

Príloha č. 3 ZoD a PS

PODROBNÝ OPIS SLUŽIEB

1. Technická podpora a údržba prevádzky

- 1) zabezpečenie služby garantovanej spoľahlivosti a dostupnosti IS SAWO podľa podkapitol 1.1 a 2.1,
- 2) zabezpečenie služieb ďalšieho rozvoja IS SAWO podľa podkapitoly 1.2.

1.1 Zabezpečenie garantovanej bezpečnosti, spoľahlivosti a dostupnosti

Prevádzka, údržba a podpora zahŕňa zabezpečenie garantovanej bezpečnosti, spoľahlivosti a dostupnosti Diela Zhotoviteľom, tak aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb ako základných služieb podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na procesy riadenia NIP.

Ide o služby:

- služby podpory prevádzky,
- riešenie servisných požiadaviek,
- súčinnosť pri riešení problémov súvisiacich s IS SAWO,
- súčinnosť pri riešení bezpečnostných incidentov a kybernetických bezpečnostných incidentov
- odstraňovanie väd (chýb),
- inštalácia opravných verzií APV u Obstarávateľa,
- podpora preexistentný SW,
- monitorovanie prevádzky softwarovými nástrojmi prostredím APV:
 - Vyhodnotenie záznamov (logovacie súbory) o prevádzke prostredia
 - Lokalizácia potenciálnych problémov pri používaní prostredia
 - Optimalizácia prevádzky, aktivovanie dohodnutých postupov riešenia
 - Aktualizácia dokumentácie o prevádzke prostredia umiestnená na projektovom portáli
- opravu chýb APV podľa definovanej „Reakčnej doby“ a „Doby odstránenia chyby časov“ (SLA - Service Level Agreement – dohoda o poskytovaní služieb).
 - Vyhodnotenie získaných informácií o vzniknutej vade, stanovenie príčin problému
 - V prípade väd mimo APV sa aktivizuje dohodnutý proces s treťou stranou
 - V prípade väd APV sa navrhne optimálne riešenie vady
 - Vyhodnotia a kvantifikujú sa nároky na riešenie vzhľadom na rozsah, náročnosť, dôležitosť a dosah opravy na prevádzku
 - Výber optimálneho riešenia
 - Komunikácia a dokumentovanie vybraného riešenia s nahlasovateľom
 - Oprava vady vo všetkých častiach, ktoré sú vadou dotknuté
 - Vykonanie modulových testov
 - Analýza stavu záznamov v údajoch
 - Návrh a odsúhlasenie postupu opravy údajov dotknutých vadou
 - Implementácia dohodnutého postupu
 - Spracovanie a vytvorenie opravného balíka
 - Overenie dokončenia spracovania po odstránení vady
- Konzultácie podpory druhej a tretej úrovne týkajúce sa podporovaného APV:
 - Analýza požiadavky, v rámci ktorej sa preveruje pracovný postup nahlasovateľa a vzniknuté záznamy
 - Simulácia vzniknutej situácie na interných pracoviskách

- Dokumentácia výsledkov analýzy a simulácie, v prípade požiadavky na zmenové konanie sa aktivujú postupy podľa dohodnutých postupov
- V prípade iných požiadaviek sa na interných pracoviskách zisťujú dostupné riešenia a vyberá sa optimálne riešenie
- Komunikácia návrhu riešenia a následná podpora pri realizácii riešenia
- Vypracovanie dokumentácie riešenia v dohodnutej forme a rozsahu
- Poskytnutie vyžadanej súčinnosti pri plánovaní zmien
- Riešenie incidentov hlásených L2 riešiteľmi

1.2 Ďalší rozvoj Diela

Ďalší rozvoj Diela zahŕňa modernizáciu a aktualizáciu, ktorá môže byť vynútená budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami procesov riadenia MPSVR alebo zmenou vnútorných alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa informačný systém integruje alebo bude integrovať.

Ide o služby:

- zapracovávanie legislatívnych zmien,
- zapracovávanie požiadaviek Obstarávateľa na implementáciu zmien v Diele

V rámci mesačného poplatku má Obstarávateľ nárok na 25 človekodní¹ na realizáciu vzájomne odsúhlasených úprav a zmien na základe jeho písomnej objednávky.

Človekodni je možné predčasne čerpať len v rámci jedného kalendárneho roku. Nevýčerpané človekodni v danom mesiaci je možné vyčerpať v rámci príslušného kalendárneho roka.

1.3 Služby na úpravu IS SAWO a APV na základe objednávky

Na základe objednávky je Objednávateľ oprávnený objednať ďalšie služby zamerané na prispôsobenie, úpravu a zmeny IS SAWO a APV, a to najmä implementovanie žiadaných dodatočných funkcionalít, resp. iných zmien a úprav IS SAWO a APV za účelom zabezpečenia funkčnosti, bezpečnosti a kontinuity ich prevádzky. Predpokladaný rozsah poskytovaných služieb pre celé obdobie je 25.000 osobohodín.

2. Služby podpory prevádzky IS SAWO

Služby podpory prevádzky

Číslo	Požiadavka
SL1	Architektonické princípy
SL1.1	Riešenie denných hlásení zaslaných centrálnym dispečingom, riešenie incidentov súvisiacich s prevádzkou podporovaného aplikačno-programového vybavenia (ďalej tiež ako „APV“) v súlade s definovanými SLA.
SL1.2	Zabezpečenie servisnej pohotovosti servisných a odborných zamestnancov pre riešenie hlásení tak, aby boli poskytované služby v súlade s definovanými SLA.

¹ 1 človekoden = 8 osobohodín

SL1.3	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, e-mailovo alebo osobne) pre kľúčových používateľov ohľadom spôsobu realizácie nových biznis požiadaviek v systéme, v režime 10x5.
SL1.4	Prijímanie požiadaviek na zmeny, ktoré nezasahujú významne do funkcionality systému.

2.1 Úroveň poskytovanej služby

Aktivity realizované v rámci služieb podpory prevádzky budú pridelené do jednej z troch skupín podľa priority:

- kritická priorita – kritické zlyhanie systému, ktoré znemožňuje prácu so systémom, znemožňuje používanie systému; alebo celoplošný problém, jeho okamžité riešenie je nevyhnutné pre dosiahnutie významného míľnika,
- vysoká priorita – zlyhanie systému, ktoré degraduje dostupnosť kritických funkcionalít, prevádzkyschopnosť systému je výrazne obmedzená; alebo lokálny problém, jeho okamžité riešenie je nevyhnutné pre dosiahnutie významného míľnika,
- normálna priorita – chyby systému, ktoré postihujú menej dôležité funkcionality a nemajú kritický dopad na prácu používateľov; alebo problém významným spôsobom ovplyvňuje fungovanie systému a spôsob realizácie operácií v ňom, pričom problém neohrozuje dodržanie významného míľnika.

Maximálne hodnoty časových limitov pre odstraňovanie vád (chýb):

Definícia reakčných a servisných dôb v Zodpovednosti Zhotoviteľa

Definícia reakčných a servisných dôb

Priorita	Reakčná doba	Doba na odstránenie chyby
Kritická	2 hodiny	8 pracovných hodín
Vysoká	4 hodiny	40 pracovných hodín
Normálna	8 hodín	80 pracovných hodín

Štandardná servisná pohotovosť je v pracovných dňoch v režime 10x5. Do servisnej pohotovosti sa nezapočítavajú dni pracovného voľna, pracovného pokoja a štátom uznávané sviatky.