

## Príloha č. 2 – Podmienky poskytovania služieb podpory prevádzky a údržby

### Podpora prevádzky a údržba dodaného diela

#### 1. Úvodné ustanovenia

Táto časť opisu predmetu zákazky definuje požiadavky verejného obstarávateľa na služby podpory prevádzky a údržby dodaného diela a určuje podmienky ich poskytovania.

Úspešný uchádzač bude zabezpečovať starostlivosť o systém riešenia po dobu päť rokov (60 mesiacov) odo dňa odovzdania diela do produkčnej prevádzky tak, aby všetky systémy a technická a systémová infraštruktúra fungovali bezporuchovo, spoľahlivo, bezpečne a boli prevádzkyschopné.

#### 2. Service Desk a komunikácia

Pre potreby zabezpečenia činnosti podpory prevádzky diela zabezpečí uchádzač služby Service Desku, ktorý bude prijímať žiadosti od užívateľov a bude prostriedkom na hlásenie incidentov a zadávanie požiadaviek na výkony poskytované úspešným uchádzačom. Service Desk bude slúžiť aj na evidenciu výkonov poskytovaných úspešným uchádzačom pri zabezpečovaní služieb podpory prevádzky a údržby diela a na kompletnú dokumentáciu procesu poskytovania služieb podpory prevádzky a údržby diela vrátane evidencie nasadzovania a akceptácie úprav diela v produkčnom, predprodukčnom a testovacom prostredí systému. Alternatívnymi komunikačnými kanálmi pre zadávanie požiadaviek na služby podpory prevádzky a údržby diela bude telefonický kontakt na zodpovednú osobu na strane úspešného uchádzača a emailová adresa pre zadávanie požiadaviek na služby podpory prevádzky a údržby diela.

Kontaktnými údajmi pre zadávanie požiadaviek na zabezpečenie služieb podpory prevádzky a údržby diela budú:

- internetová adresa systému Service Desk
- telefonický kontakt pre zadávanie požiadaviek
- emailová adresa pre zadávanie požiadaviek

#### 3. Poskytovanie služieb podpory prevádzky a údržby diela

Priority riešenia jednotlivých služieb (klasifikácia chýb)

- **P1** – systém vykazuje kritické chyby, ktoré sú kľúčové pre správne fungovanie systému a nie je ich možné vynechať alebo obísť pomocou náhradného riešenia a postupu. Tieto chyby spôsobujú zlyhanie celého systému, alebo majú závažné finančné dopady. Tieto chyby sa prejavujú všetkým používateľom a ich výskyt je reprodukovateľný (nie je náhodný).

Na tejto úrovni možno eskalovať chyby len produkčného systému.

- **P2** – systém vykazuje závažné chyby, ktoré obmedzujú funkčnosť časti systému, pričom ostatné funkcie pracujú bez problémov, alebo systém nepracuje podľa popisu vo funkčnej špecifikácii. Tieto chyby sa prejavujú všetkým alebo len jednotlivým používateľom a ich výskyt je reprodukovateľný (nie je náhodný).

Na tejto úrovni možno eskalovať chyby len produkčného a predprodukčného systému.

- **P3** - Jednoduché chyby, ktoré nenarúšajú funkčnosť systému, resp. jeho aplikácie. Spôsobujú obmedzenú, spomalenú alebo inak degradovanú funkčnosť, do tejto

kategórie patrí každá chyba, ktorá nie je chybou úrovne P1, resp. P2, vrátane chýb, ktoré sa vyskytujú náhodne.

Na tejto úrovni možno eskalovať chyby produkčného, predprodukčného a testovacieho systému.

#### 4. Služba riadenie aktív – S1

Služba riadenie aktív predstavuje riadenie konfiguračnej databázy v systéme Service Desku úspešného uchádzača (CMDB – Configuration Management Database), čím zabezpečí, že verejný obstarávateľ bude sledovať aktíva a takýmto spôsobom uchovávať aktuálne údaje o vlastníkoch aktíva, jeho prostredí a rozmiestnení. Úspešný uchádzač bude vykonávať nasledovné činnosti spojené s riadením aktív v CMDB:

- inicializácia databázy pri prevzatí služby súvisiacej so:
  - ♦ zmenou zariadení technologickej infraštruktúry,
  - ♦ zmenou aplikačného vybavenia,
  - ♦ sledovaním míľnikov životného cyklu zariadení technologickej infraštruktúry a aplikačného vybavenia,
- zdokumentovanie pohybov aktív,
- riadenie CMDB pre sledovanie zariadení technologickej infraštruktúry / aplikačných systémov, tvoriacich predmet dodávky služby,
- čistenie CMDB na základe inventarizácie, vykonávanej raz do roka,
- release manažment a jeho evidencia v on-line nástroji.

| Služba            |                      | Riadenie Aktív                                                                                                                                |     |     |
|-------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Úroveň Prevádzky  |                      |                                                                                                                                               |     |     |
| Priorita          |                      | P1                                                                                                                                            | P2  | P3  |
| Technická podpora | Podpora/Service desk | v pracovnom čase 9 hodín denne (od 8:00 do 17:00),<br>5 dní v týždni (pondelok – piatok) s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja |     |     |
|                   | Doba vyriešenia      | NBD                                                                                                                                           | NBD | NBD |

Tab. 1 – Služba riadenie aktív

#### 5. Služba riadenie užívateľských účtov – S2

Služba riadenie užívateľských účtov zabezpečí pre verejného obstarávateľa správu, údržbu a dostupnosť potrebných užívateľských účtov. V rámci služby riadenia užívateľských účtov bude úspešný uchádzač zabezpečovať nasledujúce činnosti:

- činnosti súvisiace so životným cyklom riadenia užívateľských účtov,
- inicializácia databáz účtov pri prevzatí služby,
- vytváranie účtov,
- monitorovanie a reportovanie používania účtov,
- rušenie účtov,
- blokovanie účtov.

Všetky požiadavky na vytvorenie užívateľských účtov budú zadávané na úspešného uchádzača cez Service Desk spolu s vyplneným formulárom na vytvorenie užívateľských účtov.

| Služba           | Riadenie užívateľských účtov           |
|------------------|----------------------------------------|
| Úroveň Prevádzky | Produkčná / Predprodukčná / Testovacia |

| Priorita          |                      | P1                                        | P2             | P3           |
|-------------------|----------------------|-------------------------------------------|----------------|--------------|
| Technická podpora | Podpora/Service desk | nepretržite 24 hodín denne 365 dní v roku |                |              |
|                   | Doba odpovede        | 0,5h / 1h / 1h                            | 0,5h / 1h / 1h | 6h / 6h / 6h |
|                   | Doba vyriešenia      | 2h / 3h / 4h                              | 6h / 8h / 10h  | NBD          |

Tab. 2 – Služba riadenie užívateľských účtov

## 6. Služba údržby zariadení a systémového softvéru centrálnych systémov pre produkčný, predprodukčný a testovací systém – S3

Účelom služby údržby zariadení a systémového softvéru je zabezpečenie dostatočnej úrovne spoľahlivosti a zachovania robustnosti dodávaného riešenia úspešným uchádzačom. V rámci tejto bude úspešný uchádzač zabezpečovať nasledujúce činnosti:

- preventívna a periodická údržba predpísaná dokumentáciou výrobcu,
- preventívna a periodická údržba pozostávajúca najmä z nasledovných činností:
  - ♦ kontrola siete, preverenie konektivity, dohľad nad funkčnosťou jednotlivých sieťových zariadení a kontrola iných prevádzkových parametrov týchto zariadení
  - ♦ kontrola serverov a príslušných operačných systémov, kontrola logov, naplnenosti diskového priestoru, operačnej pamäte, vyťaženia CPU a iných prevádzkových parametrov týchto zariadení
  - ♦ kontrola diskových polí a príslušných SAN komponentov, kontrola logov, naplnenosti diskového priestoru, SAN konektivity iných prevádzkových parametrov týchto zariadení
  - ♦ kontrola a dohľad nad funkčnosťou hardvérových zariadení, kontrola ich prevádzkových parametrov
  - ♦ kontrola a dohľad nad funkčnosťou aplikačného a systémového softvéru, najmä kontrola logov, bežiacich procesov, vyťaženia CPU jednotlivými procesmi systémového softvéru
  - ♦ sledovanie a údržba (monitoring) systému, kontrola jeho funkčnosti, pravidelné sledovanie a vyhodnocovanie funkčnosti monitorovaných komponentov
  - ♦ sledovanie a údržba zálohovacieho systému, kontrola jeho funkčnosti, pravidelné sledovanie a vyhodnocovanie funkčnosti monitorovaných komponentov
  - ♦ sledovanie a kontrola bezpečnosti, bezpečnostných komponentov, udalostí a nastavení.
- údržba a prevádzka vykonávaná na základe identifikácie neštandardných stavov,
- činnosti vykonávané na základe predpísanej, preventívnej a periodickej údržby a na základe požiadavky kontaktnej osoby verejného obstarávateľa. Patria sem aj práce súvisiace s bežným fungovaním organizácie verejného obstarávateľa, ako sú nástup/odchod zamestnanca, zmeny v organizačnej štruktúre a pod. Ide nasledovné činnosti:
  - ♦ práce inštalácie a rekonfigurácie siete a sieťových komponentov, práce inštalácie a rekonfigurácie serverov a operačných systémov, práce inštalácie a rekonfigurácie diskových polí a príslušných SAN komponentov
  - ♦ bežné údržbové činnosti zabezpečujúce požadovanú funkčnosť zariadení a systémového softvéru, správa a administrácia systémov (operačné systémy, informačné systémy, hardvér a pod.)
  - ♦ údržbové činnosti súvisiace so zariadeniami, ako sú čistenie dočasných diskových priestorov a pod.

- ♦ údržbové činnosti súvisiace so systémovým softvérom, ako sú spúšťanie dávkových úloh, spustenie dočasných procesov a pod.
- ♦ údržbové činnosti súvisiace so zálohovaním prostredia, ako sú výmena pásovk, čistenie páskových mechaník a pod.
- ♦ sledovanie informácií výrobcov a dodávateľov zariadení a systémového softvéru a otestovanie a aplikácia príslušných bezpečnostných záplat, patchov a nutných aktualizácií systémového softvéru.

| Služba            |                      | Systémový softvér centrálnych systémov a zariadení |                |              |
|-------------------|----------------------|----------------------------------------------------|----------------|--------------|
| Servisná úroveň   |                      | Produkčné / Predprodukčné / Testovacie prostredie  |                |              |
| Priorita          |                      | P1                                                 | P2             | P3           |
| Technická podpora | Podpora/Service desk | nepretržite 24 hodín denne 365 dní v roku          |                |              |
|                   | Doba odpovede        | 0,5h / 1h / 1h                                     | 0,5h / 1h / 1h | 6h / 6h / 6h |
|                   | Doba vyriešenia      | 2h / 3h / 4h                                       | 6h / 8h / 10h  | NBD          |

Tab. 3 – Služba systémový softvér centrálnych systémov a zariadení - produkčný systém

#### 7. Služba údržby aplikačného softvéru pre produkčný, predprodukčný a testovací systém - S4

Účelom služby údržby aplikačného softvéru je zabezpečenie garantovanej spoľahlivosti a dostupnosti dodávaného riešenia úspešným uchádzačom. V rámci tejto bude úspešný uchádzač zabezpečovať nasledujúce činnosti:

- predpísaná, preventívna a periodická údržba činností definovaných dokumentáciou aplikácií,
- preventívna a periodická údržba pozostávajúcej najmä z nasledovných činností:
  - ♦ kompletná starostlivosť o aplikačné prostredie (funkcionalita, dizajn),
  - ♦ riešenie problémov s aplikáciou v spolupráci s modulovými, sieťovými, hardvérovými a databázovými špecialistami od inicializácie problému po odsúhlasenie užívateľom aplikácie,
  - ♦ riadenie komunikácie kľúčových a koncových užívateľov s aplikačnými špecialistami úspešného uchádzača pri riešení chýb a problémov,
  - ♦ spolupráca na testovaní a nasadzovaní nových verzií aplikácií, respektíve pri nevyhnutnej parametrizácii,
  - ♦ manažment zmien vo všetkých prostrediach,
  - ♦ zosúladenie požiadaviek bezpečnostnej politiky a aplikačných nastavení,
  - ♦ vypracovávanie dokumentácie vyžadovanej internými normami verejného obstarávateľa,
  - ♦ manažment aktualizácií dokumentácie a príručiek pre koncových užívateľov v spolupráci s autorom zmien,
  - ♦ spolupráca pri riešení úloh interoperability jednotlivých aplikácií,
  - ♦ spolupráca s externými subjektmi vyžadujúcimi informácie o rozhraniach a nastaveniach aplikácií na základe potvrdenej žiadosti,
  - ♦ kontrola licencií,
  - ♦ monitoring prevádzky a ladenie výkonnostných parametrov s cieľom zefektívniť a zrýchliť spracovanie on-line dotazov a dávkových úloh,
- údržba a prevádzka vykonávaná na základe identifikácie neštandardných stavov.

| Služba            |                      | Údržba aplikačného softvéru                                                                                                                  |      |     |
|-------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| Servisná úroveň   |                      | Intranet, Web                                                                                                                                |      |     |
| Priorita          |                      | P1                                                                                                                                           | P2   | P3  |
| Technická podpora | Podpora/Service desk | v pracovnom čase 9 hodín denne (od 8:00 do 17:00)<br>5 dní v týždni (pondelok – piatok) s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja |      |     |
|                   | Doba odpovede        | 0,5h                                                                                                                                         | 0,5h | 8h  |
|                   | Doba vyriešenia      | 8h                                                                                                                                           | 12h  | NBD |

Tab. 4 – Služba údržba aplikačného softvéru – intranet a web

| Služba            |                      | Údržba aplikačného softvéru                                                                                                                  |      |     |
|-------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|
| Servisná úroveň   |                      | Integračná platforma a Aplikačné moduly                                                                                                      |      |     |
| Priorita          |                      | P1                                                                                                                                           | P2   | P3  |
| Technická podpora | Podpora/Service desk | v pracovnom čase 9 hodín denne (od 8:00 do 17:00)<br>5 dní v týždni (pondelok – piatok) s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja |      |     |
|                   | Doba odpovede        | 0,5h                                                                                                                                         | 0,5h | 8h  |
|                   | Doba vyriešenia      | 8h                                                                                                                                           | 12h  | NBD |

Tab. 5 – Služba údržba aplikačného softvéru - integračná platforma a aplikačné moduly

#### 8. Služba riadenie tretích strán – S5

Činnosti riadenia tretích strán zahŕňajú práce vykonávané na základe identifikácie neštandardných stavov zariadení a systémového softvéru tretích strán pripojených do riešenia. Podpora pozostáva z nasledovných činností:

- monitoring stavu prepojenia zariadenia alebo systémového softvéru v súvislosti s jeho prepojením na riešenie,
- identifikácia problému stavu prepojenia zariadenia alebo systémového softvéru,
- vykonanie popisu problému, zabezpečenie potrebných informácií pre riešenie problému ako sú logy, snapshoty obrazoviek, konfigurácie, verzie a pod.,
- nahlásenie a zaevidovanie problému na príslušné call centrum poskytujúceho maintenance pre príslušné zariadenia, resp. systémový softvér,
- vyhotovenie reportu o vyskytnutom probléme prepojenia na zariadení a systémovom softvéri a jeho riešení.

| Služba            |                      | Riadenie tretích strán                    |      |      |
|-------------------|----------------------|-------------------------------------------|------|------|
| Servisná úroveň   |                      | Všetky prostredia                         |      |      |
| Priorita          |                      | P1                                        | P2   | P3   |
| Technická podpora | Podpora/Service desk | nepretržite 24 hodín denne 365 dní v roku |      |      |
|                   | Doba vyriešenia      | 0,5h                                      | 0,5h | 0,5h |

Tab. 6 – Služba Riadenie tretích strán