Technická podpora pre IS CDESK SLA

(Príloha č. 1 - Opis predmetu zákazky)

Verzia 1.1

Obsah

1. PREVÁDZKA A ÚDRŽBA

Objednávateľ je prevádzkovateľom informačného systému CDESK 3.1.2.6(ďalej len ako „IS CDESK"), ktorý slúži na zabezpečenie manažovania IT služieb v infraštruktúre Kancelárie NR SR.

1.1. Prevádzkové požiadavky

Požadovaný čas poskytovania služieb pre IS CDESK

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	9 hodín	od 08:00 hod. - do 17:00 hod. počas pracovných dní počas celého roka

Počas rokovania NR SR nie je možné vykonávať bežnú údržbu a servisné zásahy. V prípade mimoriadnej situácie je možné vykonať servisný zásah alebo údržbu aj počas rokovania NR SR avšak iba po predchádzajúcom súhlase Objednávateľa pre každý jednotlivý prípad. V prípade ak je možné riešiť nahlásený incident iba prostredníctvom servisného zásahu počas rokovania NR SR, Objednávateľ poskytne súčinnosť.

1.2. Účel a predmet podpory

1.2.1. Aktualizácie a bezpečnostné záplaty pre IS CDESK počas doby 2 roky

Nasadený informačný systém sa prevádzkuje vo verzii v3.2.2.6 Objednávateľ požaduje udržiavanie IS CDESK v najvyššej možnej podporovanej aktuálnej verzii .

1.2.2. Zabezpečenie služieb technickej podpory prevádzky a údržby IS CDESK

Účelom podpory je zabezpečenie služieb technickej podpory prevádzky a údržby IS CDESK z dôvodu pokrytia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úpravy konfigurácií tak, aby bola zabezpečená plná funkcionalita služieb poskytovaných prostredníctvom IS CDESK.

Predmet zákazky musí byť poskytovaný v nasledovnom rozsahu:

1.2.2.1. Systémová a aplikačná profylaktika

- priebežné sledovanie záťaže (Load, CPU, MEM, voľné miesto na disku) produkčného a testovacieho servera, reakcie v zmysle SLA
- základná kontrola logov k prevádzke OS (napr. často opakujúce sa chyby, ktoré môžu viesť k zlyhaniu systému)
- aktívne upozorňovanie na možné zlepšenia a úpravy alebo zmeny IS CDESK
- inštalácie aktualizácii aplikácie CDESK a súvisiacich komponent, (1 až 2x ročne) na produkčný a testovací server
- vykonanie profylaktiky prostredia a kontrola funkčnosti 1x mesiac
    - spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Problémov navrhne Dodávateľ počas poskytovania služby, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité interné nástroje Objednávateľa
- report o výsledkoch z profylaktiky na mesačnej báze:

- výsledkom profilaktiky je report Dodávateľa o bezchybnej funkčnosti IS CDESK alebo report s identifikovanými abnormálnym správaním, incidentami, problémami, bezpečnostnými incidentami

1.2.2.2. Podpora k bezpečnosti riešenia

- priebežné sledovanie, vyhodnocovanie upozorňovanie a poskytovanie nových verzií v súvislosti s informačnou bezpečnosťou (bezpečnostné aktualizácie)
- aktívne upozorňovanie na vzniknuté incidenty, ako aj stavy systému, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku akýchkoľvek incidentov
- reportovanie incidentov a bezpečnostných incidentov

1.2.2.3. Služby SLA

- garantované časové intervaly k riešenia nahlásených Incidentov a Problémov, ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky ISVS
- zabezpečenie riadenia incidentov a problémov do požadovanej doby odozvy od nahlásenia, návrhu náhradného riešenia a po vyriešenie v požadovanom hraničnom čase
- Podmienky pre správu, kategorizáciu, riešenie a odstraňovanie incidentov a problémov sú uvedené v kapitole 1.3
- prepojenie hlásení z nástroja objednávateľa do nástroja dodávateľa, s možným sledovaním stavu incidentu v reálnom čase
- zabezpečenie analýzy hlásenia, identifikácie a kategorizácie incidentu/problému

1.2.2.4. Objednávkové služby

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje Dodávateľ na základe požiadaviek Objednávateľa na úpravy ISVS prostredníctvom zmien (ďalej aj len „Požiadavka na zmenu“). Predmetom objednávkových služieb môžu byť práce na úprave dodaného produktu.

1. Na základe Objednávateľom doručenej požiadavky na zmenu Dodávateľ doplní požiadavku o návrh riešenia, predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkovej služby a cenovou ponukou. Súčasťou ponuky bude vždy aj termín dodania a platnosť cenovej ponuky.
2. Objednávateľ na základe cenovej ponuky schváli alebo zamietne navrhované riešenie. V prípade schválenia zašle Dodávateľovi objednávku na dodanie požadovaných zmien.
3. K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní písomnej objednávky Objednávateľa.
4. Dodávateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu.
5. Po úspešnej realizácii a odovzdaní zmien Objednávateľ potvrdí dodávateľovi akceptáciu plnenia.
6. Na všetky takto realizované zmeny sa vzťahujú podmienky pre prevádzku a údržbu uvedené v zmluve.

1.3. Správa, kategorizácia, riešenie a odstraňovanie incidentov a problémov v stanovených lehotách

- Prostredníctvom služieb technickej podpory prevádzky a údržby v súlade s účelom a predmetom plnenia zabezpečuje Dodávateľ proces riadenia a riešenia nahlásených Incidentov a Problémov, ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky ISVS.
- Za incident je považovaná chyba IS, t.j. správanie sa v rozpore s dokumentáciou IS (ak sa nejedná o chybu v dokumentácii). Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby technickej alebo komunikačnej infraštruktúry objednávateľa. Problém je typ incidentu ktorý ma rovnaký dopad na viacero aktív.

Spôsob elektronickej komunikácie pre riešenie Incidentov/Problémov

- Nahlasovanie incidentov bude prebiehať:
  - Prostredníctvom nástroja Objednávateľa na riadenie incidentov a emailovou notifikáciou dodávateľa. (incident je možné v prípade nedostupnosti IT služieb možné nahlásiť iným spôsobom)
  - Dodávateľ zabezpečí analýzu požiadavky, identifikáciu a kategorizáciu incidentu/problému.
  - Dodávateľ zabezpečí riadenie incidentov a problémov, požadovanú dobu odozvy od nahlásenia, prípadný návrh náhradného riešenia a riešenie v požadovanom hraničnom čase.

1.3.1. Spôsob plnenia

Pre potreby plnenia technickej podpory prevádzky a údržby IS služieb bude zabezpečený riadený a kontrolovaný prístup cez VPN pre Dodávateľa. Dodávateľ musí plniť interné pravidlá Objednávateľa pre používanie VPN v opačnom prípade mu môže byť prístup cez VPN odobraný aj počas trvania zmluvy bez nároku na úpravu finančného plnenia a služby podpory bude musieť poskytovať u Objednávateľa.

Všetky zmeny v IS CDESK musia byť zdokumentované v internom tiketovacom systéme Objednávateľa na riadenie incidentov a požiadaviek najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia. (bude vytvorený formulár).

Dodávateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady IS spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Dodávateľa odsúhlasené.

Na vyžiadanie Objednávateľa je dodávateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktívít dodávateľa najneskôr do 24 hodín od požiadavky.

1.3.2. Kategorizácia incidentov a problémov

Typ incidentu	Popis incidentu
Incident / Problém úrovne A	Kritická vada / havária, ktorá spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť IS alebo jeho časti. Odstránenie Incidentu/Problému nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Zhotoviteľa ani organizačným opatrením navrhnutého Zhotoviteľom. Odstránenie Incidentu/Problému môže mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach
Incident / Problém úrovne B	Vážna vada/ porucha, ktorá spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť IS alebo jeho časti. Odstránenie Incidentu/Problému je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Zhotoviteľa alebo organizačným opatrením navrhnutého Zhotoviteľom, a to

	v lehote stanovenej pre náhradné riešenie. Odstránenie vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach.
Incident / Problém úrovne C	Bežná vada, bežná porucha, ktorá neobmedzuje prevádzku ISVS alebo jeho časti a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku IS. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach
Kybernetický bezpečnostný incident	Jedná sa o incident podľa požiadaviek Vyhlášky č. 165/2018, s klasifikáciou incidentov v súlade s Prílohou č. 1. tejto vyhlášky. Musí byť zároveň kategorizovaný aj ako A, B alebo C.

1.3.2.1. Lehoty na odstraňovanie incidentov a problémov

V nasledujúcej tabuľke sú definované lehoty pre procesy odstraňovania incidentov:

Typ lehoty	Popis lehoty
Okamžité potvrdenie nahlásenia Incidentu/Problému	Znamená že VO môže kedykoľvek prostredníctvom vopred dohodnutých elektronických prostriedkov nahlásiť Zhotoviteľovi incident/problém a obratom dostane potvrdenie o doručení hlásenia od Zhotoviteľa
Lehota reagovania na nahlásený Incident/Problém	Na nahlásený Incident/Problém je čas stanovený pre Zhotoviteľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému, jeho kategorizáciu a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa nižšie uvedenej Tabuľke
Lehota náhradného riešenia Incidentu/Problému	Jedná sa o čas, do ktorého je Zhotoviteľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť náhradné riešenie do IS alebo prostredníctvom VO vykonať procesné opatrenia navrhnuté Zhotoviteľom. Náhradným riešením sa rozumie vykonanie súboru opatrení Zhotoviteľom, ktoré do doby pre trvalé vyriešenie Incidentu/Problému sfunkčnia IS alebo jeho časť. Pokiaľ sa jedná o procesné opatrenia, Zhotoviteľ je povinný včas dodať zdokumentovaný proces opatrení tak, aby mohlo byť s prihliadnutím na charakter opatrení vykonané Zhotoviteľom navrhnuté opatrenia v lehote náhradného riešenia, ktoré nesmie byť dlhšie ako 20 pracovných dní v produkcii
Lehota trvalého vyriešenia Incidentu/Problému.	Jedná sa o čas, do ktorého je Zhotoviteľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému ISVS alebo jeho časti tak, aby systém resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený.

V nasledujúcich tabuľkách sú uvedené lehoty na odstraňovanie incidentov / porúch:

Odstraňovanie incidentov			
Úroveň incidentu	Lehota reagovania	Lehota náhradného riešenia	Lehota trvalého vyriešenia
Incident úrovne A	Do 2 hodín	Neuplatňuje sa	Do 2 pracovných dní

Incident úrovne B	Do 8 hodín	Do 2 pracovných dní	Do 5 pracovných dní
Incident úrovne C	Do 24 hodín pracovného času	Neuplatňuje sa	Do 21 dní pracovného času

Odstraňovanie problémov			
Úroveň problému	**Lehota reagovania**	**Lehota náhradného riešenia**	**Lehota trvalého vyriešenia**
Problém úrovne A	Do 8 hod.	Neuplatňuje sa	Do 5 pracovných dní
Problém úrovne B	Do 2 prac. dní	Do 5 pracovných dní	Do 15 pracovných dní
Problém úrovne C	Do 5 pracovných dní	Neuplatňuje sa	Do 40 dní pracovného času

1.3.2.2. Zmluvné pokuty k paušálnym službám

Verejný obstarávateľ má právo požadovať zaplatenie nasledovných zmluvných pokút pri omeškaní s plnením paušálnych služieb nasledovne:

a) Pri nedodržaní časového limitu na odstránenie incidentu/problému úrovne A: 150 eur.
b) Pri nedodržaní časového limitu na odstránenie incidentu/problému úrovne B: 100 eur.
c) Pri nedodržaní časového limitu na odstránenie incidentu/problému úrovne C: 50 eur.

a to za každé jednotlivé porušenie a za každý, aj začatý deň omeškania, až do splnenia záväzku, pričom zmluvná pokuta môže byť uložená aj opakovane za každé jednotlivé porušenie.