

ŠPECIFIKÁCIA PREDMETU ZMLUVY

1. Služby technickej podpory: maintenance k existujúcemu softvéru Integrovačnej platformy

Prostredníctvom maintenance k existujúcemu softvéru Integrovačnej platformy požaduje Objednávateľ pravidelné zabezpečovanie dostupnosti najnovších verzií softvéru, riešenia incidentov aplikácií. Predmetom zmluvy je maintenance na licenčný softvér v rozsahu:

P. č.	Názov licencie	Počet licencií	Typ licencie	Oblasť
1	CA Application Performance Management	25	agent	Application Performance management
2	CA Spectrum Device Based Suite	2000	device	Infrastructure management
3	CA System Performance for Infrastructure Managers	17	physical socket	
4	CA Service Desk Manager Full License	50	Concurrent user	Service management
5	CA Identity Manager for Business User	9500	user	Identity management
6	CA PPM Core License 100 User Pack/ obsahuje 1x CAPPIM Core License Server, 20x CAPPIM Full Function User, 80x CAPPIM Restricted User	1	enviroment	Project & Portfolio Management
7	CA PPM Full Function User	30	user	
8	CA PPM Restricted User	70	user	
9	Splunk Enterprise	1	5 GB / deň	Security Management
10	CA API Gateway Enterprise Partner	3	instance	
11	ARCserve Backup	1	server	

2. Služby technickej podpory: podpora a údržba Integrovačnej platformy

Objednávateľ požaduje pravidelnú podporu a údržbu pre:

- Systémovú integráciu a komunikačné rozhranie projektu (SIKRP)
- Integrovačnú platformu pre medzisystémovú komunikáciu
- Integrovačné rozhrania

3. Služby customizácie Integrovačnej platformy

Prostredníctvom služieb customizácie požaduje Objednávateľ v prípade vzniku potreby prispôbenie Integrovačnej platformy prostredníctvom návrhu a implementovania žiadaných a nevyhnutných dodatočných funkcionalít prípadne aplikácií, vyvolaných výlučne realizáciou pravidelnej technickej podpory - maintenance softvéru na najnovšie verzie alebo pravidelnej technickej podpory - podpory a údržby, za účelom zabezpečovania funkčnosti, bezpečnosti a kontinuity prevádzky Integrovačnej platformy.

Špecifikácia požiadaviek na služby pre bod č. 2 a č. 3

2. Služby technickej podpory: podpora a údržba Integrovačnej platformy

A. Služby údržby

Technická podpora

- Služba Help Desk - manažment incidentov na úrovni L3 – externý riešiteľ (odstraňovanie chýb/incidentov aplikačnej vrstvy riešenia v prevádzke a v testovaní)
- Dokumentovanie zmien súvisiacich s odstraňovaním incidentov a aktualizácia príslušnej dokumentácie

Z hľadiska identifikácie chyby/incidentu sa za chybu/incident považuje také správanie sa IP Objednávateľa, ktoré je v rozpore s dodaným/implementovaným riešením a dokumentáciou a je preukázateľne spôsobené Dodávateľom služieb technickej podpory pre IP Objednávateľa a nie je preukázateľne spôsobené chybným používaním systému, jeho neautorizovanou modifikáciou, či dopĺňovaním zo strany Objednávateľa, zlyhaním softvéru buď nedodaného Dodávateľom alebo zmenou či zlyhaním prevádzkového prostredia, v ktorom je Integrovačná platforma inštalovaná a prevádzkovaná alebo zmenou, úpravou/modifikáciou externých informačných systémov integrovaných s IP Objednávateľa, ktorá bude mať dopad na správnu funkčnosť IP Objednávateľa.

Odstránenie sa vykoná formou novej verzie IP Objednávateľa, patchu, resp. iným dohodnutým postupom.

Dodávateľ bude poskytovať Objednávateľovi služby údržby (Technická podpora) v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod.

Objednávateľ sa zaväzuje, že na nahlásenie incidentov bude primárne využívať Service Desk Objednávateľa.

V prípade nedostupnosti Service Desku je možné použiť na nahlásenie incidentu e-mailový Help Desk: helpdesk@soimco.sk V takomto prípade zapíše Objednávateľ do predmetu e-mailu text: Incident kategórie x (kde x môže byť A alebo B alebo C) a ďalej stručne popíše vzniknutý incident.

Pri použití e-mailu zadá Objednávateľ incident do Service Desku dodatočne, po obnove jeho dostupnosti.

Nahlásovanie Incidentu

Nahlásenie incidentu vyžaduje od Objednávateľa vyplniť v Service Desku kategóriu incidentu (A alebo B alebo C), detailný popis chyby alebo problému a doplnkové parametre, ak je to možné, ako sú napríklad kópia obrazovky s chybou (screen shot), log zo systému a podobne.

V prípade nejasnej formulácie chyby zo strany Objednávateľa, predovšetkým ak z nej nebude jasná závažnosť problému alebo stanovenie závažnosti bude zo strany Dodávateľa a Objednávateľa rozdielne, má Dodávateľ právo si vyžiadať jeho nasledujúce doplnkové spresnenie, a to cez Service Desk, ale i písomnou formou (elektronickou poštou).

Objednávateľom zadaná kategorizácia nahláseného incidentu je viazaná na parameter „SLA“, ktorý je v zmysle zmluvy záväzný pre Dodávateľa. V prípade nesprávne zadanej kategórie pri nahlásení incidentu Objednávateľom, má riešiteľ incidentu zo strany Dodávateľa právo modifikovať kategóriu incidentu na správny typ. Každá zmena klasifikácie kategórie incidentu je zaznamenaná a auditovateľná.

Pri poskytovaní služieb údržby platí, že do doby, kým existuje nevyriešený incident ktorejkoľvek kategórie, má tento incident prednosť pred riešením akýchkoľvek iných požiadaviek zo strany Objednávateľa.

Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť informovanosť Dodávateľa o plánovaných zmenách, ktoré budú vykonávané na prostredí, v ktorom je IP Objednávateľa nasadená. Prostredím sa rozumie hardvérové (hw) a softvérové (sw) prostredie, v ktorom je informačný systém nasadený, ako aj konfigurácia sw a hw prostredia. Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu vydať súhlasné stanovisko k plánovanej zmene, ak to nie je v rozpore s akýmikoľvek skutočnosťami, ktoré majú alebo by mohli mať za následok, že Dodávateľ nemôže alebo nebude môcť poskytovať plnenie podľa zmluvy. V prípade, ak Objednávateľ zmení prostredie bez súhlasu Dodávateľa, Dodávateľ nie je povinný poskytovať služby podpory a údržby podľa zmluvy až do doby, kým si Objednávateľ neobjedná odstránenie chýb, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb podpory a údržby Dodávateľom nemá vplyv na povinnosť Objednávateľa uhradiť cenu služieb údržby za dané servisné obdobie.

Pre bezproblémové riešenie nahlásených incidentov zo strany Objednávateľa musí byť na strane Objednávateľa zabezpečená zodpovedajúca technická podpora a musí byť definovaná kontaktná osoba pre riešenie technických problémov.

Pod zodpovedajúcou technickou podporou sa rozumie umožnenie prístupu do systému Objednávateľa prostredníctvom vzdialeného prístupu cez internet a v prípade potreby poskytnutie jedného pracovného miesta s pracovnou stanicou s prístupom na podporované systémy a pripojenou do systémov Objednávateľa.

Objednávateľ určí osoby oprávnené nahlásiť incident zo strany Objednávateľa. Tieto osoby musia mať zodpovedajúce znalosti o nastaveniach informačného systému u Objednávateľa a mať príslušnú vecnú kompetenciu o procesoch, ktoré majú byť u Objednávateľa vykonávané. Spravidla sú oprávnenými osobami riešitelia úrovne L2 (centrálny riešiteľ). Ak Objednávateľ aktuálne takéto osoby nemá alebo v budúcnosti ich stratí, je povinný vyškoliť nové kvalifikované oprávnené osoby pre tento účel.

