Príloha 1 – Opis predmetu zákazky

# Úvod a všeobecné podmienky poskytovania služieb

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „MV SR“ alebo ako „Objednávateľ“) prevádzkuje informačný systém Služby PaaS Vládneho cloudu (ďalej len „IS“). Uvedený systém je prevádzkovaný na vlastnej infraštruktúre MV SR v priestoroch patriacich MV SR a infraštruktúre Vládneho cloudu a v priestoroch Vládneho Cloudu ktorého prevádzkovateľom je MV SR. Prevádzku systémov vykonávajú a za poskytovanú úroveň služieb zodpovedajú Odbor systémov a komunikácií (OSK) a Odbor aplikácií (OA) Sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti MV SR. Informačné systémy boli implementované s podporou Európskej únie v rámci Operačného programu Integrovaná infraštruktúra (OPII) na základe zmluvy XXXXXXX z XXXXX.2019 zverejnenej v Centrálnom registri zmlúv.

Predmetom plnenia sú služby podpory, údržby a rozvoja aplikačných častí:

* Natívna PaaS platforma a platformové služby
* Licenčná PaaS automatizácia a služby
* DevOps nástroje
* Komponenty
* Backup služby

Poskytované služby budú v zmysle článku 3.1 zmluvy trojakého druhu, každý so samostatným režimom ich objednávania, poskytovania, vykazovania a podobne.

# Služby podľa článku 3.1.1 („paušálne služby“)

Ide o služby zabezpečenia podpory prevádzky a údržby technickej infraštruktúry, aplikačnej infraštruktúry a APV v prevádzkyschopnom stave v súlade so schválenou špecifikáciou riešenia na úrovni L3. Poskytovateľ je v prípade odchýlky od špecifikácie povinný zabezpečiť opravu funkcionality, resp. sprevádzkovanie náhradného riešenia v určených časových lehotách a dohodnutým spôsobom. Odmena za poskytované služby je stanovená ako pevná, paušálna čiastka za kalendárny mesiac.

Poskytovateľ jedenkrát mesačne spracuje a poskytne Objednávateľovi prehľadný výkaz vzniknutých incidentov a skutočného času ich odstránenia ako doklad o dodržaní dohodnutej úrovne požadovaných služieb (UPS) a reakčných lehôt.

Služby podpory prevádzky podľa tohto článku poskytované v režime 24x7 budú poskytované prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa do infraštruktúry Objednávateľa. Objednávateľ za týmto účelom zriadi pre pracovníkov Poskytovateľa bezpečný vzdialený prístup s použitím čipových kariet. Vo výnimočných prípadoch, ak si to vyžaduje situácia, môže Objednávateľ žiadať, aby boli služby podpory prevádzky poskytnuté v priestoroch MV SR, resp. v dátových centrách MV SR.

# Služby podľa článku 3.1.2 („paušálne služby s limitom“)

Ide o konzultačné služby, implementačné služby, konfiguračné služby a rozvojové služby menšieho rozsahu, slúžiace na podporu bezproblémovej prevádzky IS. Realizujú sa na požiadavku Objednávateľa. Odmena za poskytované služby je stanovená ako pevná, paušálna čiastka za Štvrťrok a zodpovedá určitému stanovenému objemu predplatených človekodní (MD). Proces objednávania a realizácie služieb podľa tohto článku zmluvy bude nasledovný:

1. Objednávateľ požiada Poskytovateľa o poskytnutie informácie o rozsahu realizácie služby;
2. Poskytovateľ do 5 pracovných dní, resp. podľa dohody oprávnených osôb určí rozsah realizácie v MD a termín realizácie;
3. Objednávateľ záväzne potvrdí, resp. zamietne realizáciu služby;
4. Poskytovateľ poskytne službu, resp. vykoná konfiguračnú, implementačnú alebo rozvojovú úpravu v informačnom systéme, a do vopred stanoveného termínu realizácie požiada Objednávateľa o akceptáciu služby;
5. Objednávateľ do 5 pracovných dní, resp. podľa dohody oprávnených osôb vykoná akceptáciu služby. Počet realizovaných MD sa odpočíta od predplateného objemu človekodní;
6. Na konci kalendárneho mesiaca Poskytovateľ spracuje a poskytne Objednávateľovi prehľadný výkaz o ukončených realizovaných službách za uplynulý kalendárny mesiac;
7. Oprávnená osoba Objednávateľa stanoveným spôsobom potvrdí správnosť a úplnosť výkazu.

Nevyčerpaný objem predplatených človekodní za daný kalendárny štvrťrok je možné vyčerpať počas nasledujúcich 6 mesiacov.

Služby podľa tohto článku budú poskytované v priestoroch MV SR v Bratislave a Banskej Bystrici, prípadne v iných priestoroch určených Objednávateľom.

# Služby podľa článku 3.1.3 („služby na objednávku“)

Ide o služby, prostredníctvom ktorých možno realizovať zmenové požiadavky, resp. úpravy funkcionality informačného systému väčšieho rozsahu. Spôsob objednávania, realizácie a akceptácie služieb podľa tohto článku bude stanovený samostatným vykonávacím predpisom schválenom na prvom riadiacom výbore projektu po podpise SLA zmluvy. Odmena za poskytnuté služby podľa tohto článku bude stanovená ako súčin objemu realizovanej práce (vyjadrenej v MD) a dohodnutej dennej sadzby v štruktúrovanom rozpočte projektu.

Služby podľa tohto článku budú poskytované v priestoroch MV SR v Bratislave a Banskej Bystrici, prípadne v iných priestoroch určených Objednávateľom.

# Horizontálne členenie poskytovaných služieb

SW aplikačné vybavenie, ktoré je predmetom služieb, pozostáva z týchto integrovaných modulov a častí, resp. služieb:

1. Natívna PaaS platforma a platformové služby
	1. Vlastná natívna PaaS platforma
	2. Služby PaaS poskytované platformou
2. Licenčná PaaS automatizácia a služby
	1. Vlastná platforma licenčnej automatizácie pre PaaS služby
	2. Služby PaaS poskytované platformou licenčnej automatizácie
3. SW nástroje pre podporu DevOps
4. Centrálne komponenty
5. Služby Backup pre platformy a služby PaaS
6. Projektový manažment
7. Systémová integrácia

# Vertikálne členenie a zoznam požadovaných služieb

Predmetom je poskytnutie nasledovných aplikačných, infraštruktúrnych, konzultačných a pomocných služieb pre HW a SW aplikačné vybavenie. Predmetom nie je údržba, podpora a rozvoj základnej systémovej SW infraštruktúry po úroveň operačného systému vrátane, ani údržba, podpora a rozvoj základného SW tretích strán (tzv. krabicový SW v zmysle ustanovenia 7.11 zmluvy):

1. Podpora prevádzky IS pre aplikačnú časť
	1. Riešenie incidentov aplikačného programového vybavenia uvedeného v predchádzajúcej kapitole, elektronických služieb a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému prostredníctvom servisných zásahov v súlade so schválenými eskalačnými procedúrami. V rámci tejto služby sa realizuje samotné odstránenie incidentov alebo podpora pri odstraňovaní incidentov na základe eskalačných procedúr. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.1 zmluvy.
	2. Poskytovanie konzultačných služieb a podpory pre MV SR pri zálohovaní, monitoringu aplikačného programového vybavenia, elektronických služieb a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému. Ide o podporu zabezpečenia bežných prevádzkových činností na OSK SITB MV SR. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
2. Podpora prevádzky IS – infraštruktúra: infraštruktúrne práce aplikačných tímov, napríklad inštalácia databázy, aplikačných serverov a podobne. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.1 zmluvy.
3. Prevádzková dokumentácia: údržba informácií o konfiguračných položkách aplikačného programového vybavenia, elektronických služieb a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému, dokumentovanie zmien a zásahov súvisiacich s odstraňovaním chýb, aktualizácia používateľskej príručky. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.1 zmluvy.
4. Systémová podpora a patchovanie
	1. Plánovanie nasadzovania aktualizácií, záplat a opráv a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému, poskytovanie služieb podpory testovania aktualizácií, záplat a opráv a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému. Pri nasadzovaní aktualizácii sa bude vytvárať plán, okrem časového a organizačného hľadiska sa musí počítať aj s prípadnými závislosťami a dopadmi na iné systémy. Tieto činnosti sa musia vykonať aj v prípade nasadzovania zmien na súvisiacich systémoch, ktoré by mohli mať dopad na systémy podporované v rámci tejto zmluvy. V rámci tejto služby bude zabezpečená technická a metodická podpora zamestnancom MV SR pri testovaní aktualizácií, záplat a opráv a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému. Budú sa poskytovať napr. informácie o správnom postupe realizácie testovacích scenárov, informácie o požadovaných konfiguráciách systémov atď. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
	2. Podpora realizácie inštalácie a konfigurácie aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb na požiadanie počas nasadzovania zmien pri zmenách APV a ES, zmenách aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému alebo zmenách HW a migrácii systémov. Na základe požiadaviek Objednávateľa bude realizovaná podpora prevádzky aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb pre zabezpečenie nasadzovania zmien v IS MV SR na dohodnutom mieste a rozsahu a pre dohodnuté aplikačné programové vybavenie a elektronické služby a ich technologickú infraštruktúru. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
5. Profylaktika
	1. Poskytovanie služieb podpory realizácie pravidelných preventívnych zásahov na úrovni aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému. Súčasťou profylaktiky je napríklad kontrola nastavení, chybových hlásení, behu procesov, preventívne operácie/zásahy. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
	2. Poskytovanie služieb procesnej a analytickej podpory aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u Objednávateľa, poskytovanie metodických usmernení Objednávateľovi. Na základe udalostí a stavov, ktoré sa identifikujú v rámci monitoringu, bude možné zabezpečiť včasnú eskaláciu problémov alebo iniciovať neplánované preventívne zásahy. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
6. Bezpečnosť systémov, hardening, bezpečnostná analýza, bezpečnostné konzultácie, aktualizácia bezpečnostného projektu. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
7. Metodická podpora IS, konzultačná podpora pre gestorov IS. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
8. Dátové a opravné zásahy, dátové operácie (čistenie, rekonciliácia, zabezpečenie integrity a konzistencie), jednorazové reporty, manuálna oprava nesprávnych dát, na základe požiadaviek Objednávateľa, predpis na výber dát (SQL dotazy) na požiadanie Objednávateľa. Odstraňovanie chýb, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom používateľov. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
9. Konzultačné služby nepokryté v bode 1 písmeno b
	1. Všeobecné konzultačné služby, účasť na stretnutiach, posudzovanie materiálov, vyjadrenia k nim. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
	2. Poskytovanie konzultačných služieb pre aplikačnú vrstvu a prevádzku aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému vrátane identifikácie požiadaviek na dimenzovanie technologického prostredia pre aplikačné programové vybavenie a elektronické služby. Tieto služby sa poskytujú pre OA a OSK SITB, pre zabezpečovanie dopadov zmien systémov a prevádzky v zmysle prevádzkovej technickej dokumentácie. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
	3. Poskytnutie konzultácií (priamych, telefonických a elektronických) pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s reakciami na chybové hlásenia pre pracovníkov HelpDesk používateľa/prijímateľa v prípade, ak dokumentácia IS nie je dostačujúca. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
	4. Osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
10. Školenia prevádzky, používateľov IS. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.
11. Dispečing, analýza a reporting incidentov
	1. Hlásenie incidentov (služba HelpDesk) – služba pre preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou a servisných požiadaviek používateľa/prijímateľa. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.1 zmluvy.
	2. Poskytovanie služieb analýzy a reportingu incidentov aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému a návrh eskalačných procedúr (ServiceDesk). V rámci tejto služby bude zabezpečená analýza incidentov, ich príčin a aj dopadov. Súčasťou služby je návrh eskalačných procedúr, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí obnovenie normálneho stavu aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb a súvisiacej aplikačnej infraštruktúry nad úrovňou operačného systému, identifikujú sa dopady na súvisiace aplikačné programové vybavenie a elektronické služby a vypracuje sa postup pre odstránenie dopadov a príčin incidentu. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.1 zmluvy.
12. Služby drobného rozvoja na zabezpečenie prevádzky
	1. Implementácia zmien aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb, súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie. Ide o realizáciu takých rozšírení a zmien aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb, ktoré neznesú odklad a sú potrebné na zabezpečenie bezproblémového chodu prevádzky. Patria sem napr. legislatívne zmeny alebo integračné práce pre spoluprácu požadovaných riešení s inými informačnými systémami prevádzkovateľa/prijímateľa, resp. tretích strán. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.2 zmluvy.
13. Zmenové konanie
	1. Úprava aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb na objednávku, realizácia rozšírení aplikačného programového vybavenia a elektronických služieb väčšieho rozsahu, pričom každá zmena systému je osobitne posudzovaná, schvaľovaná aj objednaná. Odmena za poskytnutú službu bude stanovená podľa článku 3.1.3 zmluvy.

# Úroveň požadovaných služieb, reakčné lehoty a miesto poskytnutia

Cieľom služieb podpory prevádzky podľa článku 3.1.1. je zabezpečiť obnovu a prevádzku systémov pri výskyte incidentov, pričom sa rozlišujú 3 priority incidentov podľa špecifikácie v Prílohe č. 4 zmluvy.

Služby v režime 8x5 budú poskytované počas štátom uznaných pracovných dní v čase od 9:00 do 17:00. Služby v režime 24x7 budú poskytované nepretržite s výnimkou technických prestávok, ktorých čas a dĺžka musí byť obojstranne odsúhlasená medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

Reakčné lehoty pre podporu prevádzky jednotlivých častí riešenia sú uvedené v nasledujúcej tabuľke. Lehoty sú 4 typov, pre obnovu prevádzky po incidente priority A, úplné vyriešenie incidentu priority A, obnovu prevádzky po incidente priority B a úplné vyriešenie incidentu priority B. Pre incidenty priority C nie sú požadované reakčné lehoty.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   |  | *Reakčná lehota – priorita A* |  | *Reakčná lehota – priorita B* |  |
| *Kategória incidentu (Názov IS)* | *SLA režim* | *Obnova* | *Vyriešenie* | *Obnova* | *Vyriešenie* |
| 1. Natívna PaaS platforma a platformové služby
	1. Vlastná platforma
 | 24x7 | 4 h | 5 dní | 2 dni | 21 dní |
| * 1. Služby PaaS
 | 24x7 | 6 h | 5 dní | 3 dni | 21 dní |
| 1. Licenčná PaaS automatizácia a služby
	1. Vlastná platforma
 | 24x7 | 4 h | 5 dní | 2 dni | 21 dní |
| 1. Služby PaaS
 | 24x7 | 6 h | 5 dní | 3 dni | 21 dní |
| 1. DevOps nástroje
 | 8x5 | 1,5 dňa | 5 dní | 5 dni | 21 dní |
| 1. Komponenty
 | 24x7 | 4 h | 3 dni | 3 dni | 21 dní |
| 1. Backup služby
 | 8x5 | 1,5 dňa | 5 dní | 3 dni | 21 dní |
| 1. Dispečing, analýza a reporting incidentov
2. Dispečing incidentov (Helpdesk)
 | 24x7 | 4 h | 5 dní | 18 h | 14 dní |
| 1. Analýza a reporting incidentov
 | 8x5 | 1,5 dňa | 5 dní | 3 dni | 21 dní |