

Príloha č. 2 Zmluvy - Podmienky a špecifikácia technickej záruky (ďalej len TZ)

Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi technickú záruku (ďalej len „TZ“) v zmysle príslušných ustanovení Zmluvy v rámci vykonania Služieb, tak ako to je uvedené v týchto Podmienkach a špecifikácii technickej záruky, ktorá je Prílohou č. 2 Zmluvy.

Základné podmienky TZ

- dostupnosť TZ po dobu 24 mesiacov od prvého dňa Fázy začatia ostrej prevádzky v zmysle Zmluvy;
- vykonanie TZ u Objednávateľa výhradne s jeho súhlasom;
- vykonávanie TZ pre systémy a software (ďalej len „SW“) všetkých prvkov systému, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ v rámci zodpovednosti za vady;
- oprava chýb aplikačného SW a jeho nastavenia voči schválenému návrhu riešenia a ich implementácia po schválení tímom Change advisory board;
- cena za vykonávanie TZ je zahrnutá v cene Služieb, a to počas celej doby vykonávania TZ.

Ďalšie podmienky TZ:

- dostupnosť jednotného kontaktného miesta Poskytovateľa pre Objednávateľa;
- pri nahlásení incidentu/problému alebo požiadavky na zmenu musí byť zo strany Objednávateľa dodržaný definovaný postup:
 - nahlásenie na jednotné kontaktné miesto Poskytovateľa;
 - nahlásenie jedným z 3 možných spôsobov nahlásenia (telefonicky, elektronicky prostredníctvom e-mailu alebo elektronicky prostredníctvom webovej služby - elektronického systému);
 - vyplnenie formulára s pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa, ak je nahlásovanie prostredníctvom telefónu;
 - vyplnenie formulára zo strany Objednávateľa, ak je nahlásovanie elektronicky prostredníctvom e-mailu, alebo prostredníctvom webovej služby - elektronického systému Poskytovateľa;
- formulár bude mať nasledovnú formu:

Názov prvku /produktu systému, na ktorom vznikol incident /problém	
Serial Number a Part Number/názov aplikácie a jej podoblast'/ názov lokality/konkrétne pomenovanie časti	
Dátum a čas zistenia vzniknutého incidentu/problému	
Popis vzniknutého incidentu/problému	
Určenie priority incidentu/problému	
<p>pracovník technickej podpory Poskytovateľa:</p> <p>podpis:</p>	
<p>pracovník Objednávateľa:</p> <p>podpis:</p>	

- Poskytovateľ musí pre potreby TZ zabezpečiť jednotné kontaktné miesto, ktorým bude servis desk, resp. help desk Poskytovateľa, kde bude Objednávateľ nahlasovať incidenty/problémy jedným z nasledovných spôsobov:
 - telefonicky;
 - elektronicky prostredníctvom e-mailu;
 - elektronicky prostredníctvom webovej služby – elektronického systému;

Rozsah TZ:

Incident manažment

Incident manažment predstavuje zabezpečenie technických podporných služieb pre nepretržitú prevádzku a pokrýva:

- Detekciu a zaznamenanie incidentu/problému – incident/problém bude zaznamenaný a nahlásený Poskytovateľovi Objednávateľom automaticky na základe udalosti zistenej

monitorovacím systémom alebo vytvorením ticketu v nástroji na to určenom (elektronický systém Poskytovateľa);

- Klasifikácia incidentu/problému – overenie pridelenej priority na základe dopadu a naliehavosti. Prípadné zmeny priority zaznamenaného incidentu/problému musia byť komunikované a odsúhlasené s Objednávateľom;
- Skúmanie a diagnostika – zber a analýza informácií, riešenie incidentu/problému a následné vyriešenie incidentu/problému alebo nasmerovanie na tím TZ, prípadne spolupráca s treťou stranou, v prípade nutnosti zásah na lokalite Objednávateľa;
- Vyriešenie a obnova dostupnosti systému – oprava, náhradné technické riešenie (workaround) alebo iniciovanie zmeny potrebnej k úplnej obnove možnosti používania systému a jeho jednotlivých prvkov;
- Uzatvorenie incidentu/problému – potvrdenie riešenia zo strany Objednávateľa o tom, že poskytované riešenie je vybavené k spokojnosti Objednávateľa v elektronickom systéme Poskytovateľa.

Help Desk

Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

L1 podpory IS (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod verejného obstarávateľa – IS Solution manager, ktorý je v správe verejného obstarávateľa.

L2 podpory IS (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje prevádzkovateľ IS – verejný obstarávateľ).

L3 podpory IS (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje úspešný uchádzač).

Definícia:

Podpora L1 (podpora 1. stupňa) - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

Podpora L2 (podpora 2. stupňa) – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

Podpora L3 (podpora 3. stupňa) - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobtiažnejších hlásení, vrátane prevádzania hlbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.