

Opis predmetu zákazky/zmluvy

Predmet zákazky:

Služba prevádzky a technickej podpory existujúcej aplikácie pre účely: „Požiadavky a základná finančná kontrola elektronická“

Obsah

Opis predmetu zákazky/zmluvy	1
Predmet zákazky:	1
Služba prevádzky a technickej podpory existujúcej aplikácie pre účely: „Požiadavky a základná finančná kontrola elektronická“	1
1. Stručný opis predmetu zákazky.....	2
2. Prevádzkové prostredie	2
3. Opis funkcionalít informačného systému.....	2
4. Služby Podpory	4
4.1 Paušálne služby	4
4.2 Objednávkové služby	7
4.3 Štandardy pre poskytovanie Servisných Služieb	8

1. Stručný opis predmetu zákazky

- 1.1 Predmetom zákazky sú služby technickej podpory, inštalácie, údržby a rozvoja informačného systému pre procesy riadenia požiadaviek a základnej finančnej kontroly (ďalej aj „IS“), ktorý umožní riadenie a podporu všetkých predpísaných činností spojených so zberom a spracovaním požiadaviek od OvZP.
- 1.2 Súčasťou predmetu zákazky je poskytovanie súvisiacich služieb minimálne v rozsahu:
- Automatické priebežné aktualizácie (najmä opravy, aktualizácie dát, databáz) a bezpečnostné aktualizácie informačného systému, aktualizácia informačného systému v súlade so zmenami platnej legislatívy Slovenskej republiky (implementácia legislatívnych zmien) (Aktualizácia).
 - Prevádzkovanie informačného systému, vrátane súvisiacich databáz, a údržby a správy dát verejného obstarávateľa na serveroch Poskytovateľa (Hosting).
 - Automatické zálohovanie dát verejného obstarávateľa vykonávané minimálne raz denne počas posledných 14 kalendárnych dní a raz týždenne počas posledných 12 mesiacov (Záloha).
 - Používateľská podpora a asistencia Poskytovateľa verejnému obstarávateľovi a ním povereným osobám (Administrátorom) uskutočňovaná emailom alebo telefonicky v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 16:00 hod. (Používateľská podpora)
- 1.3 Prístup do IS bude poskytnutý:
- zamestnancom verejného obstarávateľa,
 - zamestnancom organizácií, ktoré sú v zriaďovateľskej pôsobnosti verejného obstarávateľa,
- 1.4 Predpokladaný počet používateľov a ich právomoci sú definované v bode **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** tohto opisu.
- 1.5 Popis požadovaných služieb je uvedený v nasledovných kapitolách.

2. Prevádzkové prostredie

Pre vývoj, testovanie a prevádzku je možné použiť jednu z nasledovných možností:

- 2.1 Serverové vybavenie (On Premises), umiestnené v lokalite objednávateľa. Virtualizačná platforma Hyper-V. (OS Windows server 2022 / Red Hat 9)
- 2.2 Hostované prostredie / Cloud prevádzkované dodávateľom. Prevádzkové prostredie ako aj Informačný systém musia spĺňať podmienky relevantnej legislatívy:
- „Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS.
 - „Zákon o KB“ znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
 - „Zákon o ITVS“ znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov
 - „Zákon o eGovernmente“ znamená zákon č.305/2013 Z. z., o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

3. Opis funkcionalít informačného systému

3.1 Stručný popis

Aplikácia „Požiadavky a elektronická finančná kontrola“ má za cieľ zlepšiť manažovanie agendy súvisiacej so zberom a riešením požiadaviek zo strany organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti Prešovského samosprávneho kraja a vykonávanie základnej finančnej kontroly elektronicke. Aplikácia

nenahrádza mailovú komunikáciu, nenahrádza e-gov komunikáciu ani papierovú úradnú komunikáciu. Služi na efektívny spôsob komunikácie medzi centrom podpory a organizáciami v zriaďovateľskej pôsobnosti. Spôsob komunikácie je obojstranný v rámci aplikácie. Každý zápis činnosti je notifikovaný a zaznamenaný cez aplikáciu. Vykonávanie základnej kontroly je v súlade s §7 zákona č.357/2015 Z .z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3.2 Modul požiadavky

Modul požiadaviek služi na zadanie požiadavky „žiadateľom“ t. j. prihláseným užívateľom. Spôsob komunikácie je výhradne cez rozhranie aplikácie obojsmerným smerom v rámci jednej požiadavky. Celá komunikácia je zviazaná s konkrétnymi požiadavkami. Ku každému typu požiadavky je nadefinovaný workflow aktivít a schvaľovacieho procesu. Každá požiadavka obsahuje nasledovné atribúty a to: Vlastník, Poradové číslo požiadavky, Dátum požiadavky, Popis požiadavky, Príjmy, Výdaje, Druh dokladu EIS, Číslo dokladu EIS, Organizácia – názov, Organizácia – IČO, Typ organizácie, Druh organizácie, Štatutár organizácie, prílohy. Aplikácia zabezpečuje jednotné číslovanie požiadavky, ktoré nemožno meniť. Nad každou požiadavkou je možnosť meniť stavy požiadavky na základe prístupových práv definovaných užívateľov a ich roly (nadriadený, podriadený). Aktivitu vykonanú nad požiadavkami majú za úlohu zaznamenať v rámci jednej požiadavky: kto vykonal aktivitu, kedy vykonal aktivitu, čo bolo požiadavkou a aký je aktuálny stav požiadavky. Aplikácia obsahuje možnosť pripomienkovania (diskusie) nad požiadavkou s možnosťou pridávanie komentárov a podobne. Každá zmena stavu obsahuje možnosť emailovej notifikácie pre každého kto s danou požiadavkou pracuje v akom je stave resp. ako prebieha schvaľovanie.

Požiadavka má možnosť pripájania dokumentov s požadovanými atribútmi o názve dokumentu, formáte dokumentu, autor dokumentu, dátum vyhotovenia.

Druhmi požiadaviek sú Bankové výpisy, Cestovné náhrady, došlá faktúra, majetok, mzdy, nákupná objednávka, personalistika, platobný poukaz, pokladničné doklady, predajná objednávka, prevody medzi vlastnými účtami, rozbor hospodárenia, účtovná závierka/ finančné a účtovné výkazy, úprava rozpočtu, vyšla faktúra a iný druh dokladu.

3.3 Základná finančná kontrola (ZFK) elektronická

Vykonanie základnej kontroly je v súlade s §7 zákona č.357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Aplikácia poskytuje vykonanie základnej finančnej kontroly elektronicky kde užívateľ k danému záznamu má pripojené všetky podklady k vykonaniu ZFK bez možnosti ich zmeny. Výkon ZFK musí byť notifikovaný a zapísaný v aplikácii bez možnosti zmeny iným užívateľom. Musí byť zadefinované označenie alebo popis finančnej operácie alebo jej časti podľa oblasti ZFK, vyjadrenie zamestnanca, prihlásený užívateľ ktorý túto zmenu vykonal, dátum a čas vykonania zmeny a elektronický popis a podpis. ZFK sa má vykonávať postupne podľa zodpovednosti za rozpočet, za verejné obstarávanie, za vnútorne predpisy a za vedúceho zamestnanca organizácie (štatutár). O vykonaní ZFK sa generuje protokol.

3.4 Ďalšie požiadavky:

- 3.1.1 Zabezpečenie bezpečnosti a plynulosti prevádzky informačného systému.
- 3.1.2 Zabezpečenie súladu s aktuálne platnou legislatívou.
- 3.1.3 Zabezpečenie súladu s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov.
- 3.1.4 Archivácia a Zálohovanie dát. Systém musí zabezpečovať uchovávanie kompletnej dokumentácie po dobu desať rokov odo dňa odoslania požiadavky.
- 3.1.5 Školenia používateľov systému určených verejným obstarávateľom v priestoroch Verejného obstarávateľa. Školenie sa predpokladá v rozsahu 6 hodín. Požadovaný je nasledujúci rozsah školení/ preškolení:

- minimálne 2x úvodné školenie (školenie pre zamestnancov CPS, školenie pre ostatných používateľov),
 - preškolenie 1 x ročne.
- 3.1.6 Prvotné nastavenie systému v rozsahu: pridelenie prístupov, nastavenie rolí, a všetky ďalšie nastavenia, ktoré sú nevyhnutné na sprístupnenie všetkých funkcií uvedených v tomto opise tak, aby ich bolo možné plnohodnotne využívať. Uvedeným sa rozumie kompletná implementácia systému, so všetkými iniciálnymi nastaveniami, tak, aby ho bolo možné v plnom rozsahu využívať bez potreby dodatočného zásahu administrátora na strane verejného obstarávateľa.
- 3.1.7 Administrátorské prostredie pre vybraných zamestnancov verejného obstarávateľa s funkciou nastavovania systému samotným verejným obstarávateľom v rozsahu min:
- pridávanie/odoberanie prístupov,
 - správa názvov oddelení a pozícií zamestnancov s prístupom do IS,
 - editácia schvaľovacích workflow,
 - správa rolí.

4. Služby Podpory

4.1 Paušálne služby

Služby technickej podpory popísané nižšie Objednávateľ požaduje poskytovať pre produkčné, testovacie, vývojové prostredia. Poskytovateľ zároveň umožní pre vybraných zamestnancov Objednávateľa prístup do prehľadu realizovaných služieb podpory.

Poskytovanie služieb rozvoja systému podľa požiadaviek verejného obstarávateľa v rozsahu podľa Prílohy č. 2 SLA zmluvy.

- 4.1.1 Poskytovanie služieb servisného hotline/servisných zásahov (riešenie Incidentov),
- i. Poskytovanie služieb servisného hotline zahŕňa služby kontaktného centra prostredníctvom komunikačných kanálov:
 - telefonicky, na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa,
 - emailom, na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa,
 - alebo dohodnutým Informačným systémom pre správu požiadaviek.
 - ii. Poskytovateľ je povinný formou emailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa na e-mail: matus.lukac@cp.psk.sk.
 - iii. V prípade identifikácie Incidentu, bude Poskytovateľ riešiť Incidenty, súvisiace s prevádzkou systému:
 - telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
 - vzdialeným prístupom Napr. pomocou služby Remote Access Server,
 - osobne, na mieste vzniku Incidentu.
 - iv. Riešenie Incidentu sa realizuje:
 - zmenou konfigurácie systému,
 - reinstaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia,
 - reinstaláciou pôvodnej verzie, alebo inštaláciou aktualizácie systémového softvéru v súčinnosti s Objednávateľom,
 - dodaním novej verzie aplikačného programového vybavenia.
 - v. V rámci riešenia Incidentu sa realizuje:
 - analýza identifikovaných Incidentov a problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardvérová infraštruktúra, systémový softvér, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz),
 - odstraňovanie chýb v IS, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov,

- dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním Incidentov a problémov.
 - vi. Predpokladom odstránenia Incidentu je:
 - že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
 - sú splnené všetky technické predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku IS,
 - Objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť.
 - vii. Realizovanie postupov pre uvedenie a obnovu štandardnej prevádzky systému podľa definovaných plánov.
- 4.1.2 Podpora pri realizácii prevádzkových/preventívnych zásahov (podpora prevádzky systému, profylaktika, monitoring),
- i. Podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému v súčinnosti s Objednávateľom.
 - ii. Inštalácia a podpora pri inštalácii aktualizácií a patchov štandardného systémového softvéru v súčinnosti s Objednávateľom (Objednávateľ garantuje vlastníctvo príslušných licencií.):
 - podľa požiadaviek Objednávateľa a podľa vzorových pracovných postupov pre realizáciu aktualizácie štandardného programového vybavenia,
 - na základe potreby plynúcej z aktualizácie aplikačného programového vybavenia.
 - iii. Ladenie výkonnosti systému.
 - iv. Ostatné činnosti bežnej podpory prevádzky systému:
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorovú konfiguráciu systému, súčasne so zaškolením zamestnancov Objednávateľa,
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre aktualizáciu systému,
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre realizáciu preventívnych zásahov,
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre riešenie Incidentov,
 - spracovať a priebežne aktualizovať vzorové pracovné postupy pre štandardnú pravidelnú administráciu, súčasne so zaškolením zamestnancov Objednávateľa,
 - spracovať a priebežne aktualizovať súpis vyžadovaných licencií k podporovaným systémom,
 - v súčinnosti so zamestnancami Objednávateľa sa podieľať na spracovaní a aktualizácii vzorových pracovných postupov pre zálohovanie a obnovu systému,
 - integrácia systémovej podpory, pre ktorú existuje štandardná podpora výrobcov jednotlivých prvkov prevádzkovej infraštruktúry, a ktorú môže vykonať Poskytovateľ na požiadanie Objednávateľa,
 - analýza postupov pre uvedenie systému do prevádzky a jeho obnovy,
 - návrh postupov pre uvedenie systému do prevádzky a jeho obnovy,
 - priebežná aktualizácia dokumentácie,
 - proaktívny monitoring IS,
 - reporting incidentov a vykonaných prác.
 - v. Možné spôsoby realizácie preventívnych zásahov:
 - automatizovaným spôsobom, pomocou softvérového vybavenia na to určeného,
 - vzdialeným prístupom napr. pomocou služby Remote Access Server v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa,
 - osobne, na mieste prevádzky systému.
 - vi. Primárnym cieľom preventívnych zásahov je:
 - kontrola konzistencie konfigurácie IS a konzistencie databáz IS,

- identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionality, dostupnosť a prevádzku IS spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.
 - vii. Vytvorenie zoznamov systémových služieb:
 - Poskytovateľ zabezpečí spracovanie a priebežnú aktualizáciu zoznamu (súpisu) služieb, bežiacich nad jednotlivým systémom, ktoré je potrebné monitorovať pre zabezpečenie bezproblémového chodu systému,
 - Poskytovateľ zabezpečí dostupnosť aktuálneho zoznamu služieb na monitorovanie systému pre zamestnancov Objednávateľa prostredníctvom URL k HelpDesku Poskytovateľa, ako východiskovému systému pre poskytovanie mesačných výkazov.
 - viii. Predmetom preventívnych zásahov pre hardvér a systémový softvér je predkladanie návrhov na servisné zásahy s cieľom eliminovať identifikované potenciálne riziká.
- 4.1.3 Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
- i. V prípade, že o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, bude Poskytovateľ riešiť požiadavky na zmenu konfigurácie, súvisiace s prevádzkou systému:
 - telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
 - vzdialeným prístupom napr. pomocou služby Remote Access Server,
 - osobne, na mieste vzniku Incidentu.
 - ii. Riešenie požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
 - zmenou konfigurácie systému,
 - reinstaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia,
 - reinstaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového softvéru v súčinnosti s Objednávateľom.
 - iii. V rámci riešenia požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
 - analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu konfigurácie v prevádzkovom prostredí Objednávateľa aktuálna hardvérová infraštruktúra, systémový softvér, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz),
 - dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu konfigurácie.
- 4.1.4 Poskytovanie služieb podpory systémového softvéru
- i. Služby zabezpečenia podpory systémového softvéru sú nasledovné:
 - zabezpečenie podpory od výrobcu systémového softvéru (softvérový maintenance),
 - identifikácia príčiny poruchy,
 - oprava softvéru OnSite, alebo vzdialene.
 - ii. Súvisiace služby:
 - podpora pri riešení problémov systémového softvéru.
- 4.1.5 Ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému
- Požiadavky Objednávateľa v rozsahu malých zásahov do dokumentácie a IS považovaných za update systému (ďalej len: "Drobná požiadavka na zmenu").
- i. Vykonanie update:
 - aktualizácia implementovaného IS vykonaním malých zásahov do IS,
 - súčasťou týchto plnení je tiež úprava príslušnej dokumentácie, projektový manažment, koordinácia testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov IS.
 - ii. Analýzy, návrh a vývoj riešenia, vylepšenia a/alebo modifikácie IS, vyplývajúce z požiadaviek Objednávateľa a legislatívnych zmien.
 - iii. Služby systémového administrátora zahŕňajúce nasledovné činnosti:

- Redizajn a realizácia zmien nastavenia a konfigurácií.
- Vytváranie administrátorských skriptov.
- Zálohovanie a obnova systémov.
- Inštalácia systému zo záložnej kópie v prípade havárie systému.
- Konzultácie otvorených otázok zo strany Objednávateľa.
- Sprostredkovanie prenosu vedomostí o administrácii IKT systémov na zamestnancov Objednávateľa formou informácií o postupoch pri zmenách konfigurácie.
- Asistencia pri riešení problémov pri nasadzovaní aplikácií iných dodávateľov.
- Udržiavanie a aktualizácia dokumentácie k dotknutým IKT systémom.
- Ďalšie činnosti v oblasti administrácie IKT systémov.
- Migrácia serverov do nového prostredia podľa definovaného migračného scenára.
- iv. Služby databázového administrátora zahŕňajúce nasledovné činnosti:
 - Analýza databázových logov.
 - Návrhy na zálohovanie databáz.
 - Zálohovanie a obnova databáz.
 - Riešenie problémov pri prevádzke databáz.
 - Ďalšie činnosti v oblasti administrácie databáz.

4.1.6 Poskytovanie licencie za používanie a support Informačného systému

- Udelenie licencie k Informačnému systému alebo jeho jednotlivým komponentom na obdobie trvania a podmienok SLA zmluvy.
- Prevádzkovanie informačného systému, vrátane súvisiacich databáz, a údržby a správy dát verejného obstarávateľa na serveroch Poskytovateľa (Hosting), v prípade, že nebude použité serverové vybavenie objednávateľa (On Premises).

4.2 Objednávkové služby

4.2.1 Nasadenie funkcionalít informačného systému podľa bodu 3. tohto opisu predmetu zákazky.

- Na základe objednávky podľa podmienok uvedených v SLA Zmluve a jej prílohách č.1 a č. 2

4.2.2 Požiadavky Objednávateľa v rozsahu väčších zásahov do dokumentácie a IS považovaných za upgrade systému.

- i. Vykonanie upgrade:
 - aktualizácia implementovaného IS vykonaním väčších zásahov do IS,
 - súčasťou týchto plnení je tiež úprava príslušnej dokumentácie, projektový manažment, koordinácia testovacieho procesu a prípadné školenie používateľov IS.
- ii. Analýzy, návrh a vývoj riešenia, vylepšenia a/alebo modifikácie IS, vyplývajúce z požiadaviek Objednávateľa a legislatívnych zmien.
- iii. Služby systémového administrátora zahŕňajúce nasledovné činnosti:
 - Redizajn a realizácia zmien nastavenia a konfigurácií.
 - Vytváranie administrátorských skriptov.
 - Zálohovanie a obnova systémov.
 - Inštalácia systému zo záložnej kópie v prípade havárie systému.
 - Konzultácie otvorených otázok zo strany Objednávateľa.
 - Sprostredkovanie prenosu vedomostí o administrácii IKT systémov na zamestnancov Objednávateľa formou informácií o postupoch pri zmenách konfigurácie.
 - Asistencia pri riešení problémov pri nasadzovaní aplikácií iných dodávateľov.
 - Udržiavanie a aktualizácia dokumentácie k dotknutým IKT systémom.

- Ďalšie činnosti v oblasti administrácie IKT systémov.
- Migrácia serverov do nového prostredia podľa definovaného migračného scenára.
- iv. Služby databázového administrátora zahŕňajúce nasledovné činnosti:
 - Analýza databázových logov.
 - Návrhy na zálohovanie databáz.
 - Zálohovanie a obnova databáz.
 - Riešenie problémov pri prevádzke databáz.
 - Ďalšie činnosti v oblasti administrácie databáz.

4.3 Štandardy pre poskytovanie Servisných Služieb

4.3.1 Časové pokrytie poskytovania Servisných služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Služby Podpory	24 hodín	7x24 vykonávanie služieb podpory. Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Prevádzkové hodiny produkčného prostredia IS	9 hodín	od 8:00 hod. - do 16:59 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	15 hodín	od 17:00 hod. - do 7:59 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov
Dostupnosť produkčného prostredia IS	98,5%	<ul style="list-style-type: none"> - 98,5% z 24/7/365 t. j. max ročný výpadok je 131,5 hod. - Maximálny mesačný výpadok je 5,5 hodiny. - Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. - Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t. j. nahlásenie incidentu na Help Desk v čase od 8:00 hod. – do 16:59 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. - V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.
Obnovenie systému	24 hodín	<ul style="list-style-type: none"> - RTO (Recovery Time Objective) - Doba obnovenia systému, t. j. za ako dlho po výpadku musí byť systém funkčný – 24 hodín - RPO (Recovery Point Objective) - Množstvo dát môže byť stratené od vymedzeného okamihu - 24 hodín

4.3.2 Kategorizácia vád, lehoty na ich odstránenie, podmienky záručného servisu

Kategorizácia vád

Označenie úrovne Vady	Závažnosť vady	Popis naliehavosti vady
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	Bežná	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňuje používať časť systému.
C	Nekritická	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.

Vyžadované reakčné doby:

Označenie úrovne Vady	Závažnosť vady	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia vady po začiatok riešenia vady	Doba neutralizácie ⁽²⁾ vady od nahlásenia vady	Doba trvalého vyriešenia ⁽³⁾ vady od nahlásenia vady
A	Kritická	4 hod.	48 hod.	240 hod.
B	Bežná	8 hod.	120 hod.	360 hod.
C	Nekritická	16 hod.	240 hod.	480 hod.

- Help Desk je dostupný cez IS pre riešenie a evidenciu incidentov a vád a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, Dostupnosť podpory pre IS je 9 x 5 (9 hodín x 5 dní od 8:00 do 16:59 hod. počas pracovných dní)
- Požiadavky na hlásenie vád sa spracúvajú 24 hodín a 7 dní v týždni prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek.
- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením vady verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na Help Desk a potvrdenie jeho prevzatia na riešenie.
- Lehoty na potvrdenie prijatia vady/incidentu plynú v pracovných dňoch od 8:00 do 16:59 hod..
- (2) Doba neutralizácie znamená obnovenie prevádzky - čas medzi potvrdenia začiatku riešenia vady/ incidentu a neutralizácie vady/ incidentu (do doby odstránenia stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného dočasného riešenia). Do tejto doby sa nezarátava 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.
- Lehota na neutralizáciu vady/ incidentu sa počíta počas čas v pracovných dňoch od 0:00 do 23:59 hod..
- (3) Doba trvalého vyriešenia znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi potvrdenia začiatku riešenia vady/ incidentu a vyriešením vady/ incidentu (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Do tejto doby sa nezarátava 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.
- Lehota na trvalé vyriešenie vady/ incidentu sa počíta počas čas v pracovných dňoch od 0:00 do 23:59 hod..

4.3.3 Kategorizácia incidentov, lehoty na ich odstránenie, podmienky pozáručného servisu

Kategorizácia incidentov

Označenie úrovne 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	Bežná	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňuje používať časť systému.
C	Nekritická	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.
D	Požiadavka	Požiadavky na poskytnutie paušálnych služieb
E	Bezpečnostný	Narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa. Akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky.

Vyžadované reakčné doby:

Označenie úrovne incidentu	Závažnosť incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia vady po začiatok riešenia vady	Doba neutralizácie (2) incidentu od nahlásenia incidentu	Doba trvalého vyriešenia ⁽²⁾ incidentu od nahlásenia incidentu
A	Kritická	4 hod.	48 hod.	240 hod.
B	Bežná	8 hod.	120 hod.	360 hod.
C	Nekritická	16 hod.	240 hod.	480 hod.
D	Požiadavka	16 hod.	240 hod.	480 hod.
E	Bezpečnostný	4 hod.	24 hod.	240 hod.

- Help Desk je dostupný cez IS pre riešenie a evidenciu incidentov a vád a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, Dostupnosť podpory pre IS je 9x5 (9 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:59 počas pracovných dní)
- Požiadavky na hlásenie vád sa spracúvajú 24 hodín a 7 dní v týždni prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek.
- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením vady verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na Help Desk a potvrdenie jeho prevzatia na riešenie.
- Lehoty na potvrdenie prijatia vady/incidentu plynú v pracovných dňoch od 8:00 do 16:59 hod..
- Lehoty na potvrdenie prijatia bezpečnostného incidentu plynú v od pondelka do nedele od 0:00 do 23:59 hod..

- (2) Doba neutralizácie znamená obnovenie prevádzky - čas medzi potvrdenia začiatku riešenia vady /incidentu a neutralizácie vady/ incidentu (do doby odstránenia stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného dočasného riešenia). Do tejto doby sa nezarátava 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.
- Lehota na neutralizáciu vady/ incidentu sa počíta počas čas v pracovných dňoch od 0:00 do 23:59 hod.
- (3) Doba trvalého vyriešenia znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi potvrdenia začiatku riešenia vady /incidentu a vyriešením vady/ incidentu (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Do tejto doby sa nezarátava 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.
- Lehota na trvalé vyriešenie vady /incidentu sa počíta počas čas v pracovných dňoch od 0:00 do 23:59 hod..