

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

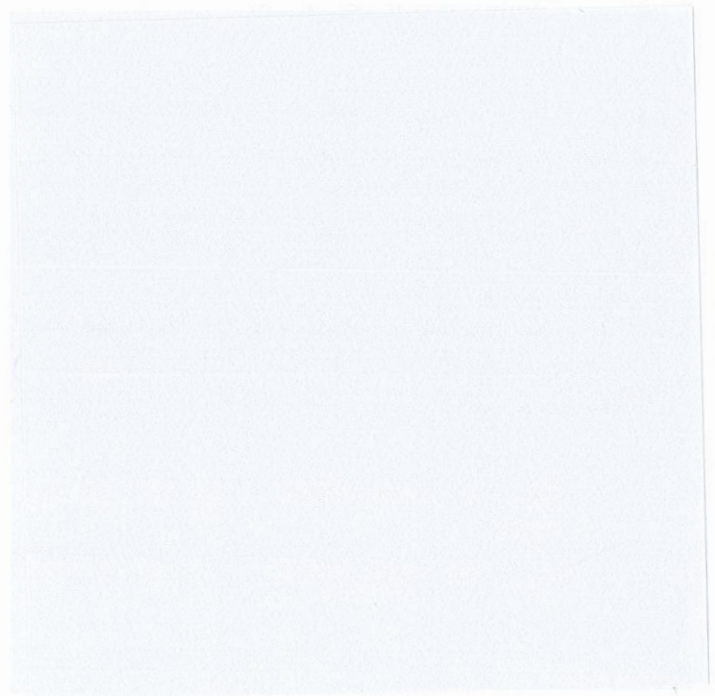
Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi nasledovné služby v rámci paušálu:

- a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
- b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
- c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov, poskytovanie Help Desk podpory úrovne L3,
- d) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti

Informačného systému,

- e) poskytovanie telefonických konzultácií pre pracovníkov mesta,
- f) odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite,

Poskytovateľ sa zaväzuje plniť Paušálne služby v primeranej kvalite a v čase. Objednávateľ môže odmietnuť prevziať službu z Paušálneho plnenia, ak vykazuje vady, alebo nedostatočnú kvalitu.



## Príloha č. 2: Štandardy pre poskytovanie Služieb

### Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS

#### Úrovne podpory používateľov:

Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod verejného obstarávateľa – IS Solution manager, ktorý je v správe verejného obstarávateľa a v prípade jeho nedostupnosti Centrum podpory používateľov (zabezpečuje prevádzkovateľ IS a DataCentrum).
- **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje prevádzkovateľ IS – verejný obstarávateľ).
- **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje úspešný uchádzač).

#### Definícia:

**Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

**Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

**Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobťažnejších Hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

#### Pre služby sú definované takéto SLA:

- Help Desk je dostupný cez IS Solution manager a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, incidenty sú evidované v IS Solution manager,
- Dostupnosť L3 podpory pre IS je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

**Riešenie incidentov – SLA parametre**

Za incident je považovaná chyba IS, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu alebo komunikačnej infraštruktúry.

- Označenie naliehavosti incidentu:

Označenie naliehavosti incidentu	Závažnosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
A	Kritická	Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS.
B	Vysoká	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňuje používať časť systému.
C	Stredná	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.
D	Nízka	Kozmetické a drobné chyby.

- možný dopad:

Označenie závažnosti incidentu		Popis dopadu
1	katastrofický	katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát,
2	značný	značný dopad alebo strata dát
3	malý	malý dopad alebo strata dát

- Výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s best practices ITIL V3 uvedené v nasledovnej matici:

Matica priority incidentov		Dopad		
		Katastrofický – 1	Značný - 2	Malý - 3
Naliehavosť	Kritická - A – 1	1	2	3
	Vysoká - B – 2	2	3	3
	Stredná - C – 3	2	3	4

	Nízka - D - 4	3	4	4
--	---------------	---	---	---

**Vyžadované reakčné doby:**

Označenie priority incidentu	Reakčná doba <sup>(1)</sup> od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu mesiac) (DKVI) <sup>(2)</sup>	Spoľahlivosť <sup>(3)</sup> (počet incidentov za mesiac)
1	2 hod	6 hod	1
2	4 hod	12 hod	1
3	12 hod.	24 hod	5
4	24 hod.	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	

- Požiadavky na hlásenie Incidentov sa spracúvajú v rámci časového pokrytia podľa Prílohy č.3.
- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom a vyriešením incidentu úspešným uchádzačom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu verejným obstarávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť verejného obstarávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je úspešný uchádzač oprávnený požadovať od verejného obstarávateľa schválenie riešenia incidentu.
- (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.
- (4) Incidenty nahlásené verejným obstarávateľom úspešnému uchádzačovi v rámci testovacieho prostredia
  - Majú prioritu 3 a nižšiu
  - Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
  - Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vzťahnutý k práve testovanej funkcionalite

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

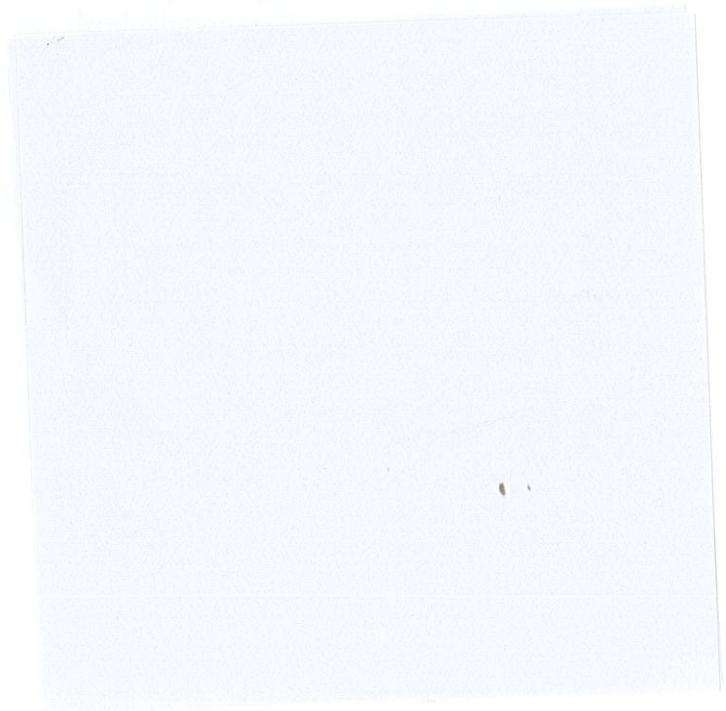
- Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)

- Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál) Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

### **Dostupnosť (Availability)**

Dostupnosť (Availability) znamená, že dáta alebo iné zariadenie sú prístupné v okamihu jej potreby. Vyjadruje sa v percentách dostupného času.

**Dostupnosť (Availability)** je pojem z oblasti riadenia bezpečnosti v organizácii. Dostupnosť znamená, že dáta sú prístupné v okamihu jej potreby. Narušenie dostupnosti sa označuje ako nežiaduce zničenie (destruction) alebo nedostupnosť. Dostupnosť je zvyčajne vyjadrená ako percento času v danom období, obvykle za rok. Pre SW je požadovaná dostupnosť na úrovni **99,5%**.



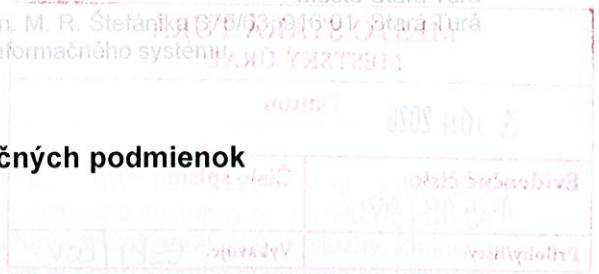
**Príloha č. 3: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb**

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní
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 Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Dostupnosť produkčného prostredia IS	99,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maximálny mesačný výpadok je 3,5 hodiny.</li> <li>Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni.</li> <li>Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS.</li> <li>V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.</li> </ul>

## Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov

Identifikačné údaje subdodávateľa	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa
Obchodné meno alebo meno a priezvisko: Adresa pobytu alebo sídlo: IČO alebo dátum narodenia : DIČ: Podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení :	Meno priezvisko : Adresa pobytu : Dátum narodenia:
Obchodné meno alebo meno a priezvisko: Adresa pobytu alebo sídlo: IČO alebo dátum narodenia : DIČ: Podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení :	Meno priezvisko : Adresa pobytu : Dátum narodenia:
Obchodné meno alebo meno a priezvisko: Adresa pobytu alebo sídlo: IČO alebo dátum narodenia : DIČ: Podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení :	Meno priezvisko : Adresa pobytu : Dátum narodenia:

Príloha č. 4B Návrh zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému  
„Smart mapy - dodanie a servis integračného systému“



**Príloha č. 5: Zoznam preexistenčných SW a ich licenčných podmienok**

Zoznam SW, ktoré budú použité pri vývoji diela.

Názov SW	Licenčné podmienky
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

