS/SW 3.strany	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N		N			nezahrnute
	podpora nad ramec SLA	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N		N		Činnosti: - nad rámec predplatených hodín - na vyžiadanie VUC - z dôvodu externých okolností (napr. kontrola IS po tvrdom páde systémov napríklad pri odpojení el.energie)	nezahrnute