

Príloha č. 1

POŽIADAVKY NA SLUŽBU DOSTUPNOSTI IS

1.1 Technické požiadavky

1.1.1 Požiadavky na spoľahlivosť a prevádzkyschopnosť IS

Opis požiadavky

1) Garantovaná dostupnosť

- Objednávateľ požaduje garantovanú dostupnosť vo výške 99,8% spolu sohlásenými odstávkami, čo predstavuje 87,6 minút mesačne, zároveň 99,98% bez ohlásených odstávok čo predstavuje 9 minút mesačne. Do tejto výšky sa nezapočítava pravidelná údržba systému v trvaní maximálne 3 hodiny týždenne prebiehajúca v nočných hodinách približne v čase od 01:00 hod. do 05:00 hod.

1.1.2 Požiadavky na monitoring

Opis požiadavky

1) Monitoring webových služieb

- Poskytovateľ je povinný zabezpečiť vlastné riešenie monitoringu dostupnosti webových služieb s príslušným systémom upozorňovania – pričom pri každom výpadku je nutné informovať aj Objednávateľa.

2) Monitoring infraštruktúry

- Poskytovateľ zabezpečí infraštruktúru, pričom je povinný aplikovať naň monitoring, ktorý sprístupní Objednávateľovi za účelom auditu.

1.1.3 Požiadavky na bezpečnosť a ochranu osobných údajov

Opis požiadavky

IS musí spĺňať požiadavky nariadenia 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie GDPR“) a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“). Rovnako musí spĺňať požiadavky zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, ktorý do nášho právneho poriadku zavádza smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972.

- Objednávateľ má možnosť odstrániť alebo anonymizovať osobné údaje používateľa systému priamo v administračnom rozhraní IS.

2) Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS

Opis požiadavky:

Poskytovateľ IS sa zaväzuje poskytovať asistenčné a konzultačné služby, aplikačnú a technickú podporu služieb dostupnosti IS počas celej doby trvania zmluvy odo dňa sprístupnenia služieb dostupnosti IS (produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS) Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje k vykonávaniu technickej a servisnej podpory služieb dostupnosti IS v súlade s príslušnými technickými a právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a ak je to relevantné, aj s internými predpismi Objednávateľa vzťahujúcimi sa výslovne na tento predmet zákazky.

2.1 Kategórie chýb (incidentov a vád)

Rozdelenie incidentov a vád podľa stupňa závažnosti:

- **Kritické vady:**

Incident kategórie (A) alebo kritická systémová vada je vada, ktorá znemožňuje používateľom využívať základné funkcie služieb IS ako je zakúpenie vstupenky, načítanie platnosti vstupenky, spracovanie platby, správa údajov v administračnom rozhraní.

- **Majoritné vady:**

Incident kategórie (B) alebo majoritná systémová vada je vada, ktorá spôsobuje, že nie sú podporované niektoré časti funkcií služieb dostupnosti IS bez rozumnej náhrady.

- **Minoritné vady:**

Incident kategórie (C) alebo minoritná systémová vada je vada, ktorá neohrozuje prevádzku služieb dostupnosti IS.

2.2 Spôsob komunikácie

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas prevádzky a servisnej podpory služieb dostupnosti IS bude poskytovaná odborná a technická asistencia všetkými štandardnými komunikačnými kanálmi (napr. telefón, email, vzdialený prístup).
- 2) Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi prístup do Service desk-u, v ktorom bude možné prostredníctvom elektronického formulára nahlasovať incidenty, vady, alebo požiadavky na zmenu.
- 3) Objednávateľ prostredníctvom poverených zamestnancov nahlási incident alebo vadu (telefonicky, e-mailom, alebo priamym zadáním do Service desk-u). V hlásení incidentu Objednávateľ opíše, ako sa incident alebo vada prejavuje; ak to vie posúdiť, uvedie tiež o aký incident kategórie A až C alebo o akú vadu sa podľa tejto časti prílohy súťažných podkladov jedná. Ak Objednávateľ nevie posúdiť incident, t.j. o kategóriu akej vady ide, pre účely maximálnej doby vyriešenia incidentu alebo vady sa bude tento považovať za incident kategórie C. Prijatie nahlásenia incidentu alebo vady Poskytovateľ bezodkladne potvrdí Objednávateľovi písomnou formou (pričom postačuje aj elektronicky vo forme e-mailu) a nahlásený incident alebo vadu v stanovenej maximálnej lehote vyrieši.

2.3 Typ a rozsah služieb servisnej a technickej podpory dostupnosti IS

2.3.1 Asistenčné služby

- 1) Predmetom je poskytovanie odbornej a technickej asistencie, súčinnosti Objednávateľovi pri identifikácii, riešení a odstraňovaní novovzniknutých incidentov, resp. problémov spôsobujúcich stratu dostupnosti funkcionalít poskytovaných služieb dostupnosti IS na dohodnutej úrovni a ich vyriešenie podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje pre produkčné prostredie poskytovať asistenčné služby 8 hodín denne 5 dní v týždni (vrátane štátom uznaných sviatkov). V rámci testovacej prevádzky sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať asistenčné služby v pracovné dni (t.j. pondelok až piatok, s výnimkou štátom uznaných sviatkov) medzi 9:00 – 17:00 hod. Pre testovaciu prevádzku minimálna miera služieb dostupnosti IS stanovená nie je.
- 3) Incidenty a vady služieb dostupnosti IS sú z hľadiska odozvy rozdelené do 3 kategórií ako je uvedené v bode 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov.
 - a) **Incident kategórie A alebo kritická systémová vada**
 - Maximálna doba odozvy (Poskytovateľ v tejto lehote potvrdí prijatie hlásenia incidentu alebo kritickej systémovej vady a oznámi Objednávateľovi spôsob a predpokladanú dobu na jeho vyriešenie) na incident kategórie A alebo kritickú systémovú vadu je jedna (1) hodina. Maximálna doba vyriešenia nahláseného incidentu kategórie A alebo kritickej systémovej vady sú štyri (4) hodiny (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov).
 - b) **Incident kategórie B alebo majoritná systémová vada**
 - Maximálna doba odozvy (Poskytovateľ v tejto lehote potvrdí prijatie hlásenia incidentu a oznámi Objednávateľovi spôsob a predpokladanú dobu na jeho vyriešenie) na incident kategórie B alebo majoritnú systémovú vadu sú dve (2) hodiny. Maximálna doba vyriešenia nahláseného incidentu kategórie B alebo majoritnej systémovej vady je dvanásť (12) hodín (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov).
 - c) **Incident kategórie C alebo minoritná systémová vada**
 - Maximálna doba odozvy (Poskytovateľ v tejto lehote potvrdí prijatie hlásenia incidentu alebo systémovej vady a oznámi Objednávateľovi spôsob a predpokladanú dobu na jeho vyriešenie) na incident kategórie C alebo minoritnú systémovú vadu sú štyri (4) hodiny. Maximálna doba vyriešenia nahláseného incidentu kategórie C alebo minoritnej systémovej vady je štyridsaťosem (48) hodín (podľa bodu 3 Pravidelná servisná a technická podpora služieb dostupnosti IS tejto prílohy súťažných podkladov).

2.3.2 Konzultačné služby

Služby, ktorých cieľom je poskytovanie pomoci Objednávateľovi cestou technických a odborných konzultácií a poradenstva, ktoré sa týkajú napríklad modifikácií, rozvoja funkčnosti a architektúry služieb dostupnosti IS v testovacom a produkčnom prostredí. Konzultačné služby

požaduje Objednávateľ vykonávať cestou štandardných komunikačných kanálov (vid'. Spôsob komunikácie).

2.3.3 Služby údržby

- 1) Služby, ktoré zabezpečujú poskytovanie prác spojených s profylaxiou služieb dostupnosti IS na pravidelnej báze, proaktívnou kontrolou a monitoringom. V rámci tejto časti podpory sleduje Poskytovateľ stav jednotlivých častí služieb dostupnosti IS tak, aby predchádzal vzniku incidentu alebo vady ľubovoľnej kategórie.
- 2) Poskytovateľ vykonáva samostatne profylaktické, diagnostické, prípadne konfiguračné práce jednotlivých častí služieb dostupnosti IS takým spôsobom, aby nebol narušený chod služieb dostupnosti IS.
- 3) V prípade, že si služby údržby budú vyžadovať výpadok, obmedzenie funkcionality alebo nedostupnosť časti služieb dostupnosti IS, takýto výpadok musí byť schválený Objednávateľom a doba výpadku nebude zohľadňovaná akonedostupnosť služieb dostupnosti IS, tzn. nebude považovaná za incident kategórie A.
- 4) Periodicita a rozsah profylaxie musí byť uvedený v Zmluve
- 5) Plánovaná odstávka produkčnej prevádzky služieb dostupnosti IS z dôvodu vykonania služieb údržby alebo aplikačnej a technickej podpory môže byť max. na 4 hod., nesmie byť vykonávaná viac ako 2x štvrt'ročne.

2.3.4 Aplikačná a technická podpora

- 1) Poskytovateľ je povinný pravidelne analyzovať a Objednávateľovi navrhovať zmeny v konfigurácii jednotlivých súčastí alebo v architektúre služieb dostupnosti IS s cieľom zvýšenia ich výkonnosti alebo optimalizácie, ktoré po zhodnotení Objednávateľom môžu byť realizované v rámci rozvoja služieb dostupnosti IS.
- 2) Poskytovateľ je povinný aplikovať novšie verzie softvérových komponentov, ak vedú k zvýšeniu výkonnosti, optimalizácie odozvy služieb dostupnosti IS.
- 3) V prípade, že si služby aplikačnej a technickej podpory budú vyžadovať výpadok, obmedzenie funkcionality alebo nedostupnosť časti služieb dostupnosti IS, takýto výpadok musí byť schválený Objednávateľom a doba výpadku nebude zohľadňovaná ako nedostupnosť služieb dostupnosti IS, tzn. nebude považovaná za incident kategórie A.

2.3.5 Servisná a technická podpora

Závazok Poskytovateľa poskytovať služby servisnej a technickej podpory služieb dostupnosti IS podľa tejto prílohy súťažných podkladov sa nevzťahuje na:

- riešenie problémov spôsobených zásahmi iných osôb (iných, ako sú osoby poskytujúce služby podľa predmetných súťažných podkladov alebo zamestnanci Objednávateľa konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa),
- riešenie problémov spôsobených používaním služieb dostupnosti IS za iným než určeným účelom,

- riešenie problémov spôsobených používaním ďalšieho softvéru, ktorý priamo, či nepriamo súvisí s prevádzkou služieb dostupnosti IS,
- riešenie problémov spôsobených vedomým, či nedbalým jednaním alebo opomenutím zo strany Objednávateľa,
- riešenie problémov spôsobených používaním služieb dostupnosti IS v rozpore s dodanou dokumentáciou.

3) Rozvoj služieb dostupnosti IS

V rámci rozvoja služieb dostupnosti IS (ďalej len „Dodatočné služby a práce“) budú implementované všetky požiadavky na Dodatočné služby a práce navrhnuté či už Objednávateľom alebo Poskytovateľom a schválené Objednávateľom.

- 1) Dodatočné služby a práce bude Poskytovateľ poskytovať na základe jednotlivých objednávok zadaných zo strany Objednávateľa (ďalej len „Objednávka“).
- 2) Každéj Objednávke bude zo strany Objednávateľa predchádzať požiadavka zadaná v Service desku Poskytovateľa
- 3) Poskytovateľ sa zaväzuje na základe Požiadavky Objednávateľa vypracovať návrh riešenia a cenový odhad.
- 4) Na základe predloženého návrhu riešenia Požiadavky po jej akceptovaní, Objednávateľ doručí Objednávku Poskytovateľovi
- 5) Dodatočné služby a práce bude Poskytovateľ realizovať až po doručení Objednávky zo strany Objednávateľa
- 6) Dodatočné služby a práce odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi formou preberacieho protokolu (ďalej len „Preberací protokol“), ktorý bude schválený a podpísaný oprávnenými zástupcami Objednávateľa a Poskytovateľa.