Príloha č. 1 k zmluve

ŠPECIFIKÁCIA PREDMETU ZMLUVY

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

Prostredníctvom maintenance k existujúcemu softvéru Integračnej 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 managenet
2	CA Spectrum Device Based Suite	2000	Device	Infrastructure management
3	CA System Performance for Infrastructure Managers	17	Physical socket	Infrastructure management
4	CA Service Management Service Desk Manager Package	50	Concurrent user	Service management
5	CA Identity Manager for Business User	9500	User	Identity management
6	Clarity Core License	1	User pack	Project & Portfolio Management
7	Clarity Full Function User	50	User	Project & Portfolio Management
8	Clarity Restricted User	150	User	Project & Portfolio Management
9	Splunk Enterprise	1	25 GB/deň	Security Management
10	Layer7: API Gateway Enterprise	3	Instance	Security Management
11	ARCserve Backup	2	1 TB	Security Management

2. Služby technickej podpory: podpora a údržba Integračnej platformy

Objednávateľ požaduje pravidelnú podporu a údržbu pre:

- Systémovú integráciu a komunikačné rozhranie projektu (SIKRP)
- Integračnú platformu pre medzisystémovú komunikáciu (SOA – Layer7: API Gateway Enterprise)
- Integračné rozhrania

3. Služby customizácie Integračnej platformy

Prostredníctvom služieb customizácie požaduje Objednávateľ v prípade vzniku potreby prispôsobenie Integračnej 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 Integračnej platformy.

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

2. Služby technickej podpory: podpora a údržba Integračnej 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

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.

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 vád, 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 prispôsobenia 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

- Prispôsobenie IP Objednávateľa 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 Integračnej platformy.

Požiadavky Objednávateľa pre služby customizácie IP bude Dodávateľ poskytovať 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 na poskytnutí predmetných služieb záujem. V prípade vystavenia objednávky Objednávateľom sa dodávateľ zaväzuje začať poskytovať služby podľa objednávky bezodkladne po jej doručení.

4. Podmienky SLA pre Služby technickej podpory a údržby Integračnej platformy, bod A. Služby údržby, Technická podpora

Medzi služby, na ktoré sa vzťahuje poskytovanie SLA služieb patria nasledovné služby:

- 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

4.1. Manažment incidentov

Poskytovanie služieb SLA bude prebiehať prostredníctvom portálu Service Desk, ktorý je v správe Objednávateľa. Nahlasovanie a riešenie incidentov sa skladá z niekoľkých úrovní podpory. Prvú a druhú úroveň poskytuje Objednávateľ. Dodávateľ poskytuje tretiu úroveň podpory.

4.1.1 Definícia Incidentu

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 doplňovaním zo strany Objednávateľa, zlyhaním softvéru buď nedodaného Dodávateľom alebo zmenou či zlyhaním prevádzkového prostredia, v ktorom je Integračná 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.

Bezpečnostný incident je definovaný ako udalosť, ktorá má kritický dopad na prevádzkyschopnosť systému IP, na narušenie bezpečnosti informácií v systéme IP, alebo narušenie bezpečnosti služieb poskytovaných systémom IP v dôsledku vzniknutej bezpečnostnej udalosti.

4.1.2 Nahlasovanie incidentu

Objednávateľ sa zaväzuje, že na nahlasovanie všetkých servisných požiadaviek /incidentov bude využívať Service Desk Objednávateľa.

Objednávateľ využíva portál Service Desk v nasledujúcich činnostiach:

- Nahlasovanie servisných požiadaviek / incidentov súvisiacich s poskytovanými službami
- Preverovanie stavu riešenia nahlásených servisných požiadaviek / incidentov
- Riešenie sťažností a eskalácie súvisiace s poskytovanými službami
- Poskytovanie odpovedí na všeobecné dopyty a žiadosť o pomoc v oblastiach súvisiacich s poskytovanými službami

Objednávateľ určuje 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. Na postúpenie / nahlásenie požiadavky ako incidentu na úroveň L3 – (NázovIS_Riešiteľ_EXT) má právo L2 metodik (centrálny riešiteľ) Objednávateľa. Pracovníkovi úrovne L3 – externý riešiteľ na strane Dodávateľa bude mailom zaslaná notifikácia o vytvorení incidentu.

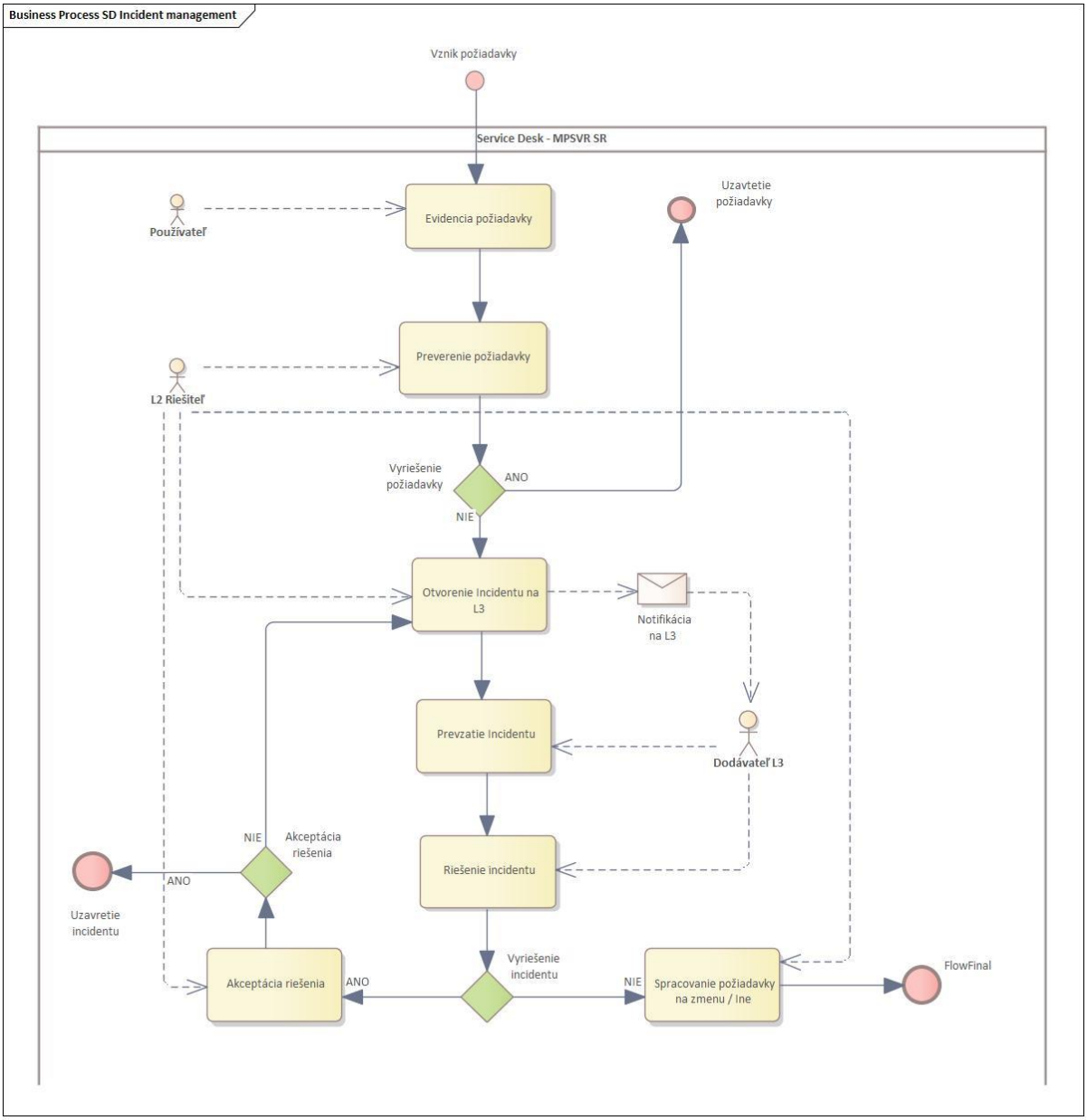
Ak Objednávateľ aktuálne takéto osoby nemá alebo v budúcnosti ich stratí, je povinný vyškoliť nové kvalifikované oprávnené osoby pre tento účel.

Nahlásenie incidentu vyžaduje od Objednávateľa vyplniť v Service Desku kategóriu incidentu (A alebo B alebo C alebo D), 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 nahlasovaní incidentu Objednávateľom, má riešiteľ incidentu zo strany Dodávateľa právo modifikovať kategóriu incidentu na správny typ. Každá zmena klasifikácie kategórie incidentu je zaznamenaná a auditovateľná.

4.1.3 Schéma riadenia chyby / incidentu



4.1.4 Uzavretie chyby/ incidentu

Uzavretie incidentu zo strany Dodávateľa – L3, externým riešiteľom je stav, kedy sa incident pokladá za vyriešený a pracovník Dodávateľa na portáli Service Desk označí stav incidentu ako „Vyriešený externe“ Následne bude pracovníkom zo strany Objednávateľa stav daného incidentu zmenený na „Uzavretý“, pokiaľ zhodnotí incident za korektne vyriešený.

Celý životný cyklus incidentu od jeho zaregistrovania, cez samotné riešenie, až po ukončenie incidentu bude zdokumentované na portáli Service Desk.

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.

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.

Všetky uzavreté nahlásenia incidentov je Objednávateľ povinný otestovať do piatich pracovných dní od vyriešenia incidentu („Vyriešený externe“) 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.

4.1.5 Čas poskytovania služieb a reakčná doba

Služba portálu Service Desk – podpora L3 bude poskytovaná v pracovných dňoch, v čase od 8:00 hod. do 17:00 hod.

Dodávateľ bude poskytovať Objednávateľovi služby údržby (Technická podpora – služba Help Desk) v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod pre kategóriu A, B a C.

Dodávateľ bude poskytovať Objednávateľovi služby údržby (Technická podpora – služba Help Desk) v režime 24x7 iba pre kategóriu D (Bezpečnostný incident).

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

Klasifikácia	**Popis**	**Doba opravy**	**Dostupnosť služby**
„Kategória A“	Kritický incident (havária aplikácie/í) – 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 vád do 2 pracovných hodín od nahlásenia incidentu a odstránenie problému do 8 pracovných hodín od nahlásenia incidentu.	Režim 5x8
„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.	Režim 5x8
„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.	Režim 5x8
„Kategória D“	Bezpečnostný incident - taká udalosť, ktorá má potenciálne kritický dopad na prevádzkyschopnosť systému IP, na narušenie bezpečnosti informácií v systéme IP, alebo na narušenie bezpečnosti služieb poskytovaných systémom IP v dôsledku vzniknutej bezpečnostnej udalosti.	Začiatok odstraňovania vád do 2 pracovných hodín od nahlásenia incidentu a odstránenie problému do 8 pracovných hodín od nahlásenia incidentu.	Režim 24x7

SLA sa počas celej platnosti tejto zmluvy vzťahuje na odstraňovanie incidentov vzniknutých pri prevádzke a údržbe IP Objednávateľa. SLA plynie len počas poskytovania služby Technická podpora - Help Desk,
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 alebo D, 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 zadefinovaní 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, C alebo D 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 externe“.

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 treťou 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.

4.1.6 Zodpovednosti

Objednávateľ vyvinie primerané úsilie, aby všetky servisné požiadavky / incidenty boli smerované priamo na portál Service Desk. Servisné požiadavky nebudú priamo smerované na personál Dodávateľa.

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 predmetu zmluvy, pracovníci Dodávateľa oznámia pracovníkom Objednávateľa, že je zodpovednosťou koncového používateľa, aby zainteresoval potrebné tretie strany.

Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť informovanosť Dodávateľa o plánovaných zmenách a servisných oknách, 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.

Dodávateľ je zodpovedný za 3. úroveň podpory.

Dodávateľ vybavuje incidenty priamo na portáli Service Desk v správe Objednávateľa.

Dodávateľ je zodpovedný za špecifikáciu vyriešenia incidentu.