

Opis predmetu obstarávania
služieb podpory, prevádzky a
rozvoja informačného systému IS
IACS

Obsah

Obsah	1
Použité skratky:	2
1 Stručný opis	3
2 Opis predmetu obstarávania	4
2.1 Predmet zákazky	4
2.2 Prevádzka a údržba systému IACS – Katalógový list služieb SLA.....	4
2.2.1 Služba č. 1: Helpdesk a pohotovosť a riešenie väd a incidentov	5
2.2.2 Služba č. 2: Pravidelná údržba systému a profylaktická údržba produkčného a testovacieho prostredia	7
2.2.3 Služba č. 3: Zabezpečenie kontinuity – obnova systému.....	9
2.3 Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti	10
2.3.1 Služba č. 4: Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti	10
2.4 Vývoj systému IS IACS - Katalógový list služieb vývoja IS	11
2.4.1 Služba č. 5: Servisná a prevádzková podpora a zabezpečenie funkčnosti IS v súlade s platnou legislatívou	11
2.4.2 Služba č. 6: Poskytovanie konzultácií súvisiacich so správou a prevádzkou IACS.....	13
3 Všeobecné informácie a princípy	14
3.1 Riadenie zmien.....	14
3.2 Detailný popis klasifikácie incidentov	15
3.3 Termíny nasadenia softvéru do produkcie	16
3.4 Spôsob objednania služieb	16

Použité skratky:

ČH	- Človekohodina
EAFRD	- European Agricultural Fund for Rural Development
EAGF	- European Agricultural Guarantee Fund
EK	- Európska komisia
eKNM	- Elektronická kontrola na mieste
EÚ	- Európska Únia
GSAA	- Geografický Informačný Systém
IACS	- Informačný systém Integrovaný administratívny a kontrolný systém
IS	- Informačný systém
JRŽ	- Jednotný register žiadateľov
OS	- Operačný systém
PM	- Platobný modul
PPA	- Pôdohospodárska platobná agentúra
PRV	- Program rozvoja vidieka
SLA	- Service level agreement
SR	- Slovenská republika

1 Stručný opis

Informačný systém IACS je produkt vyvíjaný v súlade s legislatívou Európskej Únie (EÚ) a legislatívou konkrétneho členského štátu EÚ určený na administráciu žiadostí a kontrol na vyplatenie priamych podpôr poľnohospodárom z fondov EÚ, neprojektových podpôr programu rozvoja vidieka (PRV) ako aj podpôr zo štátneho rozpočtu členského štátu.

Systém pomáha zabezpečiť základné úlohy členského štátu v súvislosti s vyplácaním priamych podpôr. Priame podpory vyplácané z Európskeho poľnohospodárskeho a záručného fondu (European Agricultural Guarantee Fund – EAGF) ako aj Európskeho poľnohospodárskeho fondu pre rozvoj vidieka (European Agricultural Fund for Rural Development – EAFRD) musia byť v súlade s legislatívou EÚ a legislatívou členského štátu poskytované oprávnene a vyplácané korektne. Systém zároveň podporuje preventívne činnosti vzniku neoprávneného poskytnutia podpôr a administráciu nápravných opatrení v prípadoch, ktoré napriek preventívnym činnostiam v praxi nastali.

IS IACS je nástrojom členského štátu pre manažment platieb farmárom v rámci uplatňovania spoločnej poľnohospodárskej politiky (Common European Policy) EÚ. Zároveň podporuje unifikovaný systém kontrol, vrátane kontrol na mieste (on the spot controls) a kontrol krížového plnenia (Cross Compliance). V členských štátoch EÚ je systém prevádzkovaný akreditovanými platobnými agentúrami.

Objednávateľ využíva informačný systém IACS unikátne pre:

1. jednotnú databázu žiadateľov – funkcionality zhrnuté v module JRŽ
2. priame platby: platba na plochu, platba na poľnohospodárske postupy, platba pre mladých poľnohospodárov, atď.
3. kontroly financovaných subjektov s napojením na Geografický Informačný Systém (GSAA) a ďalej na napojenie na systém ako sú Sen4Cap a pod.

Pre zabezpečenie prevádzky a základných funkcionalít Objednávateľa, administráciu žiadostí o všetky druhy podpôr a ich vyplácanie je nevyhnutný funkčný informačný systém a prostredie, v ktorom sú žiadosti spracovávané.

Požadované aktivity predstavujú 6 druhov služieb, ktorých popis je v kapitolách 2.2, 2.3 a 2.4.

Rozsah prác na zabezpečenie služieb č. 1, č. 2 a č. 3 bude určený mesačným paušálom s počtom 735 ČH.

Rozsah prác na zabezpečenie zvýšenej pohotovosti – služby č. 4 a na realizáciu vývoja IS – služby č. 5 a č. 6 je možné čerpať v ľubovoľnom objeme za rok s maximálnym rámcom vo výške 48000 ČH počas trvania zmluvného vzťahu.

2 Opis predmetu obstarávania

2.1 Predmet zákazky

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb podpory, prevádzky a rozvoj informačného agendového systému (IACS), zabezpečenie opráv chýb a vývoj podľa požiadaviek Objednávateľa. Účelom je zabezpečenie vykonávania úkonov vo forme poskytovaných služieb smerujúcich k bezproblémovému užívaniu a rozvoju IS na základe požiadaviek objednávateľa. Výsledkom verejného obstarávania bude uzavretie Zmluvy v súlade s ustanovením § 56 Zákona o verejnom obstarávaní za podmienok stanovených v týchto súťažných podkladoch.

Prevádzka, údržba a rozvoj IS IACS sa v súlade s platnou legislatívou poskytujú pre aplikáciu, ktorej súčasťou sú nasledujúce moduly:

IACS predstavuje komplexný informačný systém, ktorý je architektonicky a z biznis hľadiska rozdelený na 3 hlavné časti – IACS (samostatnou časťou IACS je platobný modul - PM), eKNM a JRŽ.

IACS obsahuje základnú funkcionálnosť, ktorá pokrýva najmä administráciu žiadostí o priame podpory, softwarové a krížové kontroly, administráciu nezrovnalostí, proces komunikácie so žiadateľmi, výpočet znížení a platieb, administráciu platieb, odosielanie platieb a komunikáciu s účtovným systémom.

eKNM obsahuje funkcionálnosť pre administrovanie a spravovanie kontrol na mieste. Pre kontroly na krížové plnenie spracováva a počíta zníženia za nesúlady podľa sankčného mechanizmu definovaného nariadením EK č. 809/2014.

JRŽ obsahuje funkcionálnosť pre administráciu subjektov, žiadateľov. Služi pre IACS ako aj ostatné informačné systémy Objednávateľa ako jediný zdroj údajov o subjektoch, ktoré v minulosti boli, alebo sú žiadateľmi o ľubovoľný druh podpory poskytovanej Objednávateľovi.

2.2 Prevádzka a údržba systému IACS – Katalógový list služieb SLA

Dodávateľ počas prvých troch mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti uzatvorenej zmluvy preberie od súčasného dodávateľa informácie o všetkých bežiacich systémoch a technických službách riešenia IS IACS. Preberie do správy všetky bežiacie aplikácie, bude realizovať starostlivosť o serverovú infraštruktúru a zabezpečovať riadenie správy, aktualizácií softvéru a riadenie procesov nasadzovania softvéru.

Tabuľka 1

Popis servisnej podpory	
Služba č. 1 Helpdesk a pohotovosť Riešenie incidentov Management služieb	<ul style="list-style-type: none">• Helpdesk a pohotovosť• Riešenie väd a incidentov• Management služieb
Služba č. 2 Pravidelná údržba systému Profylaktická údržba produkčného a testovacieho prostredia	<ul style="list-style-type: none">• Pravidelná údržba systému IS IACS• Profylaktická údržba a monitoring produkčného a testovacieho prostredia• Kontrola kvality dát v JRŽ a kontrola komunikácie JRŽ s externými systémami• Kontrola funkčnosti elektronických služieb• Kontrola aplikovania údajov medzi internými a externými systémami• Kontrola elektronicky podaných žiadostí• Zabezpečenie funkčnosti systému IS v súlade s legislatívou

Služba č. 3 Zabezpečenie kontinuity - obnova systému	<ul style="list-style-type: none"> • Zabezpečenie kontinuity – obnova systému
--	--

2.2.1 Služba č. 1: Helpdesk a pohotovosť a riešenie vád a incidentov

Helpdesk a pohotovosť

Služba je poskytovaná prostredníctvom Helpdesk Dodávateľa, ktorú zabezpečuje poverený Pracovník Dodávateľa v čase vymedzenom dostupnosťou tejto služby. Oprávnení zamestnanci Objednávateľa majú možnosť obrátiť sa na Helpdesk Dodávateľa v prípade potreby nahlásenia najmä, nie však výlučne:

- požiadaviek na riešenie vád a incidentov Systému spolu s kategorizáciou vady/ incidentu,
- požiadaviek na konzultáciu,
- požiadaviek na školenie,
- požiadaviek na zvýšenú pohotovosť.

Služba je poskytovaná za účelom zabezpečenia priamej pomoci Oprávneným zamestnancom Objednávateľa v prípade výskytu vád a incidentov Systému popísaných v službe č. 1, poradenstva v oblasti používateľského nastavenia Systému, metodických postupov pri práci so Systémom, vysvetlení nejasností pri ovládaní Systému a požiadaviek na modifikáciu Systému.

Pracovníci Helpdesk Dodávateľa na základe uvedených informácií v požiadavkách od Oprávnených zamestnancov Objednávateľa identifikujú druh vady/incidentu a postúpia požiadavku príslušnému pracovníkovi Dodávateľa, ktorý zabezpečuje pohotovosť Dodávateľa v príslušnej aplikačnej oblasti. Pracovník Dodávateľa prevezme požiadavku, a následne sa skontaktuje do termínu, ktorý je stanovený reakčnou dobou príslušnej kategórie požiadavky, s Oprávneným zamestnancom Objednávateľa, ktorý nahlásil vadu/incident a dohodnú sa na ďalšom postupe.

Služba pre Objednávateľa bude poskytovaná počas účinnosti Zmluvy v čase dostupnosti služby v danom mesiaci.

Administratívne zabezpečenie služby:

Služba Helpdesk a pohotovosť je zabezpečovaná Pracovníkmi Dodávateľa nepretržite v čase dostupnosti služby, t. j. počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.

Riešenie vád a incidentov

Služba Riešenie vád a incidentov zabezpečuje riešenie jednotlivých Objednávateľom nahlásených požiadaviek na riešenie vád a incidentov Systému (ďalej len „Požiadavka“) Pracovníkmi Dodávateľa, ktorí za týmto účelom zabezpečujú ich vyriešenie.

Oprávnení zamestnanci Objednávateľa zadajú Požiadavku spolu s uvedením kategórie nahlásenej vady/incidentu.

Objednávateľ pri zadávaní vady/incidentu používa kategorizáciu uvedenú v *Tabuľka 2*, ktorú je možné v priebehu riešenia zmeniť po vzájomnej dohode Objednávateľa a Dodávateľa.

Dodávateľ ďalej pre uvedené kategórie vád a incidentov garantuje reakčné doby uvedené v *Tabuľka 2*.

Administratívne zabezpečenie služby

Dodávateľ v rámci svojho Helpdesk systému eviduje všetky zadané požiadavky na riešenie vád a incidentov, ktoré obsahujú dátum a čas prijatia požiadavky, meno Oprávneného zamestnanca Objednávateľa, meno Pracovníka Dodávateľa, ktorý je zodpovedný za riešenie vady/incidentu, popis vady/incidentu, stav riešenia. Všetky tieto údaje sú odosielané do Helpdesk systému Objednávateľa.

Projektoví manažéri Dodávateľa a Objednávateľa pravidelne monitorujú a verifikujú stav jednotlivých požiadaviek na riešenie vád a incidentov v príslušných Helpdesk systémoch u Dodávateľa a Objednávateľa. Po ukončení mesiaca Projektový manažér Dodávateľa spracuje výpis z Helpdesk systému Dodávateľa, ktorý je prílohou k faktúre.

Incidenty sú kategorizované podľa závažnosti nasledovne:

Tabuľka 2

ID	Činnosť	Úroveň služby		
		Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota odstránenia incidentu
1	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Kritický incident “ buď výkonom činností na mieste, alebo po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom.	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.	2 h	do 8 h
2	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Závažný incident “ buď výkonom činností na mieste, alebo po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom.	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.	4 h	do 16 h
3	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Bežný incident “ buď výkonom činností na mieste, alebo po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom.	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.	8 h	do 40 h
4.	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Iný incident “	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.	Podľa dohody	Podľa dohody

1. Obe strany si môžu dohodnúť inú záväznú dobu riešenia, ako je dohodnuté v zmysle tohto článku. Tieto požiadavky si vzájomne odsúhlasujú zodpovedné kontaktné osoby objednávateľa a dodávateľa prostredníctvom dohodnutej elektronickej komunikácie (Helpdesk, email a pod.).

2. Pre účely vyhodnocovania Doby odozvy incidentu sa do celkovej doby trvania nezapočítava:

- a. doba testovania riešenia na strane objednávateľa
- b. doba, kedy je zastavené riešenie problému po vzájomnej dohode oboch strán
- c. doba, po ktorú pripravuje objednávateľ podklady na vyriešenie problému v prípade nekompletného zadania problému
- d. doba potrebná na prenesenie otestovaného riešenia z testovacieho prostredia na produkčné prostredie
- e. doba potrebná na odstávku alebo reštart systému alebo jeho častí, ak je to nevyhnutné pre splnenie povinností dodávateľa voči objednávateľovi
- f. doba od nahlásenia požiadavky na reštart systému alebo jeho častí dodávateľom objednávateľovi až po samotný reštart v prípade, ak objednávateľ neudelil na takýto úkon poskytovateľovi súhlas
- g. doba, počas ktorej došlo k nefunkčnosti hardvérovej infraštruktúry alebo jej časti, ktorá má dopad na vyriešenie problému

- h. doba, počas ktorej došlo k nefunkčnosti sieťových prvkov infraštruktúry u objednávateľa, ktorá má dopad na vyriešenie problému.
3. Dodávateľ sa zaväzuje v rámci služby č. 1, č. 2, č. 3 používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov:
 - a. zaevidovať prevádzkový incident dodaného systému
 - b. analyzovať prevádzkový incident a v rámci analýzy uviesť príčinu incidentu
 - c. vyriešiť prevádzkový incident a v rámci riešenia uviesť:
 - i. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu
 - ii. dopad na produktovú dokumentáciu, prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie
 - iii. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov
 - d. dodať riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom tak, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov
 - e. objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového incidentu po jeho inštalácii (nasadení) v testovacom prostredí
 - f. vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu
 - g. objednávateľ vráti incident na doriešenie dodávateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený
 - h. objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov objednávateľa v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového incidentu
 4. Detailný popis incidentov je popísaný v kapitole 3.2

Management služieb

Služba Management služieb zahŕňa nasledovné plnenia:

- tvorba návrhu pracovných plánov a postupov spolu s odhadom pracovných úloh a počtom potrebných pracovníkov,
- ohodnotenie a odporúčania na systémové požiadavky Objednávateľových potrieb,
- spolupráca s jednotlivými tímami Objednávateľa a iných dodávateľov, v prípade ak majú dodávané systémy dopad na Systém.

Administratívne zabezpečenie služby

Služba Management služieb je zabezpečovaná Pracovníkmi Dodávateľa nepretržite v čase dostupnosti služby, t. j. počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.

2.2.2 Služba č. 2: Pravidelná údržba systému a profylaktická údržba produkčného a testovacieho prostredia

Pravidelná údržba systému

Obsahom služby je vykonávanie diagnostických úkonov v týždennej periodicite v produkčnom a testovacom prostredí Objednávateľa, kontrola a vyhodnotenie systémových záznamov udalostí Aplikácie.

V rámci tejto časti služby sú realizované nasledovné pracovné úkony:

- Kontrola verzie programov v adresároch aplikácie na produkčných aplikačných serveroch
- Kontrola vykonávania auditu vybraných činností
- Kontrola validity databázových objektov, - Service Discoverer
- Kontrola logov aplikácií na aplikačných serveroch.

Obsahom tejto služby je aj vykonávanie diagnostických úkonov na úrovni operačného systému serverov periodicky štyrikrát mesačne na serveroch produkčného prostredia IACS u Objednávateľa, záložného prostredia Objednávateľa, kontrola a vyhodnotenie systémových záznamov udalostí operačného systému LINUX.

V rámci tejto časti služby sú realizované nasledovné pracovné úkony:

- kontrola systémových logov

- údržba systémového priestoru (odstránenie dočasných, prípadne nepotrebných súborov)
- kontrola záťaže systému (vyťaženosť procesora, diskov, sieťových rozhraní a operačnej pamäte)
- kontrola prípadného pokusu o neautorizované vniknutie do OS
- kontrola správneho vykonania naplánovaných úloh.

Obsahom tejto služby je aj vykonávanie diagnostických úkonov a kontrola a vyhodnotenie systémových záznamov udalostí databáz ORACLE periodicky týždenne. Dodávateľ vykonáva systémové zásahy v databázach IACS produkčného a záložného prostredia Objednávateľa.

V rámci tejto časti služby sú realizované nasledovné pracovné úkony:

- kontrola chodu všetkých inštancií databáz
- kontrola vytvárania a zasielania archívnych logov do stand-by databázy,
- kontrola alert logov z chodu databáz na všetkých databázových serveroch
- kontrola obsadenosti table space
- kontrola nastavenia parametrov prostredia ORACLE na všetkých produkčných serveroch
- kontrola dostupnosti databázových serverov.

Služba je vykonávaná na základe zoznamu pracovných úkonov v kontrolnom liste. Po dohode oboch Zmluvných strán je možné zmeniť spôsob a formu poskytovania tejto Služby. V prípade zistenia výskytu udalosti nasvedčujúcej vadu/incident Aplikácie budú Pracovníci Dodávateľa a Poverení zamestnanci Objednávateľa postupovať podľa postupov uvedených v službe č. 1.

Požiadavky na Objednávateľa pre prístup k Aplikácii v priestoroch Objednávateľa pre pracovníkov Dodávateľa:

- prístup do miestností serverovni Objednávateľa
- prístup k aplikačným a databázovým serverom
- prístup k pracovným staniciam Objednávateľa
- prístup do záložného prostredia
- prístup na regionálne pracoviská s pracovnou stanicou Aplikácie.

Požiadavky na logický prístup k Aplikácii pre pracovníkov Dodávateľa:

- prístup do Aplikácie na centrálnom a záložnom serveri Objednávateľa a k záznamom rozhraní na komunikačnom serveri na register pôdy a register zvierat s oprávnením prezerat' záznamy,
- prístup do produkčnej a záložnej databázy Aplikácie s oprávnením prezerania, v prípade potreby s právom opravy a zápisu,
- prístup k operačnému systému ako používateľ root (správca operačného systému),
- prístup k transakčným logom databázy ORACLE a systémovým logom Aplikácie s oprávnením čítania a prezerania.

Pracovník Dodávateľa nahlási Poverenému zamestnancovi Objednávateľa vykonávanie Služby (návštevu) aspoň jeden deň pred jej plánovaným vykonaním. Objednávateľ je povinný umožniť Dodávateľovi logický a fyzický prístup k Aplikácii a Systému.

Dodávateľ ďalej pre uvedené kategórie väd a incidentov garantuje reakčné doby uvedené v *Tabuľka 2* Tabuľka 2.

Administratívne zabezpečenie služby

Ku každej požiadavke budú pracovníkmi Dodávateľa mesačne vytvorené štyri kontrolné listy, v ktorých budú uvedené zrealizované úkony a zaznamenané ich výsledky.

Administráciu služby zaisťuje Dodávateľ. Dodávateľ vytvára kontrolné listy v pravidelných intervaloch, najneskôr päť pracovných dní po vykonaní tejto služby, ktoré sú následne zaslané Objednávateľovi na akceptáciu. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť akceptáciu kontrolného listu iba z dôvodu porušenia povinností Dodávateľa resp. Zmluvy Dodávateľom, a to najmä v prípadoch neúplnosti jeho obsahu, chýb a podobne. Objednávateľ je povinný pri odmietnutí akceptácie kontrolných listov Dodávateľovi poslať emailom písomné odôvodnenie odmietnutia do troch pracovných dní, inak sa služba považuje za akceptovanú.

Profylaktická údržba produkčného a testovacieho prostredia

Obsahom tejto služby je vykonávanie proaktívneho monitoringu a realizácia preventívnych opatrení produkčného a testovacieho prostredia (aplikačných a databázových serverov) Objednávateľa, komunikačného servera registra pôdy a registra zvierat a záložného prostredia Objednávateľa za účelom predchádzania možných väd a incidentov. V prípade zistenia výskytu udalosti nasvedčujúcej vadu/incident Systému budú Pracovníci Dodávateľa a Poverení zamestnanci Objednávateľa postupovať podľa postupov uvedených v Službe č. 1.

V rámci tejto časti služby sú realizované nasledovné pracovné úkony, pre ktoré nebudú vytvárané kontrolné listy:

- monitorovanie jednotlivých systémov OS, RDBMS ORACLE, Weblogic ORACLE pomocou monitorovacieho nástroja CLOUD CONTROL.

V rámci tejto časti služby sú realizované nasledovné pracovné úkony pre, ktoré budú vytvárané kontrolné listy:

- kontrola štruktúry databázy
- kontrola neuvolnených zámkov
- kontrola dostupnosti komunikačných serverov.

Požiadavky na logický prístup k Aplikácii pre systémových špecialistov Dodávateľa:

- prístup do produkčnej, testovacej a záložnej databázy Aplikácie s oprávnením prezerania, v prípade potreby s právom opravy a zápisu
- prístup k operačnému systému ako používateľ root a ORACLE
- prístup k transakčným logom databázy ORACLE s oprávnením čítania.

Služba je vykonávaná na základe zoznamu pracovných úkonov v kontrolnom liste.

Služba pre Objednávateľa bude poskytovaná počas účinnosti Zmluvy pravidelne v čase dostupnosti tejto služby, t. j. počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8:00 do 17:00 hod.

Administratívne zabezpečenie služby

Služba Profylaktická údržba produkčného a testovacieho prostredia IS IACS bude v Helpdesk systéme definovaná paušálne ako jedna požiadavka a k nej mesačne jeden kontrolný list.

K požiadavke bude vytvorený kontrolný list, v ktorom budú uvedené zrealizované činnosti Pracovníkom Dodávateľa a zaznamenané ich výsledky. Vytvorený kontrolný list bude tvoriť prílohu k požiadavke v Helpdesk systéme Dodávateľa a bude zaslaný Objednávateľovi za účelom jeho akceptácie Povereným zamestnancom Objednávateľa.

Administráciu služby zaisťuje Dodávateľ. Dodávateľ vytvára kontrolné listy v pravidelných intervaloch, najneskôr 5 pracovných dní po vykonaní tejto služby, ktoré sú zaslané Objednávateľovi na akceptáciu. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť akceptáciu kontrolného listu iba z dôvodu porušenia povinností Dodávateľa resp. Zmluvy Dodávateľom, a to najmä v prípadoch neúplnosti jeho obsahu, chýb a podobne. Objednávateľ je povinný pri odmietnutí akceptácie kontrolných listov Dodávateľovi odovzdať emailom písomné odôvodnenie odmietnutia do troch pracovných dní, inak sa služba považuje za akceptovanú.

2.2.3 Služba č. 3: Zabezpečenie kontinuity – obnova systému

Zabezpečenie kontinuity – obnova systému

Obsahom tejto služby je zabezpečiť:

- pravidelné zálohovanie Systému pre jeho prípadnú obnovu
- pravidelné preverovanie čitateľnosti a funkčnosti záloh Systému
- obnovu Systému s použitím záloh.

Mimo uvedeného je potrebné minimálne jedenkrát za rok zrealizovať úplnú obnovu Systému (tzv. Disaster Recovery) pri nasimulovaní havarijného stavu. Dodávateľ na základe požiadavky v Helpdesk systéme Dodávateľa vyšpecifikuje a určí potrebné časy na obnovu Systému.

Dodávateľ ďalej pre uvedené kategórie vád a incidentov garantuje reakčné doby uvedené v *Tabuľka 2*. Dodávateľ je povinný v rámci služby dodať Objednávateľovi Disaster Recovery plán popisujúci obnovu systému počas havarijného stavu.

Administratívne zabezpečenie služby

Služba Zabezpečenie kontinuity - čitateľnosť médií a obnova systému bude evidovaná ako jedna požiadavka mesačne a k nej jeden kontrolný list. Úplná obnova Systému v rámci tejto služby bude realizovaná minimálne jedenkrát ročne.

K požiadavke bude vytvorený kontrolný list, v ktorom budú uvedené zrealizované činnosti Pracovníkom Dodávateľa a zaznamenané ich výsledky. Vytvorený kontrolný list bude tvoriť prílohu k požiadavke Objednávateľa za účelom jeho akceptácie Povereným zamestnanom Objednávateľa.

Administráciu Služby zaisťuje Dodávateľ. Dodávateľ vytvára kontrolný list, v pravidelných intervaloch jedenkrát mesačne. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť akceptáciu kontrolného listu iba z dôvodu porušenia povinností Dodávateľa resp. porušenia Zmluvy Dodávateľom, a to najmä v prípadoch neúplnosti jeho obsahu, chýb a podobne. Objednávateľ je povinný pri odmietnutí akceptácie kontrolného listu Dodávateľovi odovzdať emailom písomné odôvodnenie odmietnutia do troch pracovných dní, inak sa služba považuje za akceptovanú. Akceptovaný kontrolný list bude prílohou faktúry.

Dostupnosť služby

Na základe dohody s Objednávateľom a v prípade havarijného stavu sa postupuje v zmysle *Tabuľka 2*, bod ID 1.

2.3 Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti

Tabuľka 3

Zvýšená pohotovosť	
Služba č. 4 Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti	Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti pracovníkov Dodávateľa

2.3.1 Služba č. 4: Zabezpečenie zvýšenej pohotovosti

Zvýšená pohotovosť

Obsahom tejto služby je zabezpečenie zvýšenej pohotovosti pracovníkov Dodávateľa. V prípade zistenia výskytu vady/incidentu Systému v čase pohotovosti Dodávateľ bude zabezpečovať riešenie vady/incidentu Systému podľa Služieb č.1 a č.2. Objednávateľ sa zaväzuje prednostne riešiť odstraňovanie zistených vád / incidentov v rámci pracovnej doby.

Objednávateľ zadá Dodávateľovi požiadavku na realizáciu tejto služby minimálne päť dní pred požadovanou realizáciou zvýšenej pohotovosti. Požiadavka obsahuje dátum, čas a dôvod pohotovosti. Na základe požiadavky Dodávateľ vypracuje Zoznam pracovníkov, ktorí budú zabezpečovať pohotovosť, kalkuláciu rozsahu hodín. Zoznam obsahuje telefonický kontakt a emailové adresy na jednotlivých pracovníkov vykonávajúcich zvýšenú pohotovosť. Zoznam Dodávateľ zašle zadávateľovi požiadavky a požiada ho o odsúhlasenie návrhu.

Administratívne zabezpečenie služby

Služba Zvýšená pohotovosť bude v Helpdesk systéme evidovaná ako požiadavka Objednávateľa a bude odosielaná do Helpdesk systému Dodávateľa. Dodávateľ k požiadavke priloží Zoznam pracovníkov, ktorí budú zabezpečovať pohotovosť na pracovisku a mimo pracoviska, ako aj kalkuláciu rozsahu hodín.

Dostupnosť služby

Služba bude poskytovaná v čase uvedenom v požiadavke.

2.4 Vývoj systému IS IACS - Katalógový list služieb vývoja IS

Dodávateľ počas prvých 6 mesiacov platnosti Zmluvy preberie od súčasného Dodávateľa informácie o nasadenom riešení IS IACS a bude zabezpečovať analýzu požiadaviek, rozvoj a úpravu IS podľa požiadaviek Objednávateľa.

Tabuľka 4

Vývoj a rozvoj IS	
Služba č. 5 Servisná a prevádzková podpora Zabezpečenie funkčnosti IS v súlade s legislatívou	<ul style="list-style-type: none">• Servisná a prevádzková podpora,• Zabezpečenie funkčnosti IS v súlade s platnou legislatívou návrh riešenia podľa požiadaviek objednávateľa formou zmenových požiadaviek• Vývoj, programovanie, testovanie v testovacom prostredí,• Príprava novej verzie na nasadenie
Služba č. 6 Poskytovanie konzultácií súvisiacich so správou a prevádzkou IACS	<ul style="list-style-type: none">• Poskytovanie konzultácií súvisiacich so správou a prevádzkou IACS

2.4.1 Služba č. 5: Servisná a prevádzková podpora a zabezpečenie funkčnosti IS v súlade s platnou legislatívou

Servisná a prevádzková podpora

Obsahom tejto služby je zabezpečovanie podpory platformy Systému z pohľadu vývoja aplikovateľnej legislatívy EÚ a SR. Úpravy sú iniciované samostatnou požiadavkou Objednávateľa.

Objednávateľ zadá Dodávateľovi požiadavku na realizáciu Služby vo svojom Helpdesk systéme.

Pokiaľ požiadavke na realizáciu Služby nepredchádzalo spracovanie funkčnej špecifikácie v rámci Služby č. 5, Dodávateľ do desiatich pracovných dní od prijatia požiadavky Objednávateľa vypracuje funkčnú špecifikáciu (návrh riešenia, časový harmonogram a analýzu dopadov na ostatné časti Systému) a odošle ju Objednávateľovi. Pokiaľ s ohľadom na zložitosť požiadavky Objednávateľa nie je možné spracovať špecifikáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informuje Objednávateľa a termín vypracovania špecifikácie bude stanovený na základe dohody oprávnených osôb Objednávateľa a Dodávateľa. Tieto osoby sú oprávnené v prípade potreby vec predložiť na rozhodnutie Riadiacemu výboru.

Objednávateľ navrhnutú špecifikáciu odsúhlasí, zamietne alebo požiadava o dopracovanie. V prípade pripomienok zo strany Objednávateľa Dodávateľ zapracuje pripomienky, alebo predloží k nim stanovisko najneskôr do piatich pracovných dní. Po odsúhlasení špecifikácie a vystavení objednávky Objednávateľom Dodávateľ začne riešiť požiadavku.

Po dosiahnutí očakávaných výsledkov interného testovania Dodávateľ dodá aktualizáciu príslušnej dokumentácie a implementuje legislatívnu opravu Systému na testovacie prostredie Objednávateľa. Objednávateľ v súčinnosti s Dodávateľom vykonajú testovanie na testovacom prostredí Objednávateľa, pričom Objednávateľ je povinný zabezpečiť súčinnosť tretích strán, ktoré môžu byť zmenou Systému ovplyvnené.

Po dosiahnutí očakávaných výsledkov testovania Systému Objednávateľom Dodávateľ implementuje po odsúhlasení Objednávateľom legislatívnu úpravu Systému na produkčné prostredie Objednávateľa .

Administratívne zabezpečenie služby

Administráciu služby zaisťuje Objednávateľ podľa aplikovateľných interných smerníc Objednávateľa. Objednávateľ oboznámi Dodávateľa s platnými smernicami ako aj s ich všetkými ďalšími aktualizáciami. Dodávateľ je povinný riadiť sa týmito smernicami.

Záručná doba na realizované legislatívou vyžadované úpravy Systému je 24 mesiacov od podpísania akceptačného protokolu Objednávateľom.

V prípade potreby je Riadiaci výbor oprávnený na realizáciu konkrétnej požiadavky stanoviť odlišný postup administratívneho zabezpečenia služby.

Zabezpečenie funkčnosti systému IS v súlade s legislatívou

Ide o poskytovanie Služby zo strany Dodávateľa. Dodávateľ zabezpečuje funkčnosť IS v súlade s platnou legislatívou EÚ a SR najmä tým, že priebežne monitoruje vývoj legislatívy upravujúcej alebo súvisiacej s poskytovaním Služieb, identifikuje tie legislatívne úpravy, ktoré môžu mať dopad na Systém, analyzuje technické aspekty týchto dopadov na Systém a na jeho prevádzku na úrovni dopadov na procesy Objednávateľa, aplikačné prostredie a dátové toky a odporúča konkrétne technicko-aplikačné riešenia. Realizáciu jednotlivých opráv pre zabezpečenie súladu s platnou legislatívou Dodávateľ následne realizuje na základe požiadavky Objednávateľa v rámci Služby č. 5.

Administratívne zabezpečenie služby

Dodávateľ na základe relevantných zmien aplikovateľnej legislatívy predkladá Objednávateľovi vo forme funkčných špecifikácií návrhy opráv Systému. Súčasťou funkčných špecifikácií bude vždy analýza dopadov implementácie technického a aplikačného riešenia na ostatné časti Systému.

Pod vývojom a rozvojom sa rozumie:

- analýza požiadavky objednávateľa,
- návrh riešenia podľa požiadaviek objednávateľa zadaných formou zmenových požiadaviek,
- vývoj a programovanie,
- testovanie v testovacom prostredí,
- prezentácia a akceptácia zmien v aplikácii,
- vypracovanie, aktualizácia a revízia dokumentácie k vytvorenému IS a/alebo funkcionalitám, (administrátorská a užívateľská príručka, popis riešenia a nastavenia aplikácie a pod.),
- vzdelávanie zamestnancov objednávateľa formou školení zameraných na aplikáciu a zmenené funkcionality,
- ďalšie úkony a služby na vyžiadanie objednávateľa súvisiace s procesom vytvárania novej aplikácie,
- poradenstvo a s tým spojené konzultačné činnosti súvisiace s alebo za účelom prípravy jednotlivých druhov analytických podkladov v rámci návrhu a optimalizácie informačných technológií pre ich následné spracovanie pri implementácii informačných systémov,
- riadenie a koordinovanie projektu, vypracovanie plánu realizácie projektu, návrh organizácie projektu, určenie kľúčových osôb tímu, priradenie úloh členom tímu, koordinácia činností členov tímu, kontrola termínov a kvality realizovaných prác, prezentácia priebežných a konečných výsledkov, komunikácia so zákazníkmi.

Dodávateľ musí súčasne pravidelne udržiavať v aktuálnom stave aj dokumentáciu (užívateľská príručka, administrátorská príručka a popis riešenia).

2.4.2 Služba č. 6: Poskytovanie konzultácií súvisiacich so správou a prevádzkou IACS

Poskytnutie konzultácií súvisiacich so správou a prevádzkou IACS

Obsahom služby je poskytovanie konzultácii Objednávateľovi na dosiahnutie vzájomnej súčinnosti Systému so systémami tretích strán, ako aj konzultácie potrebné pre orgány dohľadu a kontroly a vzdelávanie zamestnancov objednávateľa formou školení zameraných na aplikáciu a zmenené funkcionality.

O účasti tretích strán na konzultáciách v zmysle tejto služby rozhoduje Objednávateľ po súhlase Dodávateľa. Dodávateľ neposkytuje priame konzultácie v zmysle tejto služby žiadnej tretej osobe, komunikácia bude prebiehať vždy prostredníctvom Objednávateľa. Dodávateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu, ktorú spôsobí tretia osoba, ktorej Objednávateľ informáciu získanú konzultáciou poskytol.

Objednávateľ zadá požiadavku na konzultáciu, ktorá musí obsahovať predmet konzultácie, predpokladané osoby Objednávateľa, ktoré sa jej zúčastnia, návrh na termín začatia konzultácie a presne definované otázky, na ktoré Objednávateľ požaduje odpoveď a čas potrebný na prípravu a realizácie konzultácií. Požiadavka Objednávateľa na konzultáciu musí byť zadaná najmenej päť pracovných dní pred predpokladaným termínom konzultácie. V prípade, že konzultácie sa budú dotýkať komunikácie Systému so systémami tretích strán, Objednávateľ v požiadavke uvedie aj označenie počítačového programu, s ktorým má byť vykonávaná komunikácia a identifikuje tretie strany.

V Ponuke na konzultáciu pripravenej Dodávateľom bude uvedený počet Pracovníkov Dodávateľa a predpokladaný rozsah hodín. Túto ponuku Dodávateľa je Objednávateľ povinný schváliť alebo odmietnuť bez zbytočného odkladu.

Konzultácie môžu byť poskytované písomne alebo ústne. Z každej konzultácie na základe tejto služby vznikne písomný zápis, ktorý overia obe Zmluvne strany a po potvrdení správnosti podpíšu ich poverené osoby. V zápise z každej konzultácie bude uvedený okrem poskytnutej konzultácie aj počet človekohodín vykonaných konzultácií Dodávateľom.

Administratívne zabezpečenie služby

Služba Konzultácie bude v systéme evidovaná ako požiadavka Objednávateľa a bude odosielaná do Helpdesk systému Dodávateľa. Dodávateľ k požiadavke priloží oboma stranami podpísaný zápis z poskytnutej konzultácie. Zápis z poskytnutej konzultácie s odsúhlaseným počtom hodín konzultácie bude prílohou k faktúre.

3 Všeobecné informácie a princípy

3.1 Riadenie zmien

Popis procesu riadenia zmien a zodpovednosti je definovaný nasledovne:

Tabuľka 5

	Činnosť	Zodpovednosť
1	Formulácia požiadavky	Objednávateľ Dodávateľ
2	Vytvorenie zmenovej požiadavky pripravenej interným projektovým tímom Objednávateľa a následne odoslanej dodávateľovi	Objednávateľ
3	Príprava hrubého odhadu nákladov a analýzy dopadov Hrubá požiadavka je spracovaná na strane dodávateľa, kde je pripravený odhad prácnosti, dopad na iné systémy a potreba súčinnosti iných tímov / dodávateľov iných riešení.	Služba č. 5 Dodávateľ
4	Po posúdení objednávatelom je požiadavka odoslaná Dodávateľovi na detailnú analýzu a ocenenie	Objednávateľ
5	Vytvorenie funkčnej špecifikácie (v prípade potreby aj integračných testov) a ocenenie požiadavky	Služba č. 5 Dodávateľ
6	Záväzné zadanie zmenovej požiadavky	Objednávateľ
7	Vývoj na základe zmenovej požiadavky	Služba č. 5 Dodávateľ
8	Dodanie inštalačného balíka na testy	Služba č. 5 Dodávateľ
9	Nasadenie inštalačného balíka do testovacieho prostredia, aktualizácia manuálov a dokumentácie, zaškolenie užívateľov v prípade potreby	Služba č. 3, Služba č. 5, Dodávateľ
10	Testovanie	Objednávateľ Služba č. 2, Služba č. 3, Služba č. 5, Dodávateľ
11	Odsúhlasenie testovacieho protokolu	Objednávateľ
12	Nasadenie do produkcie	Služba č. 3 Dodávateľ
13	Vykonanie regresných testov	Objednávateľ
14	Administratívna akceptácia a uzavretie riešenia	Objednávateľ

3.2 Detailný popis klasifikácie incidentov

Incidenty kategorizované podľa závažnosti v *Tabuľka 2* sú definované nasledovne:

Tabuľka 6

Druh incidentu	Popis incidentu
Kritický incident	<p>Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a sú oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých incident vykazuje vážnu chybu alebo nedostatok dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v produkčnej prevádzke Objednávateľa nasledovne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aplikačné moduly, komponenty, programy dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, programu) dodávaného systému. • nemožnosť vykonať výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nemožnosť vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému • nemožnosť z dodávaného systému odoslať údaje do iného systému • incident, ktorý ovplyvňuje celú skupinu alebo viacero skupín používateľov • problém riešený týmto incidentom, ktorý znemožňuje fungovanie procesov na strane Objednávateľa. • problémy na aplikačnej alebo na infraštruktúrnej úrovni.
Závažný incident	<p>Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a sú oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých incident vykazuje chybu alebo nedostatok dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v produkčnej prevádzke Objednávateľa. Ide o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nemožnosť aplikačných funkcií dodaného systému vykonať činnosti a/alebo vytvoriť výstupy, ktoré objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom. • incident, ktorý nespôsobuje priamo ohrozenie fungovania Objednávateľa, avšak nefunkčnosť spôsobuje značné obmedzenie. Pre klasifikáciu takéhoto incidentu je podstatné, či je Objednávateľ schopný dočasne počas vyriešenia incidentu poskytovať svoje služby v obmedzenom režime a zároveň nie je zasiahnutá podstatná časť užívateľov systému. • riešenie problémov na aplikačnej aj na infraštruktúrnej úrovni.
Bežný incident	<p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením zistí, že nefunkčnosť dodávaného systému/jeho časti by čiastočne obmedzovala jeho používanie v rutínnej prevádzke:</p> <ul style="list-style-type: none"> • môže sa jednať o chybu softwaru / aplikácie, ktorá bezprostredne neohrozuje činnosť a služby poskytované Objednávateľovi jej zákazníkom. Na takýto typ incidentu obvykle existuje náhradný proces a spôsob prevádzky, ktorý je možné použiť počas doby vyriešenia incidentu • zároveň nie je zasiahnutá väčšina používateľov systému.
Iný incident	<p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodávaného systému, avšak problém spôsobuje nejasnosti pri jeho používaní v produkčnej v prevádzke a jeho riešenie si vyžaduje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodávaného systému • poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému • úpravu a doplnenie dokumentácie.

3.3 Termíny nasadenia softvéru do produkcie

Režim nasadenia väčších zmien verzie softvéru

4 termíny: február, máj, august, október.

Počas tohto režimu sú nasadzované veľké zmeny do systémov. Počas tohto režimu je eliminované nasadenie menších zmien.

Režim nasadenia menších zmien verzie softvéru

Každý utorok po pracovnej dobe (52-krát ročne).

Tieto termíny sa využívajú na nasadzovanie nových verzií ako je oprava chýb, malých zmien a bezpečnostných opráv softvérovej aktualizácie.

Termíny a harmonogram nasadenia väčšej alebo menšej zmeny verzie softvéru je možné po dohode s Objednávateľom meniť, vypúšťať resp. dopĺňať podľa potrieb a požiadaviek Objednávateľa a Dodávateľa, avšak minimálne 1 cyklus vopred.

3.4 Spôsob objednania služieb

Služba č. 4, Služba č. 5 a Služba č. 6 sú objednávané prostredníctvom administratívneho systému objednávateľa podľa internej smernice Objednávateľa a odoslanej objednávky Dodávateľovi. Za objednanie sa považuje vytvorenie a schválenie objednávky v administrácii objednávateľa a zaslanie objednávky Dodávateľovi.