

Rozsah poskytovaných služieb podpory podľa čl. 3 bodu 3.1.1. Zmluvy

Služby sú poskytované na APV prostrediach:

APV:

- **Produkčné prostredie** – „ostré“ prostredie pre spracovanie produkčných údajov
- **Prostredie eLearning** – „cvičné“ prostredie pre tréning používateľa systému ISSZ
- **Prostredie Alfa** – „pred produkčné“ prostredie pre overovanie správností nastavení a implementácie zmien metodickou skupinou UPSVAR – externé testovacie prostredie
- **Prostredie Integračné** – „pred produkčné integračné“ prostredie pre overovanie správností nastavení a implementácie zmien integrácii so systémami „tretích strán“ metodickou skupinou UPSVAR – externé testovacie prostredie
- **Prostredie WS Rozhraní Produkčné** – „ostré“ prostredie zabezpečujúce prevádzku Web Servisov – synchronná a asynchronná komunikácia s externými systémami
 - ISSZ <-> RSD
 - ISSZ -> CSRU (UoZ, ITMS)
 - ISSZ <-> DMS
 - ISSZ <-> ISTP
 - ISSZ <-> FRP
 - ISSZ <-> RS
- **Prostredie WS Rozhraní Testovacie** – „pred produkčné“ prostredie zabezpečujúce prevádzku Web Servisov – integračné testovanie „end to end“ s externými systémami
- **WEB prostredie Produkčné** – „ostré“ www.obcan.upsvr.gov.sk, www.podnikatel.upsvr.gov.sk prostredie zabezpečujúce prevádzku Web prostredia – prístup externých subjektov
- **WEB prostredie Testovacie** – „pred produkčné“ www.obcan.upsvr.gov.sk, www.podnikatel.upsvr.gov.sk prostredie zabezpečujúce prevádzku Web prostredia – prístup externých subjektov

DWH:

- **Produkčné prostredie DWH** – „ostré“ prostredie pre spracovanie produkčných údajov
- **Testovacie prostredie DWH** – „pracovné“ prostredie pre metodickú skupinu UPSVAR

Rozsah poskytovaných služieb v rámci mesačného paušálneho poplatku

Rozsah poskytovaných služieb je koncipovaný s ohľadom na zabezpečenie maximálnej dostupnosti APV a DWH.

Činnosti realizované počas doby poskytovania služby (07:00 – 17:00)

- Monitorovanie prevádzky softwarovými nástrojmi prostredím APV a DWH
 - 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 a DWH podľa definovanej „Reakčnej doby“ a „Doby odstránenia chyby časov“ (SLA).
 - Vyhodnotenie získaných informácií o vzniknutej vade, stanovenie príčin problému
 - V prípade väd mimo APV a DWH sa aktivizuje dohodnutý proces s treťou stranou
 - V prípade väd APV a DWH 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 a DWH (nahlasované prostredníctvom nástroja zákazníka)
 - 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 vyžiadanej súčinnosti pri plánovaní zmien
 - Riešenie incidentov hlásených L2 riešiteľmi