

Príloha č. 6 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

I. Preambula

Príloha špecifikuje pre služby Zmluvy nasledujúce časti: detailný popis poskytovaných služieb, ich štruktúru, rozsah činností a úroveň služieb (SLA), konfigurácie outsourcovaných zariadení, spôsob merania a reportingu.

II. Rozsah služieb

Služby špecifikované v článku IV. Zmluvy sú zabezpečované pre vybranú časť technickej infraštruktúry, kde detailná špecifikácia je nasledovná:

- desktopy, vrátane štandardného SW vybavenia: operačný systém, kancelársky SW (Microsoft Office), antivírusový SW,
- servery, vrátane štandardného SW vybavenia: operačný systém, antivírusový SW, SW na správu, správa a prevádzka zálohovania dát pre vybrané aplikačné systémy špecifikované v smernici.
- aktívne a pasívne prvky LAN a WAN infraštruktúry,
- periférie, t.j. tlačiarne, multifunkčné zariadenia skenery, faxy,
- aplikačné služby v rozsahu: doménové, e-mailové, antivírusové a aktualizácie služby,
- HelpDesk pre podporu riešenia incidentov a požiadaviek.

Služby pre zariadenia sú zabezpečované pre časť HW a SW – časť OS a špecifikované aplikačné systémy.

V tejto službe sú zabezpečované všetky komponenty ponúkaných služieb pre uvedenú oblasť prvkov infraštruktúry. T.j. od servisu zariadení, vrátane inštalácie a konfigurácie OS a vybraných štandardných SW, následnej administrácie a správy, riešenia incidentov až po rozvoj uvedených systémov.

III. Podmienky služby, zabezpečenie prevádzky

Riadenie životného cyklu

Zariadenia sú z hľadiska operačného systému a aplikácií prevádzkované na verziách podporovaných výrobcom HW. K+K riadi aktualizáciu jednotlivých verzií tak, že na zariadeniach je vždy výrobcom podporovaná verzia operačného systému a štandardných aplikácií, aj v prípade prechodných období počas hromadných aktualizácií. Výnimku tvoria aplikácie plne v správe objednávateľa.

Riadenie verzií

Z dôvodu zvýšenia efektivity sa môže na účely migrácie využívať systém hromadnej distribúcie softvéru, ktorý je okrem aktualizácie verzií používaný aj na hromadnú distribúciu záplat a servisných balíčkov.

Verzia používaných aplikácií je v súlade s OS, inými aplikáciami inštalovanými na rovnakom OS a HW, na ktorom sú prevádzkované.

Aktualizácie verzií prevádzkovaných štandardných aplikácií sú v súlade s aktuálnymi verziami aplikácií podľa prílohy, ak sú kompatibilné s aktuálnym HW (verzie podporované výrobcom HW, na ktorom sa prevádzkujú). Ich aktualizácia podlieha vždy schválenému testovaciemu procesu, výnimky musia byť odsúhlasené oboma zmluvnými stranami.

Aktualizácia verzií neštandardných aplikácií je vždy podľa zmenového konania a podlieha vždy schválenému testovaciemu procesu, výnimky musia byť odsúhlasené oboma zmluvnými stranami.

Obnova prevádzky po havárii

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť efektívne a čo najrýchlejšie obnovenie prevádzky zariadení a aplikačných systémov v súlade s SLA. Pre obnovu dát a údajov bude použitá posledná funkčná záloha, ak je u zariadenia garantované zálohovanie. Rozpis a spôsob zálohovania pre jednotlivé zariadenia je uvedený v smernici.

Obstarávanie SW licencií

Výber optimálneho licenčného modelu a samotné obstarávanie licencií pre operačný systém a štandardné aplikácie serverov je v kompetencii objednávateľa.

Spôsob používania zariadení

Poskytovateľ prevádzkuje zariadenia, ktoré sú v majetku objednávateľa a ktoré spadajú do predmetu outsourcingu – a to časť HW, vrátane OEM SW, OS a vybrané SW (viď. prílohy).

Objednávateľovi sa účtuje cena za štandardnú správu vyššie uvedených zariadení, riešenie incidentov a riešenie požiadaviek, viď. cenová kalkulácia v Zmluve.

Spôsob používania aplikačných systémov

Poskytovateľ prevádzkuje aplikačné systémy, ktoré sú v majetku objednávateľa a ktoré spadajú do predmetu outsourcingu.

Objednávateľovi sa účtuje cena za štandardnú správu aplikačných systémov a riešenie incidentov, viď. cenová kalkulácia v Zmluve.

Konfiguračné zmeny zariadení

V prípade vzniku požiadavky na konfiguračnú zmenu, t.j. rozšírenie alebo redukciu počtu zariadení, predchádza samotnej realizácii zmenové konanie. Oprávnenou riadiacou jednotkou na zadávanie požiadavky je Manažér služby na strane objednávateľa a na schvaľovanie Manažér služby na strane poskytovateľa.

V prípade, že konfiguračná zmena znamená výmenu pôvodného zariadenia za nový, poskytovateľ sa zaväzuje všetky doposiaľ používané a oficiálne schválené HW komponenty nainštalovať aj k novému zariadeniu, pokiaľ sú tieto hardvérové komponenty kompatibilné s novým zariadením.

V oblasti nahrávania kritických aktualizácií a inštalovania bezpečnostných záplat na servery a pracovné stanice sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať všetky zásady na zabezpečenie, resp. zvýšenie bezpečnostnej úrovne používanej techniky. Poskytovateľ služby zodpovedá, t.j. navrhuje a odporúča implementovanie konkrétnych servisných balíčkov aktualizácií. Inštalovanie týchto aktualizácií a záplat však podlieha schváleniu objednávateľa, ktorý si zaistí vo svojej réžii ich otestovanie a spoluprácu s používanými aplikáciami. Až po tomto otestovaní a schválení dá objednávateľ pokyn K+K službe, aby zrealizovala inštaláciu záplat na všetky servery, resp. pracovné stanice. Objednávateľ zabezpečí potrebné testovanie okamžite po výrobe, či otestovanie inštalovateľného balíka poskytovateľom. V opačnom prípade poskytovateľ nenesie zodpovednosť za možné výpadky outsourcingovej prevádzky, spôsobené oneskoreným nasadením aktualizácie alebo záplaty. Spôsob samotnej inštalácie je v pôsobnosti poskytovateľa služby.

V prípade vzniku požiadavky na inštaláciu nového zariadenia, čo je nad rámec tejto Zmluvy, vlastnej inštalácii predchádza schválenie.

Konfiguračné zmeny aplikačných systémov

V prípade vzniku požiadavky na konfiguračnú zmenu, t.j. rozšírenie alebo redukciu aplikačných systémov, predchádza samotnej realizácii zmenové konanie. Oprávnenou riadiacou jednotkou na zadávanie požiadavky je Manažér služby na strane objednávateľa a na schvaľovanie Manažér služby na strane poskytovateľa.

V prípade, že konfiguračná zmena znamená reinštaláciu pôvodného systému za nový, poskytovateľ sa zaväzuje všetky doposiaľ používané a oficiálne schválené SW komponenty nainštalovať a nakonfigurovať aj k novému aplikačnému systému, pokiaľ sú tieto komponenty kompatibilné s novou inštaláciou, na ktorý sú inštalované a operačný systém na novom zariadení disponuje príslušnými SW ovládačmi.

V oblasti nahrávania kritických aktualizácií a inštalovania bezpečnostných záplat do aplikačných systémov sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať všetky zásady na zabezpečenie, resp. zvýšenie bezpečnostnej úrovne používanej techniky. Poskytovateľ služby zodpovedá,

t.j. navrhuje a odporúča implementovanie konkrétnych servisných balíčkov aktualizácií. Inštalovanie týchto aktualizácií a záplat však podlieha schváleniu objednávateľa, ktorý si zaistí vo svojej rézii ich otestovanie a spoluprácu s používanými aplikáciami. Schválenie objednávateľom nie je vyžadované, ak na rovnakom HW nie je prevádzkovaný aplikačný systém, ktorý nie je v správe poskytovateľa. Až po tomto otestovaní a schválení dá objednávateľ pokyn K+K službe, aby zrealizovala inštaláciu záplat. Objednávateľ zabezpečí potrebné testovanie okamžite po výrobe, či otestovaní inštalačného balíka poskytovateľom. V opačnom prípade poskytovateľ nenesie zodpovednosť za možné výpadky outsourcingovej prevádzky, spôsobené oneskoreným nasadením aktualizácie alebo záplaty. Spôsob samotnej inštalácie je v pôsobnosti poskytovateľa služby.

V prípade vzniku požiadavky na inštaláciu nového aplikačného subsystému, nie je predmetom tejto Zmluvy. Vlastnej inštalácii predchádza schválenie objednávateľom.

Administrácia používateľov

K+K sa zaväzuje udržiavať systém prístupových práv k aplikačným systémom, ktoré sú predmetom outsourcingu, podľa požiadaviek objednávateľa. Požiadavku na zriadenie, zrušenie používateľa a zmenu prístupových práv zadáva za objednávateľa Manažér služby na strane objednávateľa.

Štruktúra riešenia vzniknutých problémov

Riešenie nahlásených problémov sa riadi procesným modelom bližšie špecifikovanom v návrhu SLA. Väčšina riešenia problémov prvého stupňa, ako aj monitoring, sa bude vykonávať lokálne prostredníctvom zamestnanca (-ov) K+K, ktorý je lokálne na pracovisku objednávateľa, ako aj diaľkovo, a to prostredníctvom redundantného VPN alebo iného pripojenia. Riešenie problémov bude mať nasledovný postup:

- Prijem problému cez CCD
- Zaregistrovanie požiadavky – generácia TT
- Pridelenie podpore druhého stupňa (pokiaľ nie je vyriešené podporou 1. stupňa)
- Podpora druhého stupňa vykoná spätné hlásenie v určenom čase (SLA)
- Podpora druhého stupňa zabezpečí nápravu, príp. náhradné riešenie v určenom čase (SLA)
- Spokojnosť používateľa (Spätná väzba) – uzavretie TT.

Podrobný popis uvedených služieb je uvedený v príslušných servisných modeloch v ďalšej časti prílohy.

HelpDesk – centrálné miesto kontaktu

HelpDesk je centrálnym a jediným miestom kontaktu objednávateľa s IT. Prijíma všetky požiadavky a rieši všetky incidenty súvisiace s informačnými technológiami, bez ohľadu na to, či konkrétny problém je alebo nie je v správe K+K služby. Tieto požiadavky prijíma od všetkých používateľov informačných systémov, zamestnancov objednávateľa. V prípade, že sa po analýze problému zistí, že problém je na strane K+K služby, začne jeho riešenie. V prípade, že zistí, že problém je v aplikácii alebo časti infraštruktúry, ktorá je v správe objednávateľa alebo iného dodávateľa, problém len prevezme, zaeviduje v systéme a presmeruje dohodnutým rozhraním. Po vyriešení problému je zodpovedný zamestnanec objednávateľa alebo iného dodávateľa povinný okamžite o tejto skutočnosti dohodnutým spôsobom informovať zamestnanca CCD, ktorý následne do systému zaznačí spôsob vyriešenia problému. Pri definovaní rozhrania a popise spolupráce medzi K+K službou HelpDesk a treťou stranou objednávateľ úzko spolupracuje s K+K.

Objednávateľ poskytne K+K kontaktné mená a telefónne čísla zamestnancov, ktorí zabezpečujú podporu tretej úrovne na strane objednávateľa. Okrem aplikačných systémov, ktoré nie sú predmetom outsourcingu, objednávateľ zabezpečuje podporu tretej úrovne aj pre podporné aplikačné riešenia (databázy, iné operačné systémy, a pod.) Okrem kmeňových zamestnancov objednávateľa túto podporu v rámci zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a 3. stranou zabezpečujú aj 3. strany. Zamestnanec CCD, ktorý preberie hlásenie o probléme, ktorý sa dotýka pôsobnosti 3. strany, pre časti IS/ICT, ktoré nie sú v rámci poskytovaných outsourcingových služieb, o tomto zistení informuje používateľa, ktorý problém oznámil s tým, že mu vysvetlí, že za vyriešenie jeho problému je zodpovedný objednávateľ a následne 3. strana a nie K+K službou HelpDesk.

Ďalšou požiadavkou na služby HelpDesku je zabezpečenie priamej podpory 3. úrovne vo vybratých oblastiach, ktoré sú predmetom outsourcingu.

Formy príjmu požiadaviek na CCD

Centrum CCD bude pre používateľov dostupné cez nasledovné rozhrania:

- Web – rozhranie

Intranetová HelpDesk aplikácia bude začlenená do firemného intranetu.

- E-mail

Bude vytvorená špeciálna interná e-mailová adresa, ktorá bude slúžiť výhradne pre potreby nahlasovania porúch.

- Telefón

K dispozícii bude mobil. Mimo štandardnej prevádzkovej doby podpory CCD (pozri SLA) bude v dobe pohotovosti k dispozícii pohotovostné mobilné telefónne číslo.

Všetky uvedené prístupy sú definované v prílohe č. 7.

Spracovanie požiadaviek nesúvisiacich s predmetom outsourcingu

V prípade prijatia požiadavky na takú časť informačných technológií, ktorá nie je predmetom outsourcingu, bude táto požiadavka zaznamenaná do systému HelpDesk a presmerovaná na kontaktné miesto objednávateľa, resp. inej externej organizácie, ktorá bude danú službu poskytovať.

Riadenie verzií podporných systémov pre CHD

Technická infraštruktúra HelpDesku bude udržiavaná na typoch zariadení a programových verziách podporovaných výrobcami. Pre SW časť HelpDesk-ový SW bude použitý produkt „Magma“, ktorý bude prevádzkovaný na OS - MS Windows. Databáza je MS SQL.

Spôsob používania HelpDesku

Aplikácia HelpDesk a súvisiace zariadenie, na ktorých je aplikácia prevádzkovaná, zostávajú v majetku K+K a sú objednávateľovi poskytované na používanie formou zapožičania licencií.

Administrácia prístupov k HelpDesku

K+K sa zaväzuje udržiavať systém prístupových práv k technickej infraštruktúre HelpDesku, podľa požiadaviek objednávateľa. Zriadenie, zrušenie a zmena prístupových práv podlieha dohodnutému schvaľovaciemu procesu v rámci zmenového konania.

Trvanie tranzitívnej fázy

Odhadovaná fáza konsolidácie sú 2 mesiace od podpisu Zmluvy.

Riadenie životného cyklu problému

- Nahlásenie cez HelpDesk K+K – štart TRea a TFix
- Spätne potvrdenie problému službou HelpDesk – koniec TRea
- Vyriešenie problému a informácia zadávateľa problému – koniec TFix
- Riešenie problému sa môže v niektorých situáciách pozastaviť, táto doba sa do TFix nezapočítava
- Riešenie problému sa môže zadávateľom stornovať

Počas doby TRea je K+K povinné zanalyzovať hlásenie, v prípade nejasností komunikovať s nahlasovateľom problému a posunúť ho na riešenie službe HelpDesk.

V prípade pozastavenia riešenia problému objednávateľom je nutné uviesť dôvod čakania, aby bolo možné celý životný cyklus hlásenia spätne zanalyzovať oboma zmluvnými stranami.

V prípade stornovania hlásenia je HelpDesk povinný uviesť dôvod stornovania, aby bolo možné celý životný cyklus hlásenia spätne zanalyzovať oboma zmluvnými stranami.

Dohľadový systém

Poskytovateľ môže v technickej infraštruktúre objednávateľa zriadiť dohľadový notifikačný systém na sledovanie zariadení v rozsahu zabezpečovaných služieb.

Kontrola kvality služieb

Objednávateľ si vyhradzuje právo na objednanie služieb tretej strany pre zabezpečenie auditu zameraného na kontrolu bezpečnosti IS/ICT infraštruktúry a kvality služieb.

IV. Definícia prvkov infraštruktúry

Kategorizácia

Detailný popis technických parametrov jednotlivých prvkov infraštruktúry vrátane štandardného SW je uvedený v prílohách.

Operačný systém inštalovaný na serveroch a pracovných staniciach

Operačný systém serverov a pracovných staníc je Microsoft Windows a Linux v aktuálnej verzii. Počas celého životného cyklu je udržiavaný vo verzii podporovanej výrobcom. Verzia používaného operačného systému je jednotná pre všetky servery, resp. pracovné stanice. Výnimku tvoria iba prechodné obdobia migrácie na novú verziu operačného systému a výnimky odsúhlasené oboma zmluvnými stranami formou zmenového konania K+K sa zaväzuje na týchto operačných systémoch uplatňovať všetky dostupné bezpečnostné praktiky a postupy.

Aplikačné vybavenie

Pri výmene, či inštalácii nového zariadenia bude realizovaná aj inštalácia štandardných aplikácií. Ich zoznam je uvedený v prílohe. Pri výmene zariadenia bude na nové zariadenie nainštalovaný štandardný operačný systém a štandardné aplikácie v zostave podľa typu konfigurácie pre dané zariadenie, definovanej v prílohe. Súčasťou výmeny je aj presun pôvodných aktuálnych dát.

V prípade, že inštalácia nového zariadenia bude vyžadovať inštaláciu aplikačného vybavenia mimo aplikácií uvedených v prílohe, je táto služba nad rámec tejto Zmluvy.

V prípade, že prvotná inštalácia nového zariadenia bude vyžadovať inštaláciu nového, aplikačného vybavenia, ktoré bude zaradené do štandardného outsourcingu, je táto služba nad rámec tejto Zmluvy. Tiež musí byť pre realizované zmenové konanie.

Správa aplikačného vybavenia

Pri inštalácii alebo reinštalácii aplikačného systému bude realizovaná inštalácia štandardných aplikácií aplikačných systémov. Ich zoznam bude uvedený v smernici. Súčasťou výmeny je aj presun pôvodných aktuálnych dát.

V prípade, že inštalácia alebo reinštalácia aplikačného systému bude vyžadovať inštaláciu aplikačného vybavenia mimo aplikácií uvedených v prílohe, je táto služba nad rámec tejto Zmluvy.

V prípade, že inštalácia alebo reinštalácia aplikačného systému bude vyžadovať inštaláciu nového, aplikačného vybavenia, ktoré bude zaradené do štandardného outsourcingu, podľa prílohy je táto služba nad rámec tejto Zmluvy. Tiež musí byť pre realizované zmenové konanie.

Zoznam prvkov služby HelpDesk K+K

V rámci HelpDesku K+K sú zadefinované nasledujúce prvky infraštruktúry

- Aplikácia. Operátorom a jednotlivým riešiteľom na strane poskytovateľa bude aplikácia nainštalovaná na ich desktopoch. Na strane objednávateľa bude aplikácia alebo prístup k aplikácii nainštalovaný riešiteľom a manažérovi služby, iba ak parametre vzájomného komunikačného spojenia umožnia jej prevádzku.
- Intranet. Riešitelia, manažér služby a dohodnutí používateľa na strane objednávateľa, budú mať prístup prostredníctvom Intranetu k zadávaniu požiadaviek a incidentov.

Popis organizácie HelpDesku

- Zabezpečenie procesov HelpDesku / ServiceDesku. Popis procesov fungovania HelpDesku je popísaný v kapitole VI.
- K+K zabezpečí prispôbenie systému HelpDesk / CCD na podmienky spoločnosti objednávateľa.

- K+K zabezpečí poskytnutie jednotného, centrálného telefónneho čísla.
- K+K zabezpečí štandardný nástroj na riešenie incidentov a problémov (HelpDesk aplikácia), vrátane ošetrenia problematiky všetkých nutných licencií.
- K+K zabezpečí príjem incidentu cez e-mail, web rozhranie, telefón, HelpDesk aplikáciu.
- K+K zabezpečí telefonickú pomoc používateľovi pri výskyte incidentu v prevádzke desktopov a aplikačných systémov.
- K+K zabezpečí, že prijaté incidenty budú zahrnuté do HelpDesk aplikácie podľa SLA.
- K+K zabezpečí kategorizáciu problémov (rozdelenie problémov na kategórie podľa závažnosti problému, podľa stupňa kritickosti podnikových procesov).
- K+K zabezpečí odovzdanie jednoznačného identifikačného čísla incidentu / problému používateľovi k neskoršej identifikácii.
- K+K zabezpečí informovanie používateľa o vyriešení a uzavretí incidentu / problému.
- K+K zabezpečí v prípade nemožnosti riešenia incidentu v 1. úrovni presunutie na 2. úroveň.
- K+K zabezpečí v prípade nemožnosti riešenia problému v 2. úrovni presunutie na 3. úroveň.
- K+K zabezpečí, že v prípade prijatia požiadavky na takú časť informačných technológií, ktorá nie je predmetom outsourcingu, bude táto požiadavka zaznamenaná do systému a presmerovaná na zamestnancov, poskytujúcich 3. úroveň podpory na strane objednávateľa, resp. na strane inej externej organizácie, ktorá bude danú službu poskytovať.
- K+K zabezpečí pre zamestnancov, poskytujúcich 3. úroveň podpory na strane dodávateľa, ktorých zadefinuje objednávateľ (zamestnanci objednávateľa, poprípade zamestnanci 3. strany poskytujúcej službu pre objednávateľa) prístupové práva do HelpDesk aplikácie na čítanie a aktualizácia tých TT, ktorých riešenie zabezpečujú.
- K+K zabezpečí informovanie zamestnancov poskytujúcich 3.úroveň podpory na strane dodávateľa (zamestnanci objednávateľa, poprípade zamestnanci 3.strany poskytujúcich službu pre objednávateľa) o nutnosti riešenia nového problému (číslo TT) prostredníctvom telefónu alebo SMS správy.
- K+K zabezpečí v prípade prekročenia dohodnutej úrovne poskytovania služieb, začatie eskalačnej procedúry.
- K+K zabezpečí možnosť sledovania stavu problému.
- K+K zabezpečí proaktívne informovanie o plánovaných a neplánovaných odstavkách.
- K+K zabezpečí administráciu používateľov, podľa stanovených bezpečnostných procedúr.
- Komunikačná reč HelpDesku je slovenčina.

V. Detailný popis poskytovaných služieb

V ďalšom je uvedený detailný popis poskytovaných služieb, pre všetky outsourcované zariadenia, ktoré sú predmetom outsourcingu podľa Zmluvy.

Systémová dokumentácia

Popis podmienok a aktivít pre zabezpečenie plynulej prevádzky prvkov infraštruktúry a aplikačných služieb bude špecifikovaný aj v dokumentoch - smerniciach, ktoré poskytovateľ vytvorí v priebehu tranzitívnej fázy. Súčasťou bude aj systémová dokumentácia k jednotlivým aktivitám.

Modifikácia a aktualizácia systémovej dokumentácie bude prebiehať v súlade s nasledujúcimi pravidlami. Každá systémová dokumentácia má na úvodnej strane elektronickú pečiatku, kde sú uvedené údaje o autorovi dokumentácie, čase vytvorenia dokumentu, uloženia dokumentu a o tíme, ktorý dokument pripravil. Na druhej strane každého dokumentu je tabuľka kompetentných osôb, oprávnených vykonávať zmeny v dokumente a tabuľka, kde sú chronologicky zapísané všetky zmeny dokumentu (stručný dôvod, autor

zmeny, čas zmeny). Samotné verzie dokumentov sú umiestnené v systéme „dokument manažment.“

Administrácia a prevádzka zariadení

Jedná sa o činnosti v rámci štandardnej správy/dohľadu a riešenie incidentov/problémov pre zariadenia časť HW a SW – OS.

Pre zabezpečenie plynulej prevádzky zariadení sú vyžadované nasledujúce podmienky:

Zo strany objednávateľa:

- Zabezpečenie prevádzkového prostredia, ktoré spĺňa parametre požadované zariadeniami. (Teplota okolitého prostredia, vlhkosť, prašnosť, ochrana pred nárazmi a tekutinami).
- Zabezpečenie odpovedajúceho el. napájania
- Zabezpečenie priestorov serverovne voči prístupu nepovolaných osôb.
- Zabezpečenie súčinnosti pri poskytovaní služby.

Zo strany K+K:

Prevádzka zariadení a ich administrácia bude v zmysle nasledujúcich dokumentov, ktoré vytvorí poskytovateľ v tranzitívnej fáze a následne bude udržiavať v aktuálnom stave:

- smernica o používaní štandardného SW
- popis procesu o novej technike, príklad inštaláčného listu
- smernica o antivírovej ochrane
- smernica o riešení bezpečnostných dier, inštalácií kritických aktualizácií a záplat
- smernica o prevádzke, vrátane konfiguračného protokolu

Administrácia a prevádzka aplikačných systémov

Jedná sa o činnosti v rámci štandardnej správy/dohľadu a riešenie incidentov/problémov.

Pre zabezpečenie plynulej prevádzky aplikačných systémov sú vyžadované nasledujúce podmienky:

Zo strany objednávateľa:

- Zabezpečenie prevádzkového prostredia, ktoré spĺňa parametre požadované aplikačