

Stručný opis predmetu zákazky - Zabezpečenie podpory, údržby a ďalšieho rozvoja portálu ministerstva

Predmetom plnenia je riadne a včas poskytovať v prospech Ministerstva financií SR (ďalej len Objednávateľa) nasledovné služby:

Podpora a údržba portálu ministerstva

- Zabezpečiť riadnu prevádzku jednotlivých komponentov internetového a intranetového portálu na platforme CMS WebJet a aplikačného servera Tomcat pre 3 prostredia (produkčné, testovacie a intranet) - ďalej len portál ministerstva (v prípade potreby bude DFS poskytnutá k nahliadnutiu u kontaktnej osoby).
- Vykonávať preventívne činnosti a opatrenia k zabezpečeniu riadnej a bezporuchovej prevádzky jednotlivých komponentov portálu ministerstva a garantovať podporu dodaných komponentov CMS WebJET a AS Tomcat.
- Poskytovať asistenciu pri riešení prevádzkových problémov v rámci portálu ministerstva formou telefonickej konzultácie, vzdialeným prístupom, alebo v prípade nemožnosti vzdialeným prístupom aj priamo na pracovisku Objednávateľa.
- Prevzatie požiadavky podľa dohodnutých komunikačných postupov primárne prostredníctvom aplikácie helpdesk, zabezpečenej Dodávateľom, kategorizácia požiadaviek (prvotne u Objednávateľa, následne Dodávateľ prehodnotí a potvrdí kategorizáciu) a ich riešenie v prevádzkovom čase.

Prevádzka služieb poskytovaných Dodávateľom bude zabezpečená:

- **Prevádzkový čas** (výkon prevádzkových činností Dodávateľa) Pondelok – Piatok, 8:00 – 17:00 hod. (s výnimkou dní voľna a/alebo pracovného pokoja alebo oficiálne uvedených štátnych sviatkov)
- Automatizovaný monitoring a riešenie incidentov v Prevádzkovom čase
- Reakcia na incidenty – je definovaná v „Matici riešenia požiadaviek a incidentov v zmysle definície chýb v Prevádzkovom čase“ – viď nižšie
- Požadovaná dostupnosť portál ministerstva - minimálne 93%
- Maximálny čas výpadku, t.j. kritický problém 1. triedy – 6 hodín

Miesto dodania služieb

- Miesto dodania predmetu zákazky je sídlo Ministerstva financií SR, Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava 15.

Doba platnosti a dodania služieb

Uvedené služby podpory v zmysle rozsahu požadovaných služieb, žiada Objednávateľ zo strany Dodávateľa poskytovať počas obdobia 24 mesiacov od objednania.

Povinnosti Dodávateľa

1. V rámci prevádzky portálu ministerstva je Dodávateľ povinný realizovať nasledovné činnosti:

- a) Analýza chybových hlásení v logoch jednotlivých komponentov portálu ministerstva v objeme 2 hod. mesačne,
- b) Profylaktické odstávky systému, informuje v dostatočnom predstihu o plánovaných odstávkach,
- c) Analýza problémových záznamov v logoch a príprava návrhu opatrení na odstránenie problémov pre Objednávateľa,
- d) Sledovanie aktuálnosti verzii softvérových produktov alebo komponentov použitých v systéme a odporúčenia na ich aktualizáciu pre Objednávateľa,
- e) Informuje a odporúča inštalácie fixov a iných preventívnych opatrení,

- f) Odporúča zmeny v nastavení parametrov systému a ďalších komponentov portálu ministerstva.

2. Riešenie softvérových problémov na pracovisku Objednávateľa:

Ak je vylúčená telefonická podpora, alebo vzdialený prístup, Dodávateľ začne riešiť problém so spôsobilým produktom na pracovisku Objednávateľa na základe písomnej požiadavky na riešenie problému zo strany Objednávateľa a popisu softvérového problému. Po zaregistrovaní požiadavky technický špecialista Dodávateľa bude riešiť softvérový problém týkajúci sa spôsobilých produktov na špecifikovanom mieste u Objednávateľa.

Softvérový špecialista Dodávateľa bude:

- a) Asistovať pri identifikácii zdroja problému a jeho riešenia,
- b) Prezrie znalostné databázy výrobcu spôsobilého produktu (ak výrobca produktu poskytuje takýto prístup na báze základnej ročnej softvérovej podpory na produkt), či neobsahujú záznam o obdobných problémoch a prípadných fixoch,
- c) Pripraví dokumentáciu k problému (výpisy log súborov), ak je to potrebné,
- d) Zabezpečí komunikácie medzi objednávatelom a podpornými strediskami (vývojové centrá, za predpokladu, že pre spôsobilý produkt má objednávatel platnú základnú zmluvu o podpore V prípade, že objednávatel takúto zmluvu nemá, Dodávateľ poskytne podporu na základe najlepšieho snaženia bez kontaktu podporných stredísk, čo môže viesť k predĺženiu riešenia.
- e) Poskytuje aktuálny prehľad o stave nahlásených problémov prostredníctvom aplikácie Helpdesk,
- f) Aplikuje fixy, ktoré by mohli viesť k vyriešeniu problému, pokiaľ sú tieto k dispozícii,
- g) Reinštaluje spôsobilý produkt zo záložnej kópie v prípade havárie, ak je záložná kópia k dispozícii
- h) Asistovať pri riešení problémov s výkonnosťou spôsobilého produktu,
- i) Dostaví sa na špecifikované miesto objednávateľa v termíne stanovenom v Zozname služieb
- j) Zašle písomné stanovisko (elektronickou poštou alebo Helpdesk systémom) primárnemu technickému kontaktu na strane objednávateľa ako reakciu na každý nahlásený problém a to v rámci pracovných dní pondelok až piatok najneskôr do 24 hodín po jeho vyžiadaní objednávatelom, ináč v najbližší pracovný deň.

Povinnosti Objednávateľa v rámci súčinnosti:

- a) Kontaktná osoba Objednávateľa bude koordinovať a zabezpečovať zo strany Objednávateľa vzájomnú spoluprácu pri realizácii zásahov,
- b) Poskytnúť všetky potrebné informácie, ktoré má Objednávatel k dispozícii pre riešenie a analýzu problémov, o ktoré Dodávateľ požiada,
- c) Každý problém nahlásiť vo vopred dohodnutej forme Dodávateľovi (názov služby, komponentu služby, podrobný popis incidentu/problému, závažnosť problému, kontaktná osoba),
- d) V prípade potreby poskytnúť zodpovednému pracovníkovi prístup do portálu ministerstva s právomocami správcu systému,
- e) Zabezpečiť potrebné zdroje pre chod prevádzky predmetných služieb (disková kapacita, komunikačné prostriedky, strojový čas, ...),
- f) Zabezpečiť prvú úroveň používateľskej podpory pokrývajúcu obojsmernú komunikáciu medzi používateľmi predmetných služieb a pracovníkmi Dodávateľa,
- g) Zabezpečiť pre povereného pracovníka Dodávateľa vzdialený prístup k predmetným službám pomocou VPN
- h) Zabezpečiť dostupnosť zálohy (snapshotu) aktuálnej verzie všetkých serverov, ktoré sú súčasťou portálu ministerstva
- i) Zabezpečiť dostupnosť služby "Export zamestnancov MF SR" zo systému ISIM Ministerstva financií SR v rozsahu minimálne 1x denne počas pracovnej doby v dohodnutých termínoch,
- j) Zabezpečiť dostupnosť služby "Úplný export organizačnej štruktúry MF SR" zo systému ISIM Ministerstva financií SR pravidelne, minimálne raz za 14 dní,

- k) Zabezpečiť pravidelnú archiváciu a zálohovanie všetkých komponentov predmetných služieb,
- l) Informovať Dodávateľa min. 3 dni vopred o plánovaných zásahoch majúcich vplyv na komponenty predmetných služieb.

Cena, fakturačné a platobné podmienky

Faktúra za služby prevádzky portálového riešenia ministerstva bude vystavená mesačne k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom bude služba poskytovaná.

Dodávateľ do 7 pracovných dní od objednania doručí Objednávateľovi rozpis fakturačných míľnikov.

Faktúra je splatná 30 dní od jej vystavenia. V prípade, ak faktúra nebude uhradená v lehote 30 dní od jej vystavenia, Dodávateľ má právo účtovať úrok z omeškania vo výške 2% mesačne z dlžnej čiastky.

Faktúra bude obsahovať mesiac/rok a číslo objednávky Ministerstva financií SR a zároveň všetky náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

Ak bude faktúra obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, má Ministerstvo financií SR právo v lehote splatnosti faktúru vrátiť s uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov. Dodávateľ daňový doklad – faktúru opraví, alebo vystaví novú a doručí Ministerstvu financií SR.

Platba za služby sa uskutoční v EUR s DPH. V rámci uvedenej ceny bude DPH vo výške stanovenej platnými právnymi predpismi upravujúcimi výšku dane z pridanej hodnoty v deň vystavenia faktúry. Dátumom zaplataenia sa rozumie deň pripísania dlžnej čiastky na účet Dodávateľa.

Ostatné podmienky

Štandardná forma vykazovania realizovaných prác bude vykonávaná automatizovaným spôsobom prostredníctvom aplikácie Helpdesk Dodávateľa.

V prípade objednania objemovo rozsiahlejšej služby formou samostatnej objednávky, po odovzdaní predmetu plnenia, jeho otestovaní (ak je to aplikovateľné) a prevzatí riešenia primárnym technickým kontaktom objednávateľa, zodpovední pracovníci oboch zmluvných strán spíšu záznam o časovom rozsahu poskytnutých služieb (akceptačný protokol).

Objednávateľ zodpovedá za bezodkladné zaistenie a poskytnutie Dodávateľovi akýchkoľvek nevyhnutných oprávnení, ktoré Dodávateľ potrebuje pre prístup, používanie alebo úpravu softvéru, hardvéru, firmvéru a iných produktov používaných objednávateľom, pre ktoré Dodávateľ poskytuje služby na základe tejto špecifikácie.

Nevyhnutné oprávnenia znamenajú akékoľvek práva alebo súhlasy, ktoré potrebuje Dodávateľ alebo jej subdodávateľa za účelom získania práva alebo licencií pre prístup, používanie alebo úpravu (vrátane vytvoreného odvodeného diela) k softvéru, hardvéru, firmvéru a iným produktom objednávateľa alebo tretej strany, bez toho aby tým boli porušené vlastnícke alebo iné práva (vrátane práv k patentom a copyrightom) Dodávateľa alebo vlastníkov takých produktov.

Dodávateľ bude zbavený povinnosti splniť svoje záväzky, ktoré môžu byť dotknuté tým, že objednávateľ nezabezpečil Dodávateľovi nevyhnutné oprávnenia, ktoré sú spojené s povinnosťami Dodávateľa.

Predpoklady zabezpečovania podpory

Softvérová podpora objednávateľa sa vzťahuje na SW produkty a platformy pre ktoré má objednávateľ uzatvorenú platnú základnú servisnú zmluvu (SW maintenance).

Objednávateľ a Dodávateľ majú povinnosť do 10 pracovných dní od vystavenia objednávky oznámiť druhej zmluvnej strane kontaktné údaje poverených pracovníkov a dohodnúť sa na spôsobe komunikácie ako aj na spôsobe nahlasovania problémov prostredníctvom aplikácie Helpdesk, incidentov, výpadkov a požiadaviek.

Definície

Kritický problém - znamená problém, pre ktorý nemá objednávateľ žiadne známe dočasné riešenie a ktorý spôsobuje kritické narušenie systému objednávateľa, v praxi je to zvyčajne celkový výpadok, nefunkčnosť a nedostupnosť celého portálového riešenia, prípadne jeho časti.

Incident - neplánované prerušenie IT služby alebo zníženie kvality IT služby. Zlyhanie konfiguračnej položky, ktoré zatiaľ nemalo dopad na službu je tiež incidentom.

Dostupnosť - schopnosť konfiguračnej položky alebo IT služieb vykonávať dohodnuté funkcie podľa požiadaviek na prevádzku. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách s použitím vzorca:

$(\text{prevádzkový čas mesačne (h)} - \text{čas výpadku mesačne (h)}) / \text{prevádzkový čas mesačne (h)} \times 100$

Čas výpadku - čas kedy IT služba nie je dostupná počas prevádzkového času

Reakčná doba – čas od nahlásenia požiadavky po začiatok odborného riešenia, ktoré môže byť realizované vzdialeným programátorským výkonom alebo konzultáciou s klientom smerujúcou k identifikácii požiadavky/problému a jeho vyriešeniu.

Definícia chýb:

- a) 1. trieda („kritické“ alebo priorita 1, t.j. **P1**) – majú za následok to, že využívanie služby, alebo jej častí je nemožné alebo neprípustné. Takáto chyba má vážny dopad na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť.
Aplikácia nie je prevádzkyschopná a neexistuje náhradné riešenie, alebo existuje náhradné riešenie, ktoré však nie je akceptovateľné klientom pre negatívny dopad na činnosť aplikácie. Vývoj alebo prevádzka aplikácie sú zastavené alebo porucha má závažný dopad na schopnosť klienta pokračovať vo vývoji alebo prevádzke aplikácie.
- b) 2. trieda („závažné“ alebo **P2**) – zásadne obmedzujú využívanie služby alebo jej častí. Takáto chyba má podstatný vplyv na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť, a nemá za následok prerušenie práce. Aplikácia je prevádzkyschopná, ale jej funkčnosť je vážne obmedzená. Vývoj alebo prevádzka aplikácie môže pokračovať iba rozumný čas, kým sa chyba stane kritickou. Môže existovať náhradné riešenie, ale (i) jeho použitie je časovo náročné a/alebo (ii) môže vážne ovplyvniť činnosť portálu klienta alebo jeho prevádzku.
- c) 3. trieda („menšie“ alebo **P3**) – čiastočne obmedzujú využívanie služby alebo jej častí. Takáto chyba nemá podstatný vplyv na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť, a nemá za následok prerušenie práce.
- d) 4. trieda („bezvýznamné“ alebo **P4**) – umožňujú využívať službu alebo jej časti bez obmedzenia. Medzi takéto chyby patria chyby, ktoré sa týkajú dokumentácie, gramatické chyby, alebo poruchy, ktoré môžu byť ľahko odstránené objednávateľom, alebo sa nemusia odstraňovať.

Matica riešenia požiadaviek a incidentov v zmysle definície chýb v **Prevádzkovom čase** *:

trieda chyby	Reakčná doba	Doba odstránenia	Poznámka
P1	2 hod	6 hod	P1 musí byť okrem nahlásenia v Helpdesku oznámená dodávateľovi aj telefonicky

P2	4 hod	Nasl. prac.deň	
P3	Nasl. prac.deň	Do 4 prac. dní	
P4	Nasl. prac.deň	Do 7 prac. dní	

* Pozn.: Uvedené doby sú definované ako maximálne doby, pričom Dodávateľ sa v rámci svojich odborných kapacít snaží o čo najskoršie vyriešenie požiadavky (best effort režim).