## **Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**

Pre účely popisu požadovaných služieb sa zavádzajú nasledujúce pojmy:

„**APV**“ predstavuje vybrané aplikačné programové vybavenie informačného systému EUCARIS Ministerstva vnútra SR a jeho nasledovných modulov:

* modul „Eucaris II“,
* modul „CBE“,
* modul „PRUM“,
* modul „RESPER II “,
* modul „MILEAGE“,
* modul „AVI“,
* modul „VAT“,
* modul „TOLL“,
* modul „VEHES“,
* modul „ELOV“,
* a ďalšie súčasti IS EUCARIS.

„**Incident**“ je:

* výpadok systému,
* porucha funkčnosti APV,
* chyba v dátach APV.

„**Kategórie** **incidentov**“ sú:

* kategória A – kritický incident,
* kategória B – bežný incident,
* kategória C – málo závažný incident.

Označenie „**8x5**“ znamená čas dostupnosti služby v pracovné dni v čase 8:00 – 16:00.

Označenie „**10x5**“ znamená čas dostupnosti služby v pracovné dni v čase 8:00 – 18:00.

Označenie „**24x7**“ znamená čas dostupnosti služby 24 hodín 365 dní v roku.

* 1. **Prevádzka a údržba všetkých súčastí informačného systému EUCARIS**

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť riadnu prevádzku a servisnú údržbu všetkých súčastí IS EUCARIS:

1. sieťová infraštruktúra tretích strán (GOVNET, sTESTA),
2. softvér tretích strán (RDW),
3. vlastný softvér dodaný poskytovateľom,
4. webové služby súvisiacich systémov (transformačné webové služby zabezpečujúce prenos údajov z/do informačných systémov štátnej správy určených na medzinárodnú výmenu informácií).
   1. **Poskytovanie služieb servisného hotline prostredníctvom Centra technickej podpory**

Objednávateľ pre realizáciu služieb servisného hotline zriadi a poskytne Poskytovateľovi prístup do Centra technickej podpory, prostredníctvom ktorého Objednávateľ zasiela požiadavky na odstraňovanie Incidentov Poskytovateľovi. Centrum technickej podpory poskytuje služby servisného hotline nasledovne:

Poskytovanie služieb servisného hotline je sprístupnené elektronicky cez priame hlásenie v prostredí Service desk Objednávateľa. Objednávateľ je povinný zabezpečiť automatizované odoslanie emailovej notifikácie o zaevidovaní požiadavky v Service desk na kontaktné centrum Poskytovateľa.

Poskytovateľ je povinný formou e-mailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa.

Primárne bude využívaný Service Desk Objednávateľa, v urgentných prípadoch a v prípadoch vzniknutého Bezpečnostného incidentu bude potrebné nahlásiť incident aj telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa.

**Rozsah poskytovaných služieb:** Dostupnosť služby je 24x7.

* 1. **Riešenie incidentov**

V rámci riešenia Incidentov sa poskytujú nasledovné služby:

1. analýza incidentov identifikovaných v prevádzkovom alebo testovacom prostredí Objednávateľa, s cieľom identifikovať ich príčiny a dopady, ktorá sa realizuje:
   1. na základe podkladov poskytnutých Objednávateľom prostredníctvom Servis Desku,
   2. telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
   3. osobne, na mieste prevádzky systému.
2. odstraňovanie chýb sa realizuje:
3. poskytnutím novej konfigurácie APV,
4. poskytnutím aktualizácie back-endu komponentov softwaru,
5. poskytnutím novej verzie APV.
6. odstraňovanie chýb v dátach sa realizuje:
7. poskytnutím predpisu na opravu chybných dát pri zachovaní konzistencie dát a ich väzieb
8. dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním incidentov a problémov,
9. poskytovanie podpory pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií IS EUCARIS. V rámci poskytovania tejto služby sú realizované nasledovné činnosti:
10. plánovanie a riadenie nasadzovania nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV,
11. poskytnutie inštrukcií obsluhe Objednávateľa pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV,
12. koordinácia, metodická a technická podpora testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov IS í a nových verzií APV. Dodanie testovacích scenárov alebo testovacieho postupu.

Pri poskytovaní služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:

* + 1. Bežné incidenty,
    2. Kritické incidenty,
    3. Nekritické incidenty.

Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.

**Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov** **nasledovné** **reakčné doby**:

* + 1. pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 1 dňa**  v rámci základného časového pokrytia (t.j. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od nahlásenia Bežného incidentu**,
    2. pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 3 hodín** od momentu nahlásenia kritického incidentu bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia,
    3. pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 8 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu,
    4. pri **Bezpečnostných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 3 hodín** v rámci časového pokrytia 24 hod. od pondelka do nedele od nahlásenia alebo zistenia Bezpečnostného incidentu, a to bez ohľadu na to, či k bezpečnostnému incidentu došlo pri riadnom fungovaní Informačného systému alebo v súvislosti s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom.

Čas zahájenia prác potrebných pre riešenie vzniknutého incidentu akejkoľvek závažnosti je podmienený a závislý aj od poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa, predovšetkým zriadenia sieťového pripojenia a povolenia fyzického prístupu na pracovisko, vrátane zabezpečenia nevyhnutných podmienok Objednávateľom Poskytovateľovi za účelom riešenia vzniknutého incidentu.

Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

**Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:**

* + 1. **Bežný incident** najneskôr do 7 dní od potvrdenia prijatia oznámenia incidentu,
    2. **Kritický incident** najneskôr do 24 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia incidentu,
    3. **Nekritický incident** najneskôr do 48 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia incidentu,
    4. **Bezpečnostný incident** najneskôr do 24 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia incidentu.

Celkový čas potrebný pre odstránenie vzniknutého incidentu akejkoľvek závažnosti je podmienený a závislý aj od poskytnutia prípadnej potrebnej súčinnosti, dodaných nástrojov a postupov od Objednávateľa alebo dodávateľov softvérových rozhraní a modulov tretích strán.

* 1. **Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)**

Predmetom realizácie preventívnych zásahov je predkladanie návrhov na servisné zásahy s cieľom eliminovať identifikované potenciálne riziká, podpora ich realizácie alebo ich samotná realizácia.

Cieľom preventívnych zásahov je:

1. zabezpečenie konzistencie konfigurácie a konzistencie databáz,
2. identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionalitu, dostupnosť a prevádzku IS Eucaris spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.

Preventívne zásahy sú rozdelené podľa jednotlivých komponentov:

1. kontrola systémových a chybových záznamov (logov) a chybových hlásení a návrh opatrení na odstránenie prípadných chýb,
2. kontrola stavu komponentov, napr. pridelenej pamäti, úložného priestoru, technického stavu a pod.,
3. sledovanie aktuálnosti verzií softvérových produktov s možným odporučením na jeho aktualizáciu.

Preventívne zásahy sa realizujú nasledovným spôsobom:

1. automatizovaným spôsobom, pomocou SW vybavenia na to určeného,
2. osobne, na mieste prevádzky systému.

**Rozsah poskytovaných služieb:** Dostupnosť služby je 8x5.

* 1. **Súčinnosť/konzultačné služby**

Cenník špecifikovaného rozsahu Paušálnych služieb prevádzky informačného systému.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Názov modulu IS Eucaris | Cena/mesiac bez DPH | Cena/rok bez DPH |
| IS Eucaris |  |  |
| Eucaris II |  |  |
| Prum |  |  |
| VAT |  |  |
| MileAge |  |  |
| AVI |  |  |
| Toll |  |  |
| CBE |  |  |
| RESPER II |  |  |
| CELKOM |  |  |

*V prípade rozšírenia obsahu poskytovaných Paušálnych služieb v zmysle nasadenia a prevádzkovania nových modulov IS počas trvania platnosti tejto Zmluvy sa od nasledujúceho mesiaca po nasadení takéhoto modulu (t.j. podpísaním akceptačného protokolu zo strany Objednávateľa) mesačná odmena Paušálnych služieb navýši o 1% z celkovej ceny za vývoj, dodanie a nasadenie takéhoto modulu IS, teda z ceny za Objednávkové služby za tento modul.*