

Príloha č. 1b : Opis predmetu zákazky Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory prevádzky Systému, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami.

Správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov a Problémov v stanovených dobách (lehotách).

Prostredníctvom týchto Služieb v súlade s účelom a predmetom plnenia zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov a Problémov, ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky Systému. Prostredníctvom týchto služieb zabezpečuje Poskytovateľ aj pravidelnú profylaktiku prostredia na dvojtzdňovej báze, ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých Komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované/schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje Incidenty a Problémy. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky Systému s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Problémov navrhne Poskytovateľ počas realizácie plnenia tejto Zmluvy, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení.

Služby sú rozdelené pre nasledovné časti projektu:

- Prezentačná a aplikačná časť IS
- Integrovaná časť IS na rezortné a mimorezortné IS

Nižšie sú špecifikované príslušne detailné informácie, ktoré vymedzujú podmienky poskytovania služby:

a) Spôsob elektronickej komunikácie pre riešenie Incidentov/Problémov:

- prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek (elektronického nástroja Poskytovateľa): napr. JIRA, HPSM, alebo iného vhodného nástroja určeného pre riešenie Incidentov/Problémov, pričom náklady s tým spojené hradí Poskytovateľ,
- elektronickou poštou /e-mailom/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy),
- telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa.

Zoznam činností a podmienky nahlásovania Incidentov/Problémov sú uvedené v činnostiach pre tieto služby. Čas trvania Incidentu/Problému sa počíta od nahlásenia Incidentu/Problému prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek, alebo elektronickou poštou (e-mailom).

b) Kategorizácia Incidentov a Problémov

Kritický incident/Problém: kritická Vada / Defekt, ktorá spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Odstránenie Incidentu/Problému nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Objednávateľa.

Nekritický incident/Problém: vážna Vada/ Defekt, ktorá spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Odstránenie Incidentu/Problému je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej pre náhradné riešenie (Doba neutralizácie). Odstránenie

Vady/Defektu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Objednávateľa .

Bežný incident/Problém: bežná Vada, bežný Defekt, ktorá neobmedzuje prevádzku Systému alebo jeho časti a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku Systému. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Objednávateľa.

c) Doby (lehoty) na odstránenie Incidentov a Problémov

Doby (lehoty) na odstránenie Incidentov/Problémov sa rozdeľujú nasledovne:

- **Doba (lehota) reagovania** na nahlásený Incident/Problém je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému stanoveným postupom.
- **Doba (lehota) neutralizácie** Incidentu/Problému je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť náhradné riešenie do Systému Objednávateľa alebo Objednávateľ vykonať procesné opatrenia navrhnuté Poskytovateľom. Náhradným riešením sa rozumie vykonanie súboru opatrení Poskytovateľom, ktoré do doby pre trvalé vyriešenie Incidentu/Problému sfunkčnia Systém alebo jeho časť. Pokiaľ sa jedná o procesné opatrenia Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný včas dodať Objednávateľovi zdokumentovaný proces opatrení tak, aby Objednávateľ mohol s prihliadnutím na charakter opatrení vykonať Poskytovateľom navrhnuté opatrenia v lehote náhradného riešenia.
- **Doba (lehota) trvalého vyriešenia** Incidentu/Problému je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému Systému alebo jeho časti tak, aby Systém Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený.

Lehoty na odstránenie Incidentov/Problémov – prezentačná a aplikačná časť IS

| Úroveň Incidentu | Doba reagovania na nahlásený Incident v pracovnom čase | Doba náhradného Incidentu v pracovnom čase | Doba neutralizácie Incidentu v pracovnom čase |
|---------------------|--|--|---|
| Kritický incident | 4 hod | Z titulu definície Kritického incidentu sa neuplatňuje | do 24 hodín |
| Nekritický incident | 4 hod | do 48 hodín | do 72 hod |
| Bežný incident | 4 hod | Z titulu definície Bežného incidentu sa neuplatňuje | do 5 pracovných dní |

Lehoty na odstránenie Incidentov/Problémov – Integračná časť IS na rezortné a mimorezortné IS

| Úroveň Incidentu | Doba reagovania Na nahlásený Incident v pracovnom čase | Doba náhradného riešenia Incidentu v pracovnom čase | Doba neutralizácie Incidentu v pracovnom čase |
|---------------------|--|---|---|
| Kritický incident | nasledujúci pracovný deň | Z titulu definície Kritického incidentu sa neuplatňuje | do 72 hodín |
| Nekritický incident | nasledujúci pracovný deň | do 72 hodín | do 5 pracovných dní |
| Bežný incident | nasledujúci pracovný deň | Z titulu definície Bežného incidentu sa neuplatňuje | do 5 pracovných dní |

d) Vykonanie pravidelnej profylaktiky na dvojmesačnej báze

Prostredníctvom tejto podpornej činnosti zabezpečuje Poskytovateľ aj pravidelnú profylaktiku prostredím a Systému na dvojtýždňovej báze. Ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých Komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované/schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje Incidenty a Problémy. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov/Problémov navrhne Poskytovateľ počas poskytovania služby, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení.

Rozsah profylaktických činností a postupov pre jej vykonanie je určený v prevádzkovej dokumentácii k Systému. Pozostáva najmä z týchto činností a výstupov:

- **Report:** Poskytovateľ je povinný pravidelne dodať Objednávateľovi 1x mesačne prostredníctvom e-mailu alebo elektronického nástroja pre riadenie riešenia Problémov/Incidentov (Informačný systém pre správu požiadaviek). Minimálne obsahové náležitosti sú definované v časti „g) Report (výkaz) k poskytnutým službám“,
- **Výstup:** ako podklad pre zostavenie reportu z profylaktickej činnosti môže byť jeden alebo viac dokumentov. Výstup obsahuje minimálne tieto náležitosti:
 - a) Osoby, ktoré vykonali profylaktiku
 - b) Obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon profylaktiky
 - c) Zoznam kontrolovaných častí Systému vo forme checklistu, ktorý obsahuje minimálne:
 - i. názov kontrolovanej časti Systému s identifikáciou prostredia Objednávateľa
 - ii. identifikátor prevádzkového postupu z prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môže doplniť/upresniť prevádzkový postup, pokiaľ je zistený nesúlad)
 - iii. forma vykonania činnosti (napr. TEST/Overenie prevádzkového postupu/Vizuálna kontrola/...)
 - iv. zistený stav – je skutočný stav zmeraný/zistený a dostatočne popísaný kontrolovanej časti systému počas vykonania profylaktiky.
 - v. limitná hodnota – je maximálna prípustná hodnota/opísaný stav kontrolovanej časti správania sa Systému, ktorá/ý umožňuje správnu prevádzku Systému. Limitné hodnoty sú súčasťou aj prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môžu doplniť/upresniť)
 - vi. prekročené alebo kritické limitné stavy/správanie sa Systému budú farebne odlíšené.
 - vii. označenie, či je alebo nie je vyhodnotený stav časti Systému za kritické

- viii. odkaz na zdroj (podklad pre vykonanie profylaktiky, napr. logy, výpis chybových hlásení z databázy, schedulované procesy, zdroj pre zmerané výkonnostné parametre ..)
- ix. sumarizáciu kontrolovanej časti Systému, ktorý obsahuje najmä:
 - upozornenia na možné zlepšenia a úpravy alebo zmeny Systému,
 - zoznam zaevidovaných Incidentov Poskytovateľom vzniknutých počas výkonu Profylaktiky,
 - identifikované abnormálne stavy alebo správanie sa častí Systému, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku akýchkoľvek Incidentov alebo Bezpečnostných incidentov,
 - zoznam identifikátorov tých prevádzkových postupov z prevádzkovej dokumentácie, ktorých sa dotkla zmena počas výkonu Profylaktiky
 - zoznam doplnených nových prevádzkových postupov s identifikátorom ktoré boli doplnené počas výkonu Profylaktiky.

e) Spôsob realizácie plnenia služieb Poskytovateľom:

Poskytovateľ je povinný poskytovať predmetné služby v mieste poskytovania Služieb:

- Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade jasne stanovenými pravidlami.
- Ak Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi vzdialený prístup do Systému, bude Poskytovateľovi umožnený tento prístup v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných informačných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.
- Ak nebude služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá v sídle Objednávateľa. Nevyhnutne potrebný čas, ktorý Poskytovateľ (osoby poverené Poskytovateľom poskytnutím služby) vynaloží na presun na miesto sídla Objednávateľa, sa do plynutia časových lehôt služby nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené; pre vylúčenie pochybností, uvedené neplatí pre lehotu reagovania na nahlásený Incident/Problém. Nevyhnutne potrebný čas na presun Poskytovateľa do miesta sídla Objednávateľa, o ktorý je možné predĺžiť dohodnuté časové lehoty (lehota náhradného riešenia, lehota trvalého vyriešenia), nesmie presiahnuť 12 hodín.

f) Základné činnosti poskytované v rámci služieb:

1) Klasifikácia – výstupom je:

- a) odsúhlasenie klasifikácie služby (Incident/Problém), resp.
- b) návrh na preklasifikovanie služby,
- c) odsúhlasenie kategórie úrovne Incidentu/Problému, resp.
- d) návrh na preklasifikovanie kategórie.

2) Analýza – preskúmanie, diagnostika a návrh riešenia – výstupom je:

- a) návrh náhradného riešenia a/alebo trvalého vyriešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),

- b) dodanie úspešných výsledkov testov k navrhovaným riešeniam, security review v zmysle metodiky SDL a potrebnej dokumentácie,
- c) požiadavka na potreba zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa do Systému,
- d) rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa

3) Vyriešenie Incidentu/Problému, resp. dočasná obnova prevádzky Systému (jeho časti) – výstupom je:

- a) dodanie a kontrola releasu (Fix , HotFix..)
- b) nasadenie releasu,
- c) funkčný test a security review,
- d) obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- e) trvalé vyriešenie Incidentu/Problému alebo náhradné riešenie Incidentu/Problému.

V prípade, že pri vykonávaní funkčného testu a security review Objednávateľ zistí, že Incident/Problém stále trvá, tak táto požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu/Problému.

4) Uzavretie – výstupom je

- a) akceptácia Objednávateľa,
- b) zápis o ukončení.

Činnosti v rámci bodu 1) Klasifikácia je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote reagovania na nahlásený Incident/Problém. Činnosti v rámci bodov 2) Analýza až 4) Uzavretie je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote trvalého vyriešenia alebo lehote náhradného riešenia Incidentu/Problému. V stanovených lehotách je Poskytovateľ zároveň povinný poskytnúť príslušné výstupy Objednávateľovi prostredníctvom elektronického nástroja pre riadenie riešenia Problémov/Incidentov (Informačný systém pre správu požiadaviek).

5) Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

- a) V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu/Problému Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu/Problému. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou ceny za Paušálne služby (podľa Zmluvy).
- b) Ak pri odstraňovaní Incidentu alebo Problému dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
- c) Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do vzájomne dohodnutého centrálného repozitára dokumentácie.

6) Súčinnosť Objednávateľa

- a) Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť.

7) Eskalačný proces

- a) Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na Riadiaci výbor, ktorý na základe poskytnutých podkladov zabezpečí prijatie rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby.

g) Report (výkaz) k poskytnutým službám

Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu riešenia Incidentov/Problémov:

- jednoznačný identifikátor Incidentu/Problému
- názov Incidentu/ Problému
- zoznam riešiteľov
- skutočné lehoty jednotlivých plnení

Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu profylaktiky:

- zoznam dokumentov z profylaktických činností s označením jedinečnej verzie
- obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon z profylaktickej činností
- autor dokumentu za Poskytovateľa
- dátum akceptácie jednotlivých dokumentov
- vlastník dokumentu za Objednávateľa, ktorý akceptoval príslušný dokument