Všetky uzavreté nahlásenia incidentov je Objednávateľ povinný otestovať do piatich pracovných dní od vyriešenia incidentu Dodávateľom, ak sa vopred oprávnená osoba Objednávateľa nedohodne s oprávnenou osobou Dodávateľa inak. Ak Objednávateľ do piatich pracovných dní nevznesie výhradu voči vykonanému alebo doporučenému riešeniu, považuje sa hlásenie za uzavreté.

SLA – úroveň poskytovania služieb údržby

SLA sa počas celej platnosti tejto zmluvy vzťahuje na odstraňovanie incidentov vzniknutých pri prevádzke a údržbe IP Objednávateľa. SLA plyní len počas poskytovania služby Help Desk (v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod.).

Plnenie SLA je priamo naviazané na službu Help Desk a začína plynúť vo fáze, kedy Objednávateľ nahlási na Service Desk incident kategórie A alebo B alebo C, ktorý je priradený na Dodávateľa (externá riešiteľská skupina – L3). O založení incidentu dostanú členovia externej riešiteľskej skupiny – L3 notifikáciu. Pred vypršaním SLA k danému incidentu (20% z daného časového rámca), dostane riešiteľ skupiny L3 notifikáciu, že sa končí čas pre vyriešenie incidentu. Po prekročení SLA k danému incidentu je notifikovaná riešiteľská skupina SD_SLA_Mgmt, ktorej členovia sú zadaní zo strany Objednávateľa.

V Service Desku sa spúšťa elektronické meranie času podľa nastavenej elektronickej SLA. Časomiera je aktívna len v čase poskytovania služby Help Desk a externým riešiteľom sa preruší v nasledovných prípadoch:

- Keď Dodávateľ požaduje súčinnosť od Objednávateľa,
- Keď na vyriešenie incidentu potrebuje Dodávateľ doplňujúce informácie,
- Keď vyriešenie incidentu vyžaduje rozhodnutie alebo schválenie Objednávateľa,
- Keď je nefunkčné VPN pripojenie smerom k Objednávateľovi,
- Keď Objednávateľ nesprávne zadefinoval kategóriu A, B alebo C pre daný typ incidentu a je nutné Dodávateľom preklasifikovať kategóriu na správnu,
- Keď Dodávateľ nemôže pokračovať v riešení incidentu z technických príčin, napríklad porucha na infraštruktúre (hw a sw prostredie), v ktorej je informačný systém nasadený.

Časomiera elektronickej SLA sa vypína po klasifikácii incidentu externým riešiteľom do stavu „Uzavretý – vyriešený“.

Odstraňovanie incidentov je kategorizované a servisný zásah bude realizovaný v časovom rozsahu podľa nasledujúcej tabuľky:

Klasifikácia	Popis	Doba opravy
„Kategória A“	Kritický incident (havária aplikácie/i) – ohrozuje zabezpečenie základných činností aplikácií v rámci riešení. Znemožňuje využívanie riešení alebo jeho časti, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné.	Začiatok odstraňovania väd do 4 pracovných hodín od nahlásenia incidentu a odstránenie problému do 8 pracovných hodín od nahlásenia incidentu.
„Kategória B“	Vážny incident – neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci riešenia. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní riešenia alebo jeho časti. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa.	Odozva do 8 pracovných hodín od nahlásenia incidentu a odstránenie problému do 32 pracovných hodín od nahlásenia incidentu.
„Kategória C“	Bežný incident – neobmedzuje zabezpečenie základných činností riešenia alebo jeho častí a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku riešení.	Odozva do 32 pracovných hodín od nahlásenia incidentu a odstránenie problému do 30 kalendárnych dní od nahlásenia incidentu.

SLA sa nevzťahuje na incidenty, ktoré boli spôsobené:

- a) preukázateľne chybným/nevhodným používaním IP Objednávateľa alebo jej neautorizovanou modifikáciou, či doplňovaním zo strany Objednávateľa,
- b) administráciou prevádzkového prostredia IP Objednávateľa alebo administráciou IP Objednávateľa samotnej Objednávateľom alebo tretou osobou,
- c) zlyhaním softvéru nedodaného Dodávateľom ale tretími stranami,
- d) zlyhaním alebo zmenou prevádzkového prostredia (hw a sw prostredie), v ktorom je IP Objednávateľa implementovaná a prevádzkovaná,
- e) udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Dodávateľ nemohol ovplyvniť,
- f) výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéri a iných súvisiacich systémoch a službách, ktoré nedodal Dodávateľ.

B. Služby podpory

Konzultačná podpora

- Poskytnutie telefonických konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok používateľov IP Objednávateľa v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod.

Zoznam osôb Dodávateľa oprávnených poskytovať Objednávateľovi služby Konzultačnej podpory je uvedený v samostatnej prílohe č. 3 tejto zmluvy.

Optimalizácia IP

- Monitoring IP Objednávateľa – sledovanie a kontrola výkonu IS v zaznamenaných logoch
- Optimalizácia IP Objednávateľa v dátovom centre – profylaktika; optimalizácia výkonových parametrov; aktualizácia kritických záplat; analýza a testovanie dopadov zmien vykonaných na hardvérovej (hw) a sw infraštruktúre, v ktorej je informačný systém prevádzkovaný

Metodická podpora

- Účasť na metodických poradách Objednávateľa podľa jeho požiadaviek, spolupráca pri pripomienkovaní interných metodických materiálov
- Zabezpečenie dodatočných školení a workshopov pre používateľov IP Objednávateľa vrátane prípravy školiacich materiálov
- Aktualizácia používateľských a administrátorských príručiek v prípade implementácie nových funkcionalít CA aplikácií alebo update CA aplikácií IP Objednávateľa na vyššiu verziu

Požiadavky na zmeny IP

- Riešenie požiadaviek na zmenu IP Objednávateľa súvisiacich s legislatívnymi zmenami a inými požiadavkami používateľov na vylepšenie funkcionality IP Objednávateľa, vrátane aktualizácie používateľskej príručky
- Integrácia externých systémov Objednávateľa do IP Objednávateľa
- Odstraňovanie väd, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov IP Objednávateľa na strane Objednávateľa
- Update aplikácií IP Objednávateľa na vyššiu verziu
- Zmeny IP Objednávateľa vyvolané zmenami zaintegrovaných systémov Objednávateľa do IP Objednávateľa (napr. IS RSD, IS DMS, SAP HR, Softip HR, FSR, SIA, NIP, IP, ISSZ, AD, Exchange, dochádzkový systém,...)
- Návrh a realizácia prispôbenia aplikačného programového vybavenia k najnovším verziám operačných systémov a ďalších komponentov sw infraštruktúry nasadených na technických platformách Objednávateľa
- Návrh a realizácia optimalizácie IP Objednávateľa zamerané na zvyšovanie výkonnosti
- Podpora pri zavádzaní nových verzií IP Objednávateľa do produkčnej prevádzky

Podrobnosti realizácie požiadavky na zmenu IP upravuje Príloha č. 5 zmluvy.

3. Služby customizácie Integračnej platformy

Požiadavky na customizáciu IP

- Prispôbenie IP Objednávateľa prostredníctvom návrhu a implementovania žiadanych a nevyhnutných dodatočných funkcionalít, prípadne aplikácií, vyvolaných výlučne realizáciou pravidelnej technickej podpory – maintenance softvéru na najnovšie verzie alebo pravidelnej technickej podpory – podpory a údržby, za účelom zabezpečovania funkčnosti, bezpečnosti a kontinuity prevádzky Integračnej platformy.

Požiadavky Objednávateľa pre služby customizácie IP poskytne Dodávateľ na základe písomnej požiadavky Objednávateľa. K písomnej požiadavke Objednávateľa je Dodávateľ povinný poslať stanovisko s uvedením možností a podmienok realizácie požadovaných služieb (vrátane špecifikácie súčinnosti, doby poskytovania služieb, cenových podmienok atď.). Objednávateľ na základe stanoviska vystaví písomnú objednávku na predmetné služby alebo informuje Dodávateľa, že nemá o poskytnutie predmetných služieb záujem. V prípade vystavenia objednávky Objednávateľom sa Dodávateľ zaväzuje začať poskytovať služby podľa objednávky bezodkladne po jej doručení.