

Príloha č. 1 Špecifikácia služby „Odborník IT špecialista“,

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb odborníka IT špecialistu súvisiacich s technickou a softvérovou podporou prevádzky existujúcej aplikácie pre banku úloh a testov (ďalej aj BUT).

Služby podpory sa týkajú systému BUT, ktorý je inštalovaný na technických prostriedkoch v sídle a priestoroch NÚCEM. V tom zmysle je miestom poskytnutia služby NÚCEM.

Poskytovateľ môže ponúkané služby poskytovať najefektívnejším spôsobom podľa svojho uváženia, najmä prostredníctvom dátového pripojenia zo svojho sídla alebo iného miesta kde sa IT špecialista nachádza. NÚCEM na tento účel v súčinnosti s Poskytovateľom zabezpečí otvorenie bezpečného komunikačného kanála prostredníctvom internetu do lokálnej dátovej siete NÚCEM na server s inštaláciou BUT. V nevyhnutných a opodstatnených prípadoch poskytne dodávateľ potrebné služby na mieste inštalácie v priestoroch NÚCEM.

Poskytovateľ bude štandardne poskytovať služby prostredníctvom vzdialeného dátového pripojenia. Požiadavky na vykonávanie služieb bude Poskytovateľ preberať dohodnutým spôsobom pomocou na to určeného systému, ktorý poskytne dodávateľ, telefonicky alebo e-mailom na dohodnutej adrese.

Východiskový stav prevádzky aplikácie v deň podpisu zmluvy je nasledovný:

- Aplikácia je nainštalovaná na serveri v priestoroch NÚCEM.
- Server je pripojený na zdroj elektriny (220 V) a pre prípad krátkodobého výpadku prúdu je istený zálohovým zdrojom.
- Server je pripojený do lokálnej počítačovej siete LAN NÚCEM a zálohovanie prebieha pripojením na zálohovací subsystém NÚCEM.
- Sú vytvorené technické predpoklady pre zabezpečenie vzdialeného chráneného pripojenia (VPN).

V rámci služieb odborníka IT špecialistu pre túto zákazku budú realizované nasledujúce činnosti:

- 1. Plánované účelové služby – oživenie systému a uvedenie do prevádzky (jednorázové služby, predpokladný počet hodín realizácie 60 – 65)**
 - Príprava plánu nastavenia sieťovej komunikácie LAN (komunikácia v rámci NÚCEM) - dokument
 - Príprava plánu nastavenia zabezpečeného pripojenia na vzdialenú podporu a monitorovanie systému BUT
 - Plán začlenenia do systému zálohovania v NÚCEM, návrh postupu zálohovania BUT – aplikácie a dát
 - Realizácia naplánovaných nastavení LAN, WAN (VPN) a zálohovania
 - Spustenie servera BUT do prevádzky
 - Kontrola nastavených používateľov (zoznam)
 - Návrh postupu monitorovania behu aplikácie a zberu logov
 - Kontrola nastavení internetového prehliadača používateľov pre potreby BUT
 - Zaškolenie pracovníka/pracovníkov zodpovedného za prevádzku

2. Plánované služby podpory prevádzky (vrátane profylaktických služieb)

- Odstraňovanie chýb v SW, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov
- Inštalácia nových verzii
- Nasadzovanie nových verzii programového vybavenia ISP do produkčného prostredia
- Ladenie a optimalizácia výkonnosti
- Obnova aplikačného SW
- Rekonfigurácia parametrov systému
- Proaktívny problém manažment (Pravidelné priebežné monitorovanie chodu aplikácie)
- Údržba vývojového prostredia u dodávateľa
- Návrh prispôsobená APV novým systémovým požiadavkám
- Nastavenie kópie produkčnej DB
- Testovanie komplexnej funkčnosti
- Poskytovanie konzultácií zákazníkovi
- Osobná podpora pri zabezpečení testovania upravených funkčnosti
- Nastavenie kópie produkčnej DB
- Monitorovanie a dohľad nad dodržiavaním prevádzkových postupov (vrátané monitoringu zálohovania)
- Konzultácie a realizácia prac pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru
- Integrácia systémovej podpory (vrátané konzultácii)
- Menšie úpravy tlačových výstupov a výbery dát
- Úprava dát v dôsledku ich neúplnosti alebo nesprávnych postupov používateľov
- Monitorovanie a podpora funkčnosti aplikačnej vrstvy, konzultácie k záväznosti na systémovú a dátovú vrstvu
- Poskytovanie konzultácie a realizácia malých úprav aplikácií v prípade zmien na systémovom HW alebo SW
- Upozornenie na chyby a neštandardné stavy aplikácie / systému BUT na základe pravidelného monitorovania
- Prijímanie hlásení o prevádzkových incidentoch a ich riešenie
- Odstraňovanie chýb aplikácie s dohodnutou reakčnou dobou (dohodnutá doba odozvy je 6 hodín v rámci pracovného dňa 8:00 – 16:00)

3. Neplánované služby

Poskytovateľ bude ďalej poskytovať neplánované služby podľa vzájomnej dohody poverených zodpovedných osôb NÚCEM a dodávateľa.