

## **Názov predmetu zákazky:**

### **Systémová a aplikačná podpora, údržba a rozvoj portálu CPV, Informačného systému CPV a jeho integrovanej súčasti Informačného systému LMS.**

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb systémovej a aplikačnej podpory, rozvoja a údržby informačného systému CPV a LMS (IS CPV a IS LMS).

**Trvanie zmluvy** na poskytnutie predmetu zákazky: 24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti

#### **Zdroj finančných prostriedkov.**

Zákazka bude financovaná z fondov EÚ: OP TP

## **Opis predmetu zákazky**

Všeobecné informácie.

Cieľom opisu predmetu zákazky je zadefinovanie potrebných služieb, činností a rolí, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie systémovej, aplikačnej podpory a rozvoja IS CPV a IS LMS. Zároveň dokument poskytuje stručný prehľad o systéme CPV/LMS, ktorý determinuje požiadavky na systémovú a aplikačnú podporu. V prípade, ak sa v opise predmetu zákazky nachádza odvolávka, resp. odkaz na konkrétneho výrobcu, výrobný postup, obchodné označenie, patent, typ, oblasť alebo miesto pôvodu alebo výroby, verejný obstarávateľ bude v súlade s § 42 ods. 3 zákona akceptovať aj ekvivalent, ktorý v rovnakom alebo vyššom rozsahu splní požiadavky verejného obstarávateľa.

Predmetom zákazky je poskytnutie a zabezpečenie služieb spojených s prevádzkou a údržbou existujúceho informačného systému centrálného plánu vzdelávania (IS CPV) a jeho integrovanej súčasti informačného systému LMS (IS LMS) s cieľom zabezpečiť dostupnosť, udržateľnosť a rozvoj IS CPV a IS LMS (pre oba IS ďalej v texte aj „Systém“, v príslušnom gramatickom tvare), a to prostredníctvom nasledujúcich služieb:

- a) Systémová podpora prevádzky,
- b) Aplikačná podpora, Služby rozvoja systémov
- c) Služby súvisiace s licenčným maintenancem.

**Systémová podpora prevádzky** bude zahŕňať zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS CPV a IS LMS vrátane riešenia incidentov (prevádzková podpora a údržba Systému, odstránenie prípadných chýb Systému, profylaktiky, zabezpečenie dostupnosti a prevádzkových vlastností Systému; služby systémovej podpory pozostávajú z kontroly systémových logov, inštalácie aktualizácií Systému, inštalácie aktualizácií databázy) vo fixnom rozsahu 24 človekohodín mesačne;

**Aplikačná podpora, služby rozvoja systémov** budú zahŕňať úpravy a zmeny funkčnosti existujúceho systému IS CPV a IS LMS, ktoré vyplynú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Systému, ako aj zabezpečenie aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému (vykonanie a zapracovanie požadovaných úprav a zmien Systému, na základe písomnej požiadavky, alebo požiadavky zaslanej emailom, či prostredníctvom elektronického systému na evidenciu požiadaviek poskytnutého Objednávateľom).

V rámci **Služieb súvisiacich s licenčným maintenancem** licencií platformy CPV a LMS sa bude vykonávať súhrnná podpora softvérových produktov tretích strán (operačné systémy,

databázy, internetové prehliadače) s aktuálnymi technológiami a platformami s cieľom optimalizovať využitie zdrojov. Zároveň táto služba umožňuje verejnému obstarávateľovi prechod existujúcich licencií IS CPV a IS LMS na najnovšiu verziu SW produktov platformy.

## **Systémová podpora prevádzky**

Služby systémovej podpory zabezpečia kontinuálnu prevádzku systémov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dostupnosť prevádzkových vlastností systému a v prípade výskytu chýb systémov garantuje reakciu v zmysle SLA.

Služby systémovej podpory sú poskytované v rozsahu popísanom nižšie. Rozsah predplatených človekohodín na zabezpečenie systémovej podpory predstavuje 24 človekohodín za jeden kalendárny mesiac. Tieto služby sú poskytované paušálne, a to bez zvláštnych preberacích procedúr. Poskytovateľ je povinný zaslať výstup Zákazníkovi z nižšie uvedených kontrol na pravidelnej mesačnej báze.

### Systémová podpora zahŕňa nasledujúce služby:

Kontrola obsadenosti diskového priestoru.

Kontrola backup-u pre databázový server.

Kontrola obsadenosti dát a zálohovania.

Kontrola logov aplikačného servera.

Kontrola PDF konvertera. Kontrola služieb (či bežia, ako, ..)

Kontrola logov aplikačného servera pre Email sender.

Kontrola integračných rozhraní.

Súčinnosť pri konfigurovaní zmien IT prostredia.

Vynútené konfiguračné zmeny podporného software a aplikácie.

Inštalácia update-ov aplikácie.

Komplexné testovanie aplikácie.

Projektová podpora.

## **Profylaktika aplikačnej vrstvy.**

Podpora pri plánovaných odstavkách IS.

Rozsah činností

- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, emailového servera,
- pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledne odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
- pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
- logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
- kontrola prostredia, v ktorom IS beží,
- udržiavanie repozitára zdrojov kódov,
- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- realizácia prevádzkových zásahov (správa systému),
- podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému,
- monitorovanie aplikácie.

Uvedené služby budú automaticky poskytované na všetkých prostrediach SW platformy použitej v rámci IS CPV a IS LMS.

Rozsah: V rámci mesačného paušálu, 24 človekohodín mesačne

a) všetky činnosti budú vykonávané na dennej báze pokiaľ sa nedohodne inak. Poskytovateľ môže činnosti vykonávať aj vzdialeným prístupom a môže použiť aj automatické nástroje na monitorovanie a sledovanie parametrov tejto služby.

b) v prípade potreby odstávky prevádzky IS bude odstávka vykonaná v čase, na ktorom sa zákazník a poskytovateľ vzájomne dohodnú. Technologické odstávky budú plánované mimo prevádzkového času IS.

c) v prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Zákazníkom.

Pre systémovú podporu IS CPV a IS LMS sa predpokladajú nasledovné služby:

**A. Hotline, projektová a konzultačná podpora**

**B. Servisný zásah**

Rozsah služieb a podmienky ich poskytovania:

Poskytovateľ:

-zabezpečí príjem všetkých dotazov, požiadaviek, incidentov od zákazníka resp. jeho oprávnených osôb,

-zabezpečí evidenciu prijatých požiadaviek, incidentov v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek a incidentov,

-zabezpečí identifikáciu a riešenie prijatých požiadaviek, incidentov a chýb.

-sa zaväzuje služby podľa tejto dohody poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Uvedená povinnosť dodávateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle tejto dohody,

### **A. Hotline, projektová a konzultačná podpora**

Rozsah činností

- Hotline, projektová a konzultačná podpora je vykonávaná v rámci mesačného paušálu len pri incidentoch (chybách v systémoch),

- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností elektronického systému na evidenciu incidentov a požiadaviek,

- vedenie evidencie nahlásených incidentov,

- zber a evidencia incidentov,

- identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom zákazníka, jeho analýza a samotné riešenie, v rámci mesačného paušálu.

- poskytovanie konzultácií o incidentoch,

- riešenie eskalácií, poskytovanie reportovania a štatistických hlásení o incidentoch.

V prípade potreby, na vyžiadanie zákazníka poskytne Poskytovateľ Zákazníkovi report, výstup k jednotlivým požiadavkám a incidentom z elektronického systému na evidenciu požiadaviek a incidentov.

### **B. Servisný zásah**

Rozsah činností

- poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických/ normálnych/ nízkych incidentoch v stanovenom čase,

- o výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať zákazníka bezodkladne,

- lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.,

- posúdenie problému na kritický alebo nekritický je v kompetencii zákazníka,
- služba bude dodávaná počas celej platnosti tejto dohody,
- aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na nekritický; toto však nezbavuje dodávateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému.

### **Kategórie incidentov**

**Kategória chyby Kritická, A** – Chyby spôsobujúce nefunkčnosť systému, neschopnosť prevádzky, alebo jeho podstatnej časti.

Havarijné chyby spôsobujúce zlyhanie celého riešenia.

Závažné chyby spôsobujúce destabilizáciu riešenia, vrátane databáz a chyby spôsobujúce generovanie nesprávnych, alebo neúplných údajov, výstupov, reportov.

Právne chyby kde je plnenie zaťažené právom tretej osoby, alebo jeho používanie zakladá porušenie práv tretej osoby.

**Kategória chyby Normálna, B** – chyby spôsobujúce nepoužiteľnosť/nefunkčnosť prevádzky Čiastkového plnenia, pričom ostatné Čiastkové plnenia sú riadne a úplne funkčné, použiteľné a prevádzkyschopné. (napr. nesprávne generovanie výstupov, nesprávne zobrazovanie informácií, dlhá odozva služby a pod.), resp. chyby spôsobujúce značné problémy, ale v systéme/procese je možné pokračovať aplikovaním náhradného riešenia, resp. Chyby spôsobujúce podstatné obmedzenie funkčnosti prevádzky čiastkového plnenia, resp. chyby spôsobujúce činnosť Plnenia, ktorá nie je v súlade s Dokumentáciou.

**Kategória chyby Nízka, C** – chyby bez dopadu na samotnú funkčnosť systémov, ktoré však môžu spôsobiť obmedzenie pre užívateľa pri jeho používaní či obsluhu, resp. Chyby formálneho, či kozmetického charakteru, resp. akékoľvek iné Chyby ako Chyby kategórie A a B.

SLA:

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba v Bežnej prevádzke
-----------------	-------------------	------------------------------------

#### **Kritická, A**

Prvá odozva	4 hod
Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	8 hod
Doba trvalého vyriešenia	24 hod

#### **Normálna, B**

Prvá odozva	16 hod
Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
Doba trvalého vyriešenia	96 hod

#### **Nízka, C**

Prvá odozva	36 hod
Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	72 hod
Doba trvalého vyriešenia	120 hod

Pašálny mesačný poplatok za poskytnutie Systémovej podpory predstavuje 24 človekohodín.

Systémová podpora v trvaní 24 mesiacov predstavuje 576 človekohodín. Služby sú spolplatnené sadzbou .....,- EUR bez DPH za jednu človekohodinu.

Nahlasovanie požiadaviek/ incidentov:

Elektronický systém na evidenciu incidentov a požiadaviek poskytovateľa, v prípade nefunkčnosti tejto aplikácie na e-mailovú adresu oznámenú Poskytovateľom.

Nahlasovaný problém musí obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu:

- podrobný popis
- podľa potreby printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu
- typ prostredia (prevádzkové, testovacie, školiace)
- prípadne aj meno používateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila

V prípade, že nahlásený Incident má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita KRITICKÁ), je poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s oprávnenými osobami zákazníka, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby nebola prerušená prevádzka systémov a incident bol odstránený bezodkladne.

V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Zákazníkom k zisteniu nových chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú pre tieto chyby Zákazníkom založené nové incidenty.

Novo vzniknuté Incidenty budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa klasifikácie ich priority.

Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia Incidentu/Problému poskytovateľom do Akceptovania/ Neakceptovania, resp. nahlásenia defektov, alebo súvisiacich nových Incidentov Zákazníkom sa do času riešenia Incidentu/Problému poskytovateľom nezapočítava.

V prípade nutnosti zabezpečenia súčinnosti iného partnera alebo zamestnanca na strane Zákazníka pre potreby vyriešenia incidentu čas na zabezpečenie náhradného riešenia a /alebo doba trvalého vyriešenia začína plynúť od poskytnutia súčinnosti v zmysle tohto bodu dohody.

Eskalačný proces.

V prípade ak sa strany dohody nedohodnú na:

- a) činnostiach zmenového procesu alebo
- b) na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority eskalujú to na zodpovedné osoby oboch strán dohody.

## **Aplikačná podpora, Služby rozvoja systémov**

Pod rozvojom systému IS CPV a IS LMS rozumieme analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho systému, prípadný redizajn portálu CPV, IS CPV a IS LMS.

### **Aplikačná podpora zahŕňa nasledujúce služby:**

- Požiadavky na zmeny a úpravy aplikácie.
- Požiadavky na zapracovanie legislatívnych zmien.
- Požiadavka na tvorbu nových modulov.
- Aktualizácia dokumentácie.
- Testovanie jednotlivých zmien aplikácie.
- Projektové riadenie.

Dátová podpora súvisiaca so zabezpečením činností súvisiacej so spracovaním, tvorbou, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát.  
Tvorba a úprava elektronického vzdelávacieho obsahu.

- pod rozvojom systémov tiež rozumieme úpravu užívateľského prostredia, vzdelávacích programov a modulov, vytváranie nových vzdelávacích programov a modulov, úprava existujúcich a tvorba nových reportov/výstupov, dotazníkov, filtrov, profilov, používateľských účtov, vzorov potvrdení, vzorových notifikačných emailov a tiež nahrávania a aktualizovania testovacích otázok k jednotlivým vzdelávacím modulom.
- ďalej pod rozvojom systému IS CPV a IS LMS rozumieme služby školenia užívateľov a administrátorov SW platformy použitej v oboch IS a aktualizáciu licencií SW platformy použitej v oboch IS.
- pod rozvojom systému IS CPV a IS LMS rozumieme aj analytické a komplexné programátorské a testovacie práce súvisiace s prechodom (technologický update) na vyššiu verziu SW platformy použitej v oboch IS.

Tvorba a úprava elektronického vzdelávacieho obsahu zahŕňa tvorbu a aktualizáciu existujúcich e-learningových kurzov a tvorbu nových e-learningových kurzov, či voľných dištančných kurzov, ich nasadenie a nastavenie v prostredí IS CPV a IS LMS.

Služba Rozvoj systému IS CPV a IS LMS podľa požiadaviek Zákazníka bude realizovaná na základe objednávok zo strany Zákazníka, evidovaných v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek. Objednávka bude prílohou faktúry.

Služba Rozvoj systémov IS CPV a IS LMS bude realizovaná len na základe odsúhlasených požiadaviek a objednávky od Zákazníka.

### **Realizácia procesu Požiadavka na zmenu**

Zaslanie návrhu požiadavky na zmenu od zákazníka.

Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu.

Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov.

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek a vyriešení problému/ požiadavky a tiež jeho zaslaním formou emailu príslušnej oprávnenej osobe Zákazníka/objednávateľa. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie poskytovateľ v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek a emailom osobám určeným zo strany Zákazníka. V prípadnej Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Požiadavky na zmenu.

Realizácia požiadavky na zmenu.

K začatiu realizácie požiadavky na zmenu dôjde až po zaevidovaní požiadavky v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek, prípadne emailom zo strany Zákazníka určenými oprávnenými osobami a odsúhlasením zo strany zákazníka. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Zákazníka. Ak sa Zákazník rozhodne požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi. Realizácia zmeny pozostáva z:

a) Návrhu zaslaného osobe na to určenej zo strany Zákazníka/objednávateľa, zostavenie (build) v prípade potreby popis aj v detailnej funkčnej špecifikácii a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,

- b) Prípravy migračných skriptov ak sú potrebné,
- c) Výkonu interných funkčných / integračných testov v prostredí Poskytovateľa,
- d) Podpory pri výkone funkčného a Akceptačného testu u Zákazníka,
- e) Notifikácie o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- f) Výkonu dátovej migrácie (podľa potreby).

Otestovanie požiadavky na zmenu.

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a následne zmenu nasadiť na testovacie prostredie Zákazníka.

Záverečné akceptovanie.

Zpracovanie - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Zákazníkom po vykonaní Akceptačného testu potvrdené prostredníctvom informácie zaslanej emailom osobe určenej zo strany Poskytovateľa a v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek.

Zmenové príručky.

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov a odovzdaním aktuálnych zdrojových kódov Zákazníkovi je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek alebo doplnených, upravených pôvodných príručiek a zaznamenanie vykonaných zmien. Rovnako podľa potreby Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu Používateľskej alebo Administračnej príručky.

V prípade potreby a požiadavky od Zákazníka poskytne Poskytovateľ Zákazníkovi report/výstup k jednotlivým požiadavkám z elektronického systému na evidenciu požiadaviek, v ktorom sa zaznamenávajú všetky požiadavky a incidenty.

Na služby aplikačnej podpory je predpoklad 1430 človekohodín.

Služby aplikačnej podpory sú spoplatnené sadzbou .....,- EUR bez DPH za jednu človekohodinu poskytnutia takejto služby.

## **Služby súvisiace s licenčným maintainancom**

Aktualizácie softvérových licencií SW platformy použitej v IS CPV a IS LMS.

V rámci Služieb súvisiacich s licenčným maintainancom licencií platformy IS CPV a IS LMS sa bude vykonávať súhrnná podpora softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, databázy, internetové prehliadače) s aktuálnymi technológiami a platformami za účelom optimalizovať využitie zdrojov.

Aktualizácie sú výlučne počítačové programy, ktoré sú distribuované Poskytovateľom.

Najnovšia verzia znamená najnovšiu verziu toho istého programového produktu v rozsahu zakúpených licencií, ktorá zahŕňa súhrnnú podporu softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, databázy, internetové prehliadače, kancelárske balíky) s aktuálnymi technológiami a platformami a optimalizuje využitie zdrojov.

Výkon inštalácie najnovšej verzie počítačového programu a jeho nasadenia v jednotlivých prostrediach zákazníka, a taktiež prípadných nevyhnutných úprav aplikácie z dôvodu nasadenia najnovšej verzie nie sú zahrnuté v mesačnom paušále servisnej podpory. Táto inštalácia sa vykonáva iba po dohode zmluvných strán.

## **Definície:**

IS - Informačný systém.

IS CPV - Informačný systém Centrálny plán vzdelávania - informačný systém slúžiaci na evidenciu administratívnych kapacít, manažment vzdelávacích aktivít a reportovanie údajov o administratívnych kapacitách

IS LMS - Learning Management System. Informačný systém určený na dištančné štúdium a testovanie integrovaný na IS CPV

Portál CPV - verejne prístupná webová stránka obsahujúca informácie o vzdelávacích aktivitách organizovaných OAKE, prístupový bod pre AK EŠIF do systému dištančného vzdelávania (e-learning, online vzdelávanie, testovanie AK EŠIF)

Pod Systémom sa rozumejú oba systémy IS CPV a IS LMS

E-learning - dištančná forma vzdelávania, vzdelávanie s využitím informačných a komunikačných technológií. E-learningové vzdelávanie využíva rôznych multimediálny obsah, ako sú prezentácie, texty, odkazy, video, animované sekvencie, hlasové komentáre, zdieľané pracovné plochy, vlastné poznámky, testy, atď. Forma štúdia, pri ktorej je proces výučby (text alebo ďalšie médiá ako nosiče informácií) oddelený od procesu učenia (účastník vzdelávania študuje samostatne)

Vzdelávací program - program, ktorý vedie k získaniu, doplneniu, obnoveniu, rozšíreniu alebo prehĺbeniu vedomostí a zručností v určitej oblasti napr. vo verejnom obstarávaní, v implementácii EŠIF. Má definovaný cieľ, cieľovú skupinu, učebný plán, formu a metódy vzdelávania. Vzdelávací program je ucelený program určovania, naplňovania a overovania cieľov, obsahu, metód a foriem vzdelávacieho procesu, jeho hodnotenia, organizácie a riadenia. Vzdelávací program je členený na moduly.

Voľný vzdelávací kurz - dištančný kurz, ktorý môže AK EŠIF absolvovať po prihlásení do IS LMS na báze dobrovoľnosti

Vzdelávacia aktivita - vzdelávacia jednotka, ktorá je obsahovo a názvom totožná, či odvodená zo vzdelávacieho modulu. Vytvorená je zo vzdelávacieho modulu s konkrétnym dátumom a časom realizácie vzdelávacej aktivity a je zverejnená na internetovej stránke CPV.

Vzdelávací modul - samostatná, ucelená, záväzná, časová a obsahová vzdelávacia jednotka vzdelávacieho programu

SLA – dohoda o úrovni poskytovania služieb

BUILD je verzia programového vybavenia IS CPV/LMS so zmeneným funkčným rozsahom, vyvinutá z podnetu Objednávateľa alebo Poskytovateľa za účelom zvýšenia jeho kvality (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov) a za účelom úpravy chýb vo funkcionalite IS CPV/LMS. Jeho súčasťou je podrobná dokumentácia zmien údajov (v prípade dátových zmien) alebo informácia o zmene programového vybavenia (v prípade opráv funkcionality). Poradie BUILD-ov navrhuje Poskytovateľ a schvaľuje Projektový manažér Objednávateľa.

Návrh riešenia Požiadavky je celkový návrh riešenia Požiadavky zo strany Poskytovateľa, ktorý podľa relevantnosti vo vzťahu ku konkrétnemu druhu požadovanej Služby zahŕňa najmä analýzu Požiadavky, odhad prácnosti, časový rámec realizácie Požiadavky, celkovú cenu realizácie Požiadavky, identifikáciu osôb, ktoré budú plniť SLA zmluvu na strane Poskytovateľa.

Službou Servisný zásah - záväzok Poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch systémov a aplikácie v stanovenom čase.

Služba Hot-Line - riadenie poskytovaných servisných služieb a činností elektronického systému na evidenciu požiadaviek. Ďalej znamená poskytovanie prvoúrovňovej podpory Zákazníkovi pri využívaní systému, t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci so SW platformou použitou v IS CPV a LMS. Projektová podpora zabezpečuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov požiadaviek na zmenu, eskalácii, reportovania a štatistických hlásení medzi Zákazníkom a Poskytovateľom.

Služba Požiadavka na zmenu - služby Poskytovateľa vedúce k ďalšiemu rozvoju, úpravám a integrácii systémov CPV a LMS a aplikácie, na základe požiadavky Zákazníka prípadne na základe odporúčenia Poskytovateľa a za podmienok uvedených v tejto dohode. Požiadavka na zmenu (PZ)/ Správa zmien znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Ide o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť, alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

Služba Profylaktika aplikačnej vrstvy - predstavuje činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému CPV a LMS. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby, pomocou povoleného vzdialeného prístupu k IS s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do pracovného výkazu, Poskytovateľ je povinný vykonať službu vo vopred dohodnutom termíne a na vyžiadanie Zákazníka poskytnúť výkaz či výstup z monitorovania systémov.

Reakčná doba je časový úsek, do ktorého je Poskytovateľ povinný reagovať na existujúci Problém potvrdením o prijatí Problému a ktorý začína plynúť zadaním Problému do Nástroja riadenia. Počas Reakčnej doby je Poskytovateľ povinný zahájiť prešetrenie Problému. Od Poskytovateľa sa vyžaduje taká Reakčná doba, aby nebola prekročená celková Doba identifikácie a kategorizácie Problému.

Čas na zabezpečenie náhradného riešenia - znamená, že bolo uplatnené riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná náhradné riešenie problému.

Zabezpečenie náhradného riešenia - dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Zákazníka.

Doba trvalého vyriešenia - najneskorší čas, dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Zákazníkov incident/problém, t.j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie incidentu/problému.

Bežná prevádzka - prevádzka v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 hod. s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.

Jeden človekoden - 8 pracovných hodín.

Jedna človekohodina - základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto dohody je 0,5 hodiny (30 minút).