## **Príloha č. 2: Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy**

1. Servisná podpora a údržba

Objednávateľ požaduje, aby služba Servisná podpora a údržba bola poskytovaná po dobu 60 mesiacov. Špecifikácia a popis servisnej podpory a údržby je uvedený v bode 1.1. Podpora a 1.2. Údržba.

* 1. Podpora
     1. Popis služieb Podpora je uvedený v Tabuľke č. 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s Tabuľkou č. 1.
     2. Služba Podpora poskytovaná poskytovateľom objednávateľom a zahrňuje aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných objednávateľovi podľa servisnej zmluvy.
     3. Poskytovateľ v rámci služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných objednávateľom nasledujúcim, alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.
     4. Poskytovateľ v rámci služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných objednávateľovi nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.

Postup odsúhlasenia zmien poskytnutých Objednávateľom:

* + - 1. Objednávateľ zaeviduje prostredníctvom systému Service Desk požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému.
      2. Poskytovateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému, prípadne ho doplní a dodá postup na vykonanie zmeny a/alebo rozšírenia v dodanom systéme, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie.
      3. Objednávateľ v zmysle poskytovateľom dodaného postupu zrealizuje navrhovanú zmenu a/alebo rozšírenie dodaného systému.
      4. v prípade úspešného vykonania zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému objednávateľ potvrdí správnosť vykonanej činnosti.

*Tabuľka č. 1 – Popis služby Podpora*

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
|  | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, e-mailom) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky dodaného systému a jeho častí, pri zmenách konfigurácie dodaného systému | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe v čase od 7.00 h do 18.00 h | operatívne | 2 pracovné dni |
|  | poskytovanie informácie o prípadných predporuchových a poruchových stavoch dodaného systému a bezodkladné informovanie objednávateľa o závažných bezpečnostných zraniteľnostiach v dodaných komponentoch (s CVSSv3 skóre aspoň 7, alebo ktoré ako závažné označil výrobca), vrátane návrhu plánu na ich odstránenie v infraštruktúre objednávateľa | zistenia | - | - | v pracovnej dobe v čase od 8.00 h do 17.00 h | operatívne | 2 pracovné dni |
|  | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti dodaného systému | Kalendár | 1 x ročne | VI. | v pracovnej dobe v čase od 8.00 h do 17.00 h | - | 10 pracovných dní |
|  | sledovanie a vyhodnocovanie odporúčaní výrobcu vo vzťahu k zaisteniu spoľahlivej a bezpečnej prevádzky zariadení:   * programového vybavenia všetkých produktov, * softvéru pre správu sieťovej infraštruktúry, * operačného systému po užívaného na zabezpečenie prevádzky softvéru pre správu sieťovej infraštruktúry.   a informovať Objednávateľa o ich vydaní | Kalendár | 2 x ročne | I, VI. | v pracovnej dobe v čase od 8.00 h do 17.00 h | - | 10 pracovných dní |
|  | * vykonávanie fyzickej inštalácie/reinštalácie zariadení, inštalácie a aktualizácie OS zariadení, resp. OS modulov z ktorých zariadenie pozostáva, * vykonávanie konfigurácie a zmien konfigurácie zariadení podľa požiadaviek objednávateľa, aktualizácia dokumentácie * vykonávanie inštalácie odporúčaní výrobcu na základe odporúčania poskytovateľa a po odsúhlasení objednávateľom | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe v čase od 8.00 h do 17.00 h | operatívne | 5 pracovných dní |
|  | Posudzovanie návrhov Objednávateľa na zmeny nastavenia a konfigurácie dodaného systému v rozsahu do 1 MD / 1 požiadavka na zmenu | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe v čase od 8.00 h do 17.00 h | 24 h | 5 pracovných dní |
|  | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, e-mailom) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe v čase od 8.00 h do 17.00 h | 24 h | 10 pracovných dní |

* 1. Údržba
     1. Predmetom poskytovania služby "Údržba" je riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov klasifikovaných v tabuľke č. 2 - Klasifikácia incidentov podľa závažnosti ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému realizované poskytovateľom a/alebo objednávateľom.

*Tabuľka č. 2 – Klasifikácia incidentov podľa závažnosti*

|  |  |
| --- | --- |
| Zásadný incident | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnym nedostatkom dodávaného systému a tento nedostatok **zabraňuje** jeho používaniu v prevádzke nasledovne:   1. neumožňuje používateľom NBS využívať IT služby pri výkone ich pracovných činností, 2. neumožňuje správnu funkčnosť komponentov IT infraštruktúry ako sú napr. servery, 3. znižuje výkon alebo priepustnosť zariadení o vyše 50%   Typicky sa jedná o poruchy zariadení, ktoré nie sú redundantné na úrovni služby, resp. poruchy komponentov, ktoré nie sú redundantné v rámci zariadenia. |
| Závažný incident | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený nedostatkom dodávaného systému a tento nedostatok **nespôsobí výpadok** funkčnosti dodaného systému alebo ktorejkoľvek jeho časti a tento výpadoknenaruší poskytovanie sieťových služieb v rámci NBS |

* + 1. Objednávateľ požaduje, aby klasifikácia incidentov podľa závažnosti, ktorá je uvedená v tabuľke č. 2 platila pre servis dodávaného systému počas záručnej doby a aj po záručnej dobe. Klasifikáciu incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti.
    2. Objednávateľ pripúšťa, že poskytovateľ môže na základe vykonanej analýzy incidentu požiadať objednávateľa o zmenu klasifikácie incidentu. O zmene klasifikácie incidentu rozhoduje poverený zamestnanec objednávateľa na základe analýzy incidentu predloženej poskytovateľom.
    3. Objednávateľ požaduje, aby sa poskytovateľ zaviazal poskytovať službu Údržba v súlade s tabuľkou č. 3.

*Tabuľka č. 3 – Popis služby Údržba*

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Lehota služby** |
|  | Poskytovanie informácií (telefonicky) súvisiacich s chybovými hláseniami dodaného systému | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | do 4 h |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných. ako: **„Zásadný incident**“ so zaručeným časom odstránenia incidentu v mieste inštalácie od písomného alebo vzájomne odsúhlaseného spôsobu nahlásenia tohto incidentu zo strany objednávateľa alebo od jeho detegovania poskytovateľom | Nahlásenie / diagnostikovanie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | do 8 h |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný incident“** so zaručeným časom odstránenia incidentu v mieste inštalácie od písomného alebo vzájomne odsúhlaseného spôsobu nahlásenia tohto incidentu zo strany objednávateľa alebo od jeho detegovania poskytovateľom | Nahlásenie / diagnostikovanie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | najneskôr do 17.00 h nasledujúceho pracovného dňa |
|  | Súčinnosť pri objednávateľom odstraňovaných poruchách externých systémov súvisiacich s dodaným systémom. | žiadosť | - | - | v pracovnej dobe | Do 4 h |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán. | Kalendár | dohodou | - | - | dohodou |
|  | Aktualizácia dokumentácie k dodanému systému v súvislosti s opravou incidentov dodaného systému | Kalendár | priebežne | - | - | 5 pracovných dní |

* + 1. Pri poskytovaní služby Údržba je Lehota služby stanovená vo vyššie uvedenej tabuľke č. 3 bodu záväzná aj v prípade, ak by pri jednotlivých činnostiach služby Údržba požadovaných objednávateľom počas Dostupnosti služby malo jej dodržanie prekročiť hornú hranicu stanovenej pracovnej doby.
    2. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba, že pri výmene komponentu IT infraštruktúry a/alebo časti komponentu IT infraštruktúry dodá komponent IT infraštruktúry a/alebo časť komponentu IT infraštruktúry rovnakých alebo vyšších parametrov.
    3. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
    - Objednávateľ alebo Poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému,
    - Poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
    - Poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie:
      * spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
      * dopad na produktovú dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie,
      * postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
      * či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
    - Poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
    - Objednávateľ vráti incident na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,
    - Objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov Objednávateľa v prípade odstránenia prevádzkového incidentu,
    - Objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a Poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol overenia zúčastniť,
    1. Poskytovateľ môže na odstránenie incidentov uvedených v tabuľke č. 2 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy s Lehotami služieb uvedenými v tabuľke č. 3 tejto prílohy použiť náhradné riešenie.
    2. Ak sa objednávateľ a uchádač nedohodnú inak, náhradné riešenie, ktoré eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný incident systému bude nahradené odstránením vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní a náhradné riešenie, ktoré eliminovalo chyby a/ alebo nedostatky spôsobujúce závažný incident systému bude nahradené odstránením chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.

1. Konzultačné a dodatočné implementačné služby
   1. Konzultačné a dodatočné implementačné služby budú poskytované poskytovateľom počas trvania servisnej zmluvy v maximálnom rozsahu 480 osobohodín - 60 MD (manday - osobodeň).
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude poskytovať konzultačné a implementačné služby na zariadenia certifikovaným zamestnancom na príslušnú technológiu.
   3. Predmetom poskytovania služby Implementácia sa pre účely tohto obstarávania rozumie služba umožňujúca
      1. analýzu požiadaviek objednávateľa a návrh riešenia a
      2. úpravu dodaného systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do dodaného systému.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s tabuľkou č. 4.

*Tabuľka č. 4 - Popis služby Implementácia*

| **ID** | **Služba / Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe  čase od 8.00 h do 17.00 h | - | do 5 pracovných dní |
| 2. | Vykonať analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia | Žiadosť / Objednávka | - | - | v pracovnej dobe  čase od 8.00 h do 17.00 h | - | podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému | Objednávka | - | - | v pracovnej dobe  čase od 8.00 h do 17.00 h | - | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:
     1. objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku na predbežnú analýzu,
     2. poskytovateľ vypracuje ponuku na analýzu predmetu požiadavky a na návrh riešenia,
     3. objednávateľ vyhodnotí ponuku na analýzu predmetu požiadavky a na návrh riešenia a v prípade jej akceptovania zašle poskytovateľovi záväznú objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
     4. poskytovateľ vykoná analýzu predmetu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia a
     5. objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
     6. v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať poskytovateľa najprv o vypracovanie ponuky na analýzu predmetu požiadavky a jej realizáciu a následne o vypracovanie ponuky na návrh riešenia a samotnú realizáciu riešenia.
  2. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná poskytovateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
     1. názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
     2. popis a dôvod požadovaných úprav,
     3. očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
     4. podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
  3. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5-tich pracovných dní od obdržania požiadavky vypracoval písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Táto písomná ponuka musí obsahovať:
     1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
     2. záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
     3. dobu realizácie a termín ukončenia,
     4. predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
     5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
  4. Objednávateľ na základe vyhodnotenia ponuky rozhodne o prijatí alebo odmietnutí tejto ponuky. V prípade odmietnutia ponuky môže navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil ponuku a predložil novú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdržaní objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
  5. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe objednávky analyzoval požiadavku objednávateľa a písomne navrhol riešenie spolu s návrhom harmonogramu implementácie a pevnej ceny. Návrh riešenia musí obsahovať:
     1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
     2. detailný popis riešenia (doplnkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na dodaný systém,
     3. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
     4. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
     5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
  6. Objednávateľ na základe vyhodnotenia analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše preberací protokol „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky v rámci dodaného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prevzatí. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, objednávateľ aj poskytovateľ obdržia po jednom vyhotovení protokolu o prevzatí.

V prípade, že bude mať objednávateľ výhrady k vyhodnoteniu analýzy a návrhu riešenia je objednávateľ oprávnený navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil predovšetkým navrhovaný spôsob, čas a harmonogram implementácie riešenia a predložil novú analýzu a návrh riešenia.

Ak objednávateľ rozhodne, že sa požiadavka bude realizovať v súlade s analýzou a návrhom riešenia, zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu požiadavky, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie riešenia. K samotnej realizácii riešenia pristúpi poskytovateľ až po obdržaní objednávky na realizáciu riešenia v termíne stanovenom v objednávke.

* 1. V prípade požiadavky, kde na základe dohody objednávateľa a poskytovateľa pre stanovenie spôsobu realizácie požiadavky objednávateľa, harmonogramu realizácie požiadavky objednávateľa a pevnej ceny za realizáciu požiadavky objednávateľa nie je potrebná samostatná analýza požiadavky a návrh riešenia, môže objednávateľ zaslať objednávku na realizáciu požiadavky bez toho, aby bol dodržaný postup poskytovania služby implementácie popísaný v bode 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, t. j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
  2. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného dodaného systému alebo jeho časti:
     1. Poskytovateľ dodá úpravu dodaného systému alebo jeho časti,
     2. Poskytovateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy dodaného systému v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať poskytovateľa o zmenu alebo doplnenie poskytovateľom predložených návrhov postupov, ktoré Poskytovateľ po prípadnej konzultácií s Objednávateľom zapracuje,
     3. Poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalačných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie dodaného systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalačné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu dodaného systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
     4. v prípade, že úprava dodaného systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti Poskytovateľ dodá úpravu dodaného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
     5. Objednávateľ overí funkčnosť upraveného dodaného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa a za účasti poskytovateľa,
     6. Objednávateľ vyhodnotí úspešnosť overenia na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vztiahnuté na počet a závažnosť incidentov,
     7. Objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení overenia prevzatie úpravy dodaného systému alebo jeho časti podpisom preberacieho protokolu o plnení služby Implementácia dodaného systému, ktorého súčasťou bude akceptačný protokol upraveného dodaného systému, alebo jeho časti - „Protokol o akceptačnom testovaní úpravy dodaného systému a o výsledkoch akceptačných testov“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v preberacom protokole. Preberací protokol úpravy dodaného systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch. Objednávateľ obdrží štyri a poskytovateľ jedno vyhotovenie preberacieho protokolu,
     8. súčasťou dodávky úpravy dodaného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť Objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.
  3. Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.

Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

**Komunikácia**

Service Desk sa používa ako komunikačný kanál medzi objednávateľom a poskytovateľom pri poskytovaní Servisných služieb.