

Špecifikácia služieb

1. SLUŽBY POSKYTOVANIA, PREVÁDZKY, ÚDRŽBY A PODPORY PLATFORMY IS SAP A IS SAP

Účelom poskytovania služieb prevádzkovej a zákazníckej podpory je zabezpečenie bezporuchovej prevádzky IS SAP prostredníctvom reálnych výkonov Poskytovateľa. Súčasťou týchto služieb je podpora pri riešení vzniknutých incidentov pri prevádzke IS SAP, softvérových väd buď formou telefonického poradenstva (hotline) alebo vo forme servisného zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu, resp. osobne v mieste plnenia (servisný zásah údržby, konzultácie pri riešení incidentov a problémov, identifikácia, hľadanie riešenia pri odstraňovaní nefunkčnosti).

V rámci servisnej podpory budú podľa požiadaviek Objednávateľa vykonávané podporné činnosti:

V rámci prevádzky bude poskytované nasledovné parametre služby:

- zriadenie a prevádzka Prostredí pre IS SAP v požadovanom rozsahu, výkone a kvalite uvedenej v prílohe č.1 časť 1,
- činnosti preventívnej a periodickej údržby,
- monitoring prevádzky Prostredia IS SAP, kontrola dostupnosti a funkčnosti,
- kontrola logov a riešenie problémov v nich zaznamenaných,
- kontrola dostupných kritických alebo bezpečnostných aktualizácií a ich nasadenie,
- kontrola a optimalizácia výkonnosti,
- správa, údržba a prevádzka databáz,
- správa, údržba a prevádzka integračného rozhrania,
- správa, prevádzka a údržba zálohovania,
- správa účtov, rolí,
- realizácia prevádzkových bežných zmien konfigurácie,
- kvartálne overovanie zálohovanie dát na pásku formou obnovy dát z pásky a kontrolou údajov prihlásením sa do systému,
- činnosti podpory a údržby komponentov a služieb Prostredia, ktoré budú počas trvania tejto Zmluvy implementované na základe Požiadaviek Objednávateľa podľa tejto Zmluvy,
- údržba existujúcich zákazníckych rozšírení,
- zabezpečenie SAP Enterprise Support na licencie využívané pre IS SAP, vid' príloha č. 1, bod 1.12 Zmluvy, na obdobie podľa objednávky,
- konzultačné aktivity súvisiace s riešením neštandardných stavov IS SAP,
- zabezpečenie prístupu k technickej podpore cez SAP Support portál pre implementáciu korekčných SAP-notes, patchov, a evidencie chýb, zabezpečenie možnosti zakladať a eskalovať zadané chyby,
- konzultačné aktivity súvisiace s riešením neštandardných stavov IS SAP,
- podpora pri závierkových prácach.

Úroveň poskytovania služby:

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 SAP IS	99,8%	• 99,8% 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.

Súčasťou servisnej podpory sú aj práce súvisiace s prevzatím služby a súčinnosť pri odovzdaní služby v prípade zmeny Poskytovateľa, udržiavanie elektronickej dokumentácie aktuálneho stavu systému a odovzdanie tejto dokumentácie Objednávateľovi.

Doba začatia poskytovania služby je maximálne do jedného mesiaca od objednania.

Služby budú poskytované maximálne do doby prechodu na Archívnu prevádzku (tj. po spustení IS CES). Predpokladaný termín prechodu do IS CES je 1.1.2026.

2. SLUŽBY NA VYŽIADANIE

Účelom služieb na vyžiadanie je prispôsobenie IS SAP prevádzkovým požiadavkám Objednávateľa v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software.

V rámci služieb na vyžiadanie budú podľa požiadaviek Objednávateľa vykonávané nasledovné činnosti:

1. prispôsobenie SW aplikácie, najmä za účelom zabezpečenia bezporuchovej prevádzky SW aplikácie,
2. návrh, vyhotovenie alebo úprava zákazníckych rozšírení,
3. riešenie požiadaviek,
4. vytvorenie nových integrácií na informačné systémy tretích strán,
5. konzultácie a školenia k novým funkcionalitám,
6. implementácia pravidiel bezpečnostných politík do aplikácie,
7. inštalácia, implementácia a prispôsobenie (customizácia) IS SAP - Archív v požadovanom rozsahu, výkone a kvalite pre používanie v archívnom nastavení, – dodanie vrátane akceptačného testovania najneskôr do 2 mesiacov od objednania,
8. služby podpory pri prechode ekonomickej agendy zo systému IS SAP do CES:
 - poskytovateľ je povinný poskytnúť odborné služby súvisiacich s prechodom z IS SAP do CES plne v súlade metodickými usmerneniami a pokynmi vydanými Ministerstvom financií SR a riešiteľským tímom Centrálného ekonomického systému. Objednávateľ požaduje poskytnutie nasledovného typu služieb:
 - programátorské práce súvisiace s prípravou/exportom údajov do CES,
 - kontrola kvality exportovaných údajov,
 - odborné konzultácie,
 - školenia pre používateľov,
 - <https://ces.mfsr.sk/ces/ces/>,
9. iné služby súvisiace s IS SAP špecifikované Objednávateľom.

3. SLUŽBY PREVÁDZKY, ÚDRŽBY A PODPORY IS SAP - ARCHÍV

Účelom poskytovania služby ARCHÍV je zabezpečenie bezproblémovej prevádzky IS SAP prostredníctvom reálnych výkonov Poskytovateľa. Súčasťou týchto služieb je udržiavanie archívneho produkčného prostredia IS SAP v obmedzenej podpore, aby bolo možné v systéme pracovať s údajmi na účely spätného dohľadávania.

V rámci servisnej podpory IS SAP – Archív budú podľa požiadaviek Objednávateľa vykonávané podporné činnosti:

1. prevádzka IS SAP - Archív v požadovanom rozsahu, výkone a kvalite,
2. činnosti preventívnej a periodickej údržby,
3. riešenie incidentov, väd a problémov IS SAP - Archív,
4. monitoring prevádzky Prostredia IS SAP - Archív,
5. kontrola logov a riešenie problémov v nich zaznamenaných,
6. správa, údržba a prevádzka databáz,

Uvedené služby sa požadujú v maximálnom rozsahu 2 človekodni / mesiac, t.j. 16 človekohodín/mesiac.

Doba začatia poskytovania služby je bezprostredne od objednania.

Služby budú poskytované od doby úplného prechodu do IS CES.

Doba úplného prechodu a rozsah údajovej základne budú dohodnuté zmluvnými stranami a potvrdené akceptačným / preberacím protokolom.

Predpokladaný termín prechodu do IS CES je 1.1.2026

Úroveň poskytovania služby:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	8 hodín	od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní
Bezpečnostný incident	-	Nepožaduje sa
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.

Podrobné požiadavky na parametre systému SAP-Archív sú v Prílohe 1, časť 2.

4. ZADÁVANIE POŽIADAVIEK NA POSKYTNUTIE SLUŽIEB

4.1. 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:

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

Služba Service Desk sa skladá z nasledovných činností:

- Prijatie servisnej požiadavky.
- Validácia servisnej požiadavky.
- Zaevidovanie servisnej požiadavky.
- Prvá úroveň diagnostiky – L0 úroveň podpory (Objednávateľ).
- Kategorizácia servisnej požiadavky.

- f) Riešenie servisnej požiadavky – L2 úroveň podpory (Objednávateľ).
- g) Presmerovanie servisnej požiadavky – L2 úroveň podpory (Objednávateľ).
- h) Presmerovanie servisnej požiadavky – L3 úroveň podpory (Poskytovateľ).
- i) Uzavretie servisnej požiadavky.

4.1.1. Prijatie servisnej požiadavky

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

4.1.2. 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.

4.1.3. 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“.

4.1.4. Prvá úroveň diagnostiky

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

4.1.5. Kategorizácia servisnej požiadavky

Objednávateľ pre každú servisnú požiadavku zabezpečí kategorizáciu požiadavky:

- a) Chyba alebo nefunkčnosť aplikácie
- b) Konzultácia
- c) Odobratie prístupu
- d) Pridanie prístupu
- e) Zmena konfigurácie / inštalácia
- f) Školenie

Urgencia v SD – prioritizácia:

- a) Bežný
- b) Kritický
- c) Nekritický
- d) Bezpečnostný

4.1.6. 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.

4.1.7. Presmerovanie servisnej požiadavky - Úroveň podpory L3 (NázovIS_Riešiteľ_EXT)

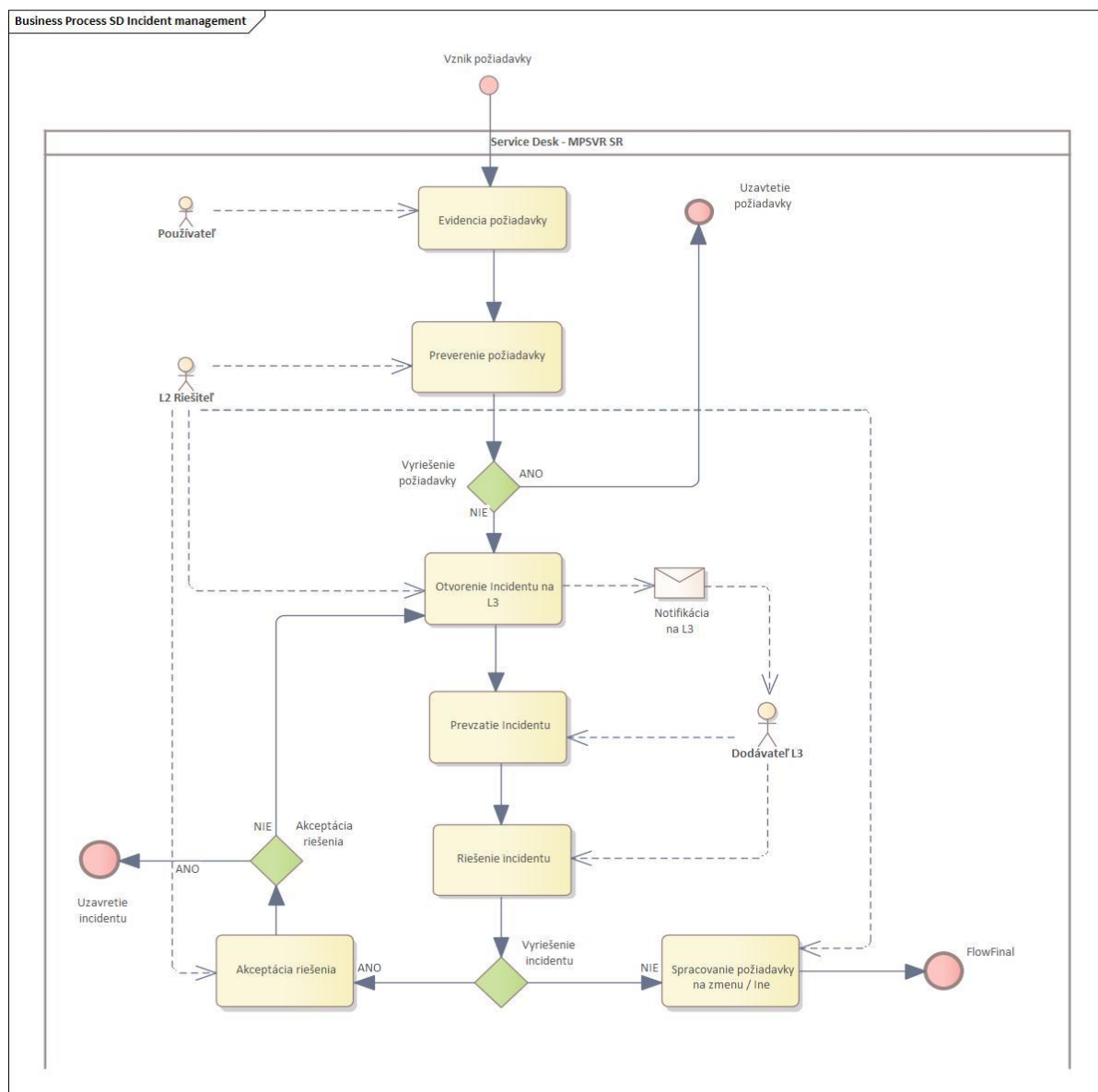
Po posúdení rozsahu zložitosti servisného incidentu bude požiadavka pridelená na riešenie špecializovaným pracovníkom Poskytovateľa.

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 na medzinárodný Service Desk.

4.1.8. Uzavretie servisnej požiadavky/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.

4.2. Schéma riadenia incidentov



4.3. 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.

- d) 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. –L0 a 2. – L2 úroveň podpory.

4.4. Zodpovednosť Poskytovateľa

- a) Poskytovateľ je zodpovedný za 3. –L3 úroveň podpory.
- b) Poskytovateľ je zodpovedný za podrobnú špecifikáciu vyriešenia problému.

5. KLASIFIKÁCIA INCIDENTOV

Incident predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na IS SAP, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality IS SAP alebo úprav IS SAP, 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	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.

