Príloha P9 Katalóg SLA služieb technická podpora

1. Zoznam skratiek

**24x7** - spôsob poskytovania služby, pri ktorom sa služba poskytuje 24 hodín denne, 7 dní v týždni

**10x5** - spôsob poskytovania služby, keď sa služba poskytuje v pracovných dňoch od 8:00 do 18:00 hod.

**ČD -** človekodeň, t. j. 8 hodín práce pre jednu osobu.

**ČH -** človekohodina, t. j. 1 hodina práce jednej osoby.

**Helpdesk** - informačný systém Obstarávateľa používaný na vzájomnú komunikáciu s Uchádzačom pri poskytovaní Služieb.

**SLA** - zmluvne dohodnutá úroveň kvality poskytovaných Služieb, t. j. dostupnosť alebo odozva danej Služby garantovaná Uchádzačom, ktorú sa Uchádzač zmluvne zaviazal dodržiavať.

**Mesačná paušálna platba** - platba za poskytované Služby, ktorú Zákazník zaplatí za každý kalendárny mesiac poskytovania Služieb.

**Bod merania** - prvok infraštruktúry zákazníka alebo uchádzača, ktorý monitoruje hodnoty, ktoré sú rozhodujúce pre určenie, či je alebo nie je na strane uchádzača dodržaná požadovaná SLA.

**Kritická porucha** - Kritická porucha je porucha Systému ako celku alebo jeho kľúčových komponentov alebo porucha bezpečnostných, identifikačných a komunikačných komponentov Systému, ktorá ohrozuje bezpečnosť Systému alebo iného systému Zákazníka. Kritická porucha znamená aj neprimerane dlhý čas odozvy služby. Neprimeraný čas odozvy je stav, keď sa priemerný čas odozvy požiadavky za minútu zvýši najmenej o 600 % v porovnaní s priemerným časom odozvy požiadavky za minútu. Kritickou poruchou sa ďalej rozumie stav, keď používateľská funkcia Systému generuje výstupy a spracúva údaje odlišne od požadovaného zadania alebo z hľadiska dôležitosti príslušnej úlohy Zákazníka a jej obsahu (najmä s ohľadom na oprávnené záujmy tretích osôb dotknutých činnosťou Zákazníka)

**Závažná porucha** - Závažná porucha je stav, ktorý vedie k nefunkčnosti systémov, ktoré nespadajú do kategórie kritických porúch. Okrem toho je to nefunkčnosť jednotlivých komponentov Systému, ktoré nespôsobujú havarijný stav celého Systému. Môže ísť o čiastočné chyby a pomalé reakcie služieb, databáz SQL a rozhraní zabezpečujúcich menej dôležitú funkčnosť Systémov. Pomalá odozva je stav, keď sa priemerný čas odozvy požiadavky za minútu zvýši najmenej o 300 % v porovnaní s priemerným časom odozvy požiadavky za minútu. Za tento typ poruchy sa považuje aj porucha, ktorá úplne obmedzuje prácu niektorého z používateľov Systému alebo pri ktorej je funkčnosť možná len pomocou alternatívnych procesov alebo mimoriadne kvalifikovanej podpory zo strany Uchádzača.

**Bežná porucha** - iná porucha znamená stav indikujúci nefunkčnosť systémov, ktoré nespadajú do kategórie kritickej alebo závažnej poruchy. Ide o nedostatky jednotlivých čiastkových komponentov Systému, ktoré však neumožňujú správne fungovanie celého Systému. Môže ísť o čiastkové chyby a menšie spomalenia odozvy webových služieb, databáz SQL a rozhraní zabezpečujúcich menej dôležitú funkčnosť Systémov. Za tento typ chyby sa považuje aj chyba, ktorá obmedzuje bežnú prácu používateľa so Systémom.

**Služba** - Služba s veľkým začiatočným písmenom znamená plnenie poskytované Uchádzačom na základe Zmluvy a jednotlivých datasetov uvedených v bode 2 tejto prílohy; ak sa používa pojem "Služba" s malým začiatočným písmenom, znamená tento pojem aplikačnú službu (komponent) Systému.

**Systém** - vybraný HW a SW definovaný v budúcej zmluve.

1. Zoznam požadovaných služieb

Služby poskytované počas celej doby platnosti budúcej Zmluvy v dvoch režimoch, ako je uvedené v tabuľke nižšie, t. j. časť Služieb bude poskytovaná v režime 24x7, t. j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni (označené ako „N“) a časť Služieb bude poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 do 18:00 (označené ako „P“).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID Služby** | **Názov služby** | **Režim poskytovania** | **Rozsah čerpania** |
| TP-1 | Technická podpora | N | A |
| SP-1 | Identifikácia a odstránenie kritických chýb  | N | A |
| SP-2 | Identifikácia a náprava závažných chýb  | N | A |
| SP-3 | Identifikácia a odstránenie bežných porúch  | N | A |

**N - 24x7**

**P - pracovné dni od 8:00 do 18:00**

**A - nie je v rámci mesačnej paušálnej platby časovo obmedzený**

**B - je v rámci mesačnej paušálnej platby obmedzený a to na 5 ČD**

1. Katalógové listy – špecifikácie poskytovaných služieb

Predmetom budúcej Zmluvy je poskytovanie Služieb systémovej podpory a vývoja a zabezpečenie dostupnosti a úrovne požadovaných Služieb podľa parametrov definovaných Zákazníkom. Podrobnejšia špecifikácia jednotlivých Služieb je uvedená v katalógovom liste nižšie pre každú jednotlivú Službu:

|  |
| --- |
| **Katalógový list Služby SP-1** |
| Služby ID | SP-1 |
| Názov služby | Identifikácia a odstránenie kritických chýb |
| Popis služby | Identifikácia kritických porúch systému a ich následné odstránenie podľa parametrov definovaných zákazníkom |
| **Popis činností** |
| Popis činností | Služba zahŕňa príjem hlásení z monitorovacieho systému alebo hlásení od zákazníka alebo tretích strán o existencii kritickej poruchy (ďalej len "incident") a všetky potrebné činnosti na zabezpečenie odstránenia nahlásenej kritickej poruchy. Za odstránenie kritickej poruchy sa považuje aj zmena jej klasifikácie na závažnú poruchu alebo bežnú poruchu. Uchádzač je povinný incident bez zbytočného odkladu prevziať. Prevzatím incidentu sa rozumie vykonanie záznamu v Helpdesku, z ktorého vyplýva, že Uchádzač začal pracovať na odstránení závady. Po odstránení závady Uchádzač vykoná o tom záznam v Helpdesku.Služba zahŕňa aj následnú analýzu príčin kritickej poruchy. Analýzu musí Uchádzač predložiť v písomnej forme prostredníctvom Helpdesku a okrem podrobného opisu príčin poruchy musí obsahovať aj návrh konkrétnych opatrení, ktoré sú schopné zabrániť opakovaniu poruchy. |
| **Parametre služby** |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | Hlásenie zákazníka |
| SLA | SP-1-A: Prevzatie incidentu do 30 minút od nahlásenia |
| SP-1-B: Odstrániť kritickú poruchu do 4 hodín od prijatia incidentu |
| SP-1-C: Predloženie analýzy koreňovej príčiny kritickej chyby do 5 kalendárnych dní po odstránení kritickej chyby |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Záznam v helpdeskuAnalýza príčin kritických porúch |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |
| --- |
| **Katalógový list Služby SP-2** |
| Služby ID | SP-2 |
| Názov služby | Identifikácia a náprava závažných chýb |
| Popis služby | Identifikácia závažných porúch systému a ich následné odstránenie podľa parametrov definovaných zákazníkom |
| **Popis činností** |
| Popis činností | Služba zahŕňa prijímanie hlásení z monitorovacieho systému alebo hlásení od zákazníka alebo tretích strán o existencii závažnej vady (ďalej aj "incident") a všetky potrebné činnosti na zabezpečenie odstránenia nahlásenej závažnej vady. Za odstránenie Závažnej poruchy sa považuje aj zmena jej klasifikácie na Bežnú poruchu. Uchádzač je povinný incident bez zbytočného odkladu prevziať. Prevzatím incidentu sa rozumie vykonanie záznamu v Helpdesku, z ktorého vyplýva, že Uchádzač začal pracovať na odstránení závady. Po odstránení závady Uchádzač vykoná o tom záznam v Helpdesku.Služba zahŕňa aj následnú analýzu príčin závažnej chyby. Analýzu musí Uchádzač predložiť v písomnej forme prostredníctvom Helpdesku a okrem podrobného opisu príčin poruchy musí obsahovať aj návrh konkrétnych opatrení, ktoré sú schopné zabrániť opakovaniu poruchy. Uchádzač je povinný predložiť analýzu len v prípade, ak si ju zákazník vyžiada po odstránení poruchy. |
| **Parametre služby** |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | Hlásenie zákazníkaŽiadosť zákazníka o predloženie analýzy |
| SLA | SP-2-A: Prevzatie incidentu do 30 minút od nahlásenia |
| SP-2-B: Náprava závažnej chyby do 24 hodín od prijatia incidentu |
| SP-2-C: Predloženie analýzy hlavných príčin do 5 kalendárnych dní od prijatia žiadosti zákazníka |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Záznam v helpdeskuAnalýza koreňovej príčiny závažnej chyby |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |
| --- |
| **Katalógový list Služby SP-3** |
| Služby ID | SP-3 |
| Názov služby | Identifikácia a odstránenie bežných porúch |
| Popis služby | Identifikácia bežných porúch systému a ich následné odstránenie podľa parametrov definovaných zákazníkom |
| **Popis činností** |
| Popis činností | Služba zahŕňa príjem hlásení z monitorovacieho systému alebo hlásení od zákazníka alebo tretích strán o existencii spoločnej poruchy (ďalej aj "incident") a všetky potrebné činnosti na zabezpečenie odstránenia nahlásenej spoločnej poruchy.Uchádzač je povinný incident bez zbytočného odkladu prevziať. Prevzatím incidentu sa rozumie vykonanie záznamu v Helpdesku, z ktorého vyplýva, že Uchádzač začal pracovať na odstránení závady. Po odstránení závady Uchádzač vykoná o tom záznam v Helpdesku.Služba zahŕňa aj následnú analýzu príčin bežných porúch. Analýzu musí Uchádzač predložiť v písomnej forme prostredníctvom Helpdesku a okrem podrobného opisu príčin poruchy musí obsahovať aj návrh konkrétnych opatrení, ktoré môžu zabrániť opakovaniu poruchy. Uchádzač je povinný predložiť analýzu len v prípade, ak si ju zákazník vyžiada po odstránení poruchy. |
| **Parametre služby** |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | Hlásenie zákazníkaŽiadosť zákazníka o predloženie analýzy |
| SLA | SP-3-A: Prevzatie incidentu do 30 minút od nahlásenia |
| SP-3-B: Odstráňte ostatné nedostatky do 72 hodín od prijatia incidentu |
| SP-3-C: Predloženie analýzy hlavných príčin ostatných chýb do 5 kalendárnych dní od prijatia žiadosti zákazníka |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Záznam v helpdeskuAnalýza príčin bežných porúch |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |
| --- |
| **Katalógový list Služby TP-1** |
| Služby ID | TP-1 |
| Názov služby | Technická podpora |
| Popis služby | Správa a údržba jednotlivých komponentov systému uchádzačom vrátane údržby systému ako celku s cieľom udržať systém v prevádzke. |
| **Popis činností** |
| Popis činností | Táto služba zahŕňa vykonávanie nasledujúcich činností údržby systému:* pravidelné proaktívne a preventívne činnosti zamerané na udržiavanie funkčnosti, spoľahlivosti a výkonnosti systému,
* Vykonávanie údržby a nápravných opatrení na udržanie bezporuchového stavu systému,
* nasadenie nových verzií jednotlivých komponentov systému
* zabezpečenie spolupráce pri inštalácii nových HW komponentov ovplyvňujúcich bezpečnosť do infraštruktúry,
* detekciu a diagnostiku chybových stavov,
* zabezpečenie pravidelných aktualizácií firmvéru a SW prvkov interných fw:

Ak sa Obstarávateľ nedohodne inak, aktualizácie budú nasadené najprv do testovacieho prostredia, potom s oneskorením definovaným Obstarávateľom do produkčného prostredia Obstarávateľa, vždy s testovaním nainštalovaných verzií Uchádzačom a spätným vrátením Uchádzačom.**Poskytovanie služieb technickej podpory zahŕňa najmä:*** + proaktívna kontrola súčasti nového riešenia,
	+ proaktívna aplikácia aktualizácií firmware nového riešenia
	+ reaktívna technická podpora na vzniknuté prevádzkové problémy
	+ Výmena chybného boxu/dielu výrobcovi na svoje náklady tzv RMA proces.

Uchádzač zabezpečí komunikáciu s výrobcom zariadenia alebo softvéru v rámci zakúpenej údržby a umožní objednávateľovi nahliadnuť aj do celej komunikácie s výrobcom pri riešení jednotlivých chýb. Uchádzač nie je oprávnený používať (inštalovať, aktualizovať) žiadne licencie bez súhlasu zákazníka. Zákazník bude vykonávať drobné úlohy správy na úrovni operačného systému a aplikácie interných fw pomocou vlastných správcov.**Zavedenie pravidelných kvartálnych stretnutí, ktoré sa budú okrem iného zaoberať:*** návrhy na zlepšenie kvality služieb,
* návrhy na optimalizáciu služieb,
 |
| **Parametre služby** |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | - |
| SLA | TP-1-A: Prijať žiadosť do 30 minút od nahlásenia.TP-1-B: Vykonajte rýchle a potrebné administratívne zásahy v rozsahu do 2 ČH do 4 hodín od oznámenia.TP-1-D: Vykonávanie zložitých administratívnych zásahov v rozsahu do 8 ČH do 5 kalendárnych dní od nahlásenia |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Správne fungujúce interné fw,  |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |