

Špecifikácia paušálnych služieb

1. DOKUMENTÁCIA

1.1 Poskytovateľ je povinný najneskôr v lehote 10 týždňov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy aktualizovať nasledovnú dokumentáciu a predložiť ju na odsúhlasenie Objednávateľovi:

- Používateľská príručka
- Administračná príručka
- Prevádzkový opis a pokyny pre údržbu

1.2 Poskytovateľ je povinný najneskôr v lehote 10 týždňov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy aktualizovať nasledovnú dokumentáciu a predložiť ju na odsúhlasenie Objednávateľovi:

- Integračná príručka
- Pokyny pre obnovu pri výpadku alebo havárii (havarijný plán)
- Bezpečnostný plán pre NASK EESSI

2. PROSTREDIA NASK EESSI

Poskytovateľ je povinný poskytovať paušálne služby na základe Zmluvy na prostrediach:

2.1 Produkčné prostredie – „ostré“ prostredie pre spracovanie produkčných údajov

- Portál
- Web API
- Portál PDF
- Databáza
- Národná brána
- AS4NET

2.2 Testovacie - „pracovné“ prostredie pre testovacie a vývojové účely tímu Poskytovateľa

- Portál
- Web API
- Portál PDF
- Databáza
- Národná brána
- AS4NET

2.3 Akceptačné – určené na akceptáciu zmenových požiadaviek

- Portál
- Web API
- Portál PDF
- Databáza
- Národná brána
- AS4NET

3. POPIS SLUŽIEB SERVICE DESKU

3.1 Služby portálu Service Desk:

Portál Service Desk je v správe Objednávateľa a bude predstavovať jediný bod kontaktu pre pracovníkov Objednávateľa, pokiaľ pôjde o nahlasovanie a verifikáciu požiadaviek a problémov súvisiacich s poskytovanými službami

Objednávateľ je oprávnený využívať službu Service Desk v nasledujúcich činnostiach:

- a) Nahlasovanie požiadaviek a problémov súvisiacich s poskytovanými službami.
- b) Preverovanie stavu riešenia už nahlásených požiadaviek a problémov.
- c) Riešenie sťažností a eskalácií súvisiacich s poskytovanými službami.
- d) Poskytovanie odpovedí na všeobecné dopyty a žiadosť o pomoc v oblastiach súvisiacich s poskytovanými službami.

Služba Service Desk sa skladá z nasledovných činností:

- a) Prijatie servisnej požiadavky.
- b) Validácia servisnej požiadavky.
- c) Zaevidovanie servisnej požiadavky.
- d) Prvá úroveň diagnostiky.
- e) Kategorizácia servisnej požiadavky.
- f) Riešenie servisnej požiadavky – L2 úroveň podpory.
- g) Presmerovanie servisnej požiadavky – L2 úroveň podpory.
- h) Presmerovanie servisnej požiadavky – L3 úroveň podpory (Poskytovateľ).
- i) Uzavretie servisnej požiadavky.

Prijatie servisnej požiadavky

Prijatie servisnej požiadavky je začiatok procesu riešenia hlásenia, pri ktorom sú zodpovední pracovníci Objednávateľa informovaní o vzniku hlásenia indikovaného a nahlasovaného používateľom služieb alebo systémovými a monitorovacími prostriedkami.

Validácia servisnej požiadavky

Validácia servisnej požiadavky je činnosť, pri ktorej pracovníci Objednávateľa overia, že prichádzajúce hlásenie je predmetom riešenia servisnej požiadavky, pričom zdroj hlásenia problému bude autentifikovaný.

Zaevidovanie servisnej požiadavky

- a) Servisná požiadavka bude zaevidovaná užívateľom Objednávateľa a bude jej pridelené jedinečné číslo Servisnej požiadavky – Požiadavka číslo.
- b) L2 metodik zabezpečí validáciu a riešenie požiadavky. V prípade nutnosti postúpi požiadavku ďalej na L3 (NázovIS_Riešiteľ_EXT) ako incident.
- c) Pracovníkom Poskytovateľa L3 bude zaslaná notifikácia o vytvorení servisného incidentu.
- d) Pracovník Poskytovateľa prostredníctvom SD Objednávateľa vykonáva úkony na spracovanie incidentov.
- e) Validácia incidentov je činnosť, pri ktorej pracovníci Poskytovateľa overia, že prichádzajúce hlásenie je predmetom riešenia incidentu, pričom zdroj hlásenia problému bude autentifikovaný.
- f) Následne pracovníci Poskytovateľa prevezmú s incident, zmenia stav incidentu na „Riešený externe“.
- g) Po vyriešení incidentu na strane Poskytovateľa bude zaslaná informácia formou zmeny stavu incidentu na stav „Vyriešený externe“.
- h) Pokiaľ bude na strane Objednávateľa incident vyhodnotený ako korektne zrealizovaný, Objednávateľ nastaví stav servisnej požiadavky na stav „Uzavretý“.

Prvá úroveň diagnostiky

Prvá úroveň diagnostiky je fáza zisťovania podstaty nahlasovaného alebo indikovaného incidentu, výsledkom ktorej je vymedzenie typu služby, ktorej sa incident týka.

Kategorizácia servisnej požiadavky

Objednávateľ pre každú servisnú požiadavku zabezpečí kategorizáciu požiadavky podľa priority:

- a) Chyba alebo nefunkčnosť aplikácie
- b) Konzultácia
- c) Odobratie prístupu
- d) Pridanie prístupu

- e) Zmena konfigurácie / inštalácia
- f) Školenie

Urgencia v SD – len informatívny charakter

- a) 1 Neponáhľá
- b) 2 Čo najskôr
- c) 3 Rýchlo
- d) 4 Veľmi rýchlo
- e) 5 Ihneď

Riešenie servisnej požiadavky - Úroveň podpory L2

Servisná požiadavka prijatá pracovníkmi Objednávateľa môže byť v závislosti na jej type vyhodnotená metodikom a následne zaslaná pracovníkom Poskytovateľa.

V prípade, ak ide o servisnú požiadavku týkajúcu sa problémov, väd (chýb, sťažností, dopytov) alebo požiadaviek v priamom rozsahu zodpovednosti Poskytovateľa, servisná požiadavka / incident bude pridelená na riešiteľské tímy Poskytovateľa.

Presmerovanie servisnej požiadavky - Úroveň podpory L3 (NázovIS_Riešiteľ_EXT)

Po posúdení rozsahu zložitosti servisného incidentu bude požiadavka pridelená na riešenie špecializovaným pracovníkom Poskytovateľa.

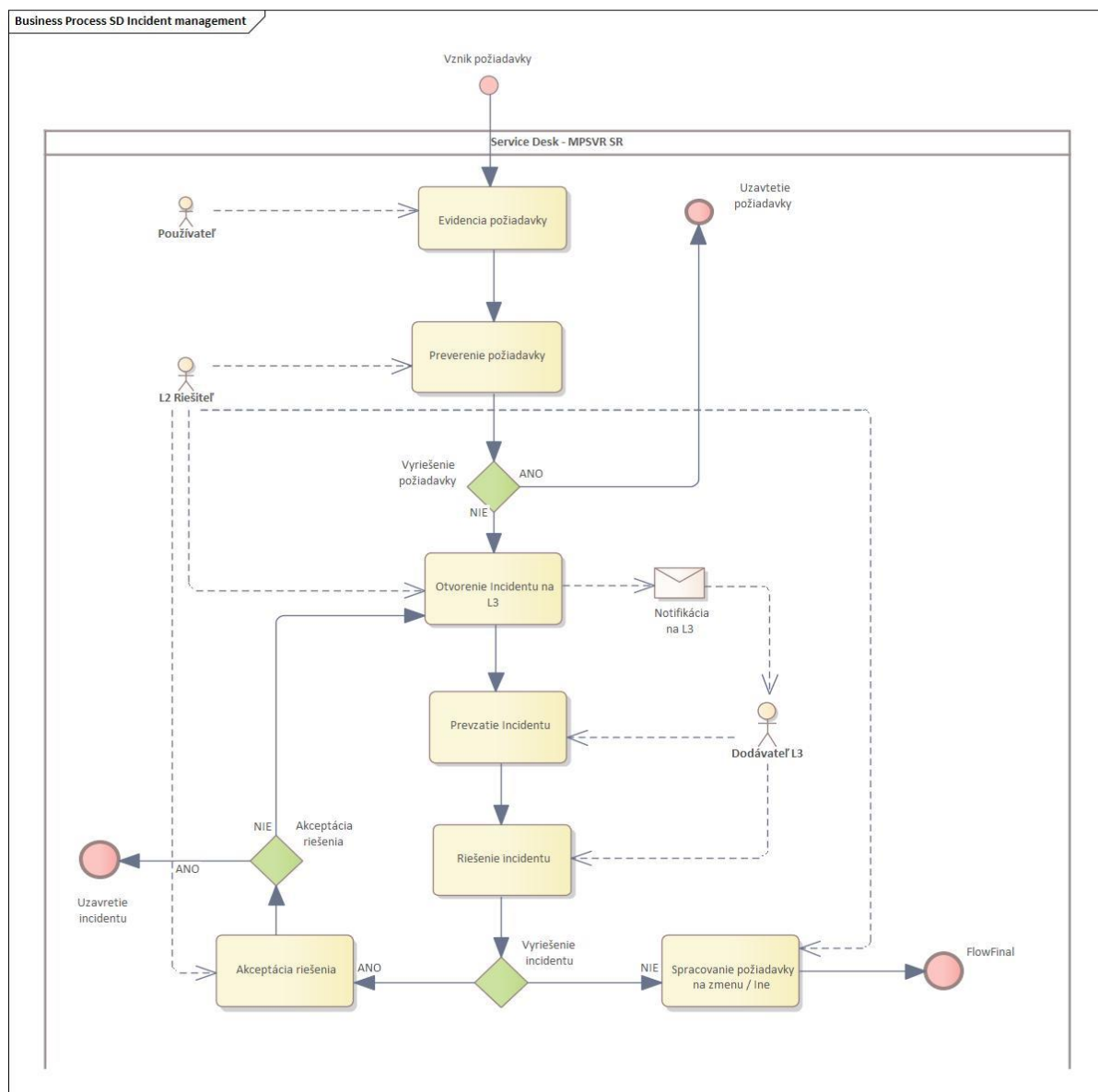
Riešenie požiadavky cez AP resp. medzinárodný Service Desk

V prípade ak sa jedná o požiadavku, ktorá svojím obsahom nie je v kompetencii Poskytovateľa, L2 metodik Objednávateľa kontaktuje e-mailom Acces Point (AP) resp. zadá požiadavku cez Jira ticket na medzinárodný Service Desk.

Uzavretie servisnej incidentu

- a) Uzavretie servisnej požiadavky zo strany pracovníkov Poskytovateľa je okamžik, kedy sa pokladá incident za vyriešený. Na portáli Service Desk označí stav servisnej požiadavky na stav „Vyriešený externe“. Zo strany pracovníkov Objednávateľa bude nastavený stav servisnej požiadavky na stav „Uzavretý“ pokiaľ pokladajú servisnú požiadavku za korektne zrealizovanú a incident bol riadne odstránený.
- b) Celý životný cyklus servisnej požiadavky od jej zaregistrovania, cez samotné riešenie až po ukončenie servisnej požiadavky bude zdokumentované na portáli Service Desk.

Schéma riadenia incidentov



3.2 Zodpovednosť Objednávateľa

- Objednávateľ vyvinie primerané úsilie, aby všetky servisné požiadavky boli smerované priamo na portál Service Desk. Servisné požiadavky by nemali byť priamo smerované na personál Poskytovateľa.
- Objednávateľ je zodpovedný za podrobnú špecifikáciu problému, a ak je to potrebné ku špecifikácii, doplní prílohy.
- Ak sa problém týka komponentov alebo služieb, ktoré sú mimo rozsahu služieb podľa objednávky, pracovníci Poskytovateľa oznámia pracovníkom Objednávateľa, že je zodpovednosťou koncového používateľa, aby zainteresoval potrebné tretie strany.
- Aby mohla byť pracovníkovi Objednávateľa poskytnutá príslušná služba, vyžaduje sa od pracovníka, ak bude nutné, aby sa identifikoval (meno, priezvisko a tel. číslo) a poskytol relevantné informácie tak, aby Poskytovateľ mohol identifikovať správnu kategóriu riešenia a jej konfiguračné detaily pre Objednávateľa.

- e) Aby sa mohla poskytnúť príslušná služba, koncový užívateľ bude spolupracovať s Poskytovateľom pri poskytovaní akejkoľvek predmetnej požadovanej informácie.
- f) Objednávateľ je zodpovedný za 1. a 2. úroveň podpory.

3.3 Zodpovednosť Poskytovateľa

- a) Poskytovateľ je zodpovedný za 3. úroveň podpory.
- b) Poskytovateľ je zodpovedný za podrobnú špecifikáciu vyriešenia problému.

3.4 Čas poskytovania služieb

Služba portálu podpory L3 Service Desk bude poskytovaná v pracovných dňoch, v čase od 7.00 h do 17.00 h.

Klasifikácia incidentov:

Incident predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na NASK EESSI, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality NASK EESSI alebo úprav NASK EESSI, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov.

Závažnosť	Popis
Kritický incident	Kritické zlyhanie systému, ktoré znemožňuje prácu so systémom, znemožňuje používanie systému; alebo celoplošný problém, jeho okamžité riešenie je nevyhnutné pre dosiahnutie významného míľnika. Systém vykazuje závažné chyby, so systémom nie je možné pracovať (napr. do systému nie je možné sa prihlásiť), so systémom je možné pracovať ale systém neprijíma alebo neodosiela správy
Nekritický incident	Zlyhanie systému, ktoré degraduje dostupnosť kritických funkcionalít, prevádzkyschopnosť systému je výrazne obmedzená; alebo lokálny problém, jeho okamžité riešenie je nevyhnutné pre dosiahnutie významného míľnika. Systém vykazuje závažné chyby, so systémom je možné pracovať, procesy používať s určitým obmedzením (napr. zobrazí sa interná chyba, chýbajúci dokument...).
Bežný incident	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. V systéme je možné pracovať, funkčnosť vykazuje nezávažné funkčné nedostatky (napr. po uložení záznamu nie je zobrazená informatívne hlásenie o ukončení operácie, po dokončení operácie sa neuzavrie okno, je nutné uzavrieť používateľom).

Bezpečnostný incident	Je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy.
-----------------------	--

4. PRIMÁRNE KONTAKTY

Primárne kontakty	- Servisný tím L3 úroveň podpory: - Analytický tím - Vývojový tím
-------------------	---

Poskytovateľ pripraví kalendár dostupnosti jednotlivých členov riešiteľského tímu.

4.1 Proces riadenia eskalácií

Ak sa pri riešení problémov nedosiahne dohoda na úrovni riadenia projektu medzi MPSVR SR a Poskytovateľom problém sa rieši na vyššej úrovni od najnižšej po najvyššiu.

V prípade, že nedôjde k vyriešeniu problémov, najvyššou eskalačnou úrovňou je riadiaci výbor projektu.

4.2 Úrovne eskalácie

V rámci modulu máme tri úrovne eskalácie.

Úroveň eskalácie	Objednávateľ	Poskytovateľ
1	generálny riaditeľ sekcie informatiky	programový manažér
2	GTSÚ, štátny tajomník MPSVR SR	konateľ
3	riadiaci výbor	

5 POŽADOVANÁ DOSTUPNOST' PRODUKČNÉHO PROSTREDIA NASK EESSI

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	10 hodín	od 7:00 hod. - do 17:00 hod. počas pracovných dní
Bezpečnostný incident	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas pracovných dní a počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov
Servisné okno	10 hodín	od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov. Servis a údržba sa bude realizovať mimo pracovného času resp. v dohodnutých časoch.
Dostupnosť produkčného prostredia IS	99,0%	99,0% z 24/7/365 t. j. max ročný výpadok je 88 hod. - Maximálny mesačný výpadok je 1,5 hodiny. - Za takúto dobu sa vždy považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. - Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t. j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 7:00 hod. - do 17:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. - V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia chyby alebo incidentu.

Za nedostupnosť spôsobenú Poskytovateľom sa nepovažuje:

- čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného ISVS neuvedeného v tejto zmluve, resp. GovNet,
- čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vyššej moci,
- čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami na strane Objednávateľa,
- čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami tretích strán vylučujúcimi zodpovednosť,
- čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry systému ÚPVS, Vládneho Cloudu z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Poskytovateľa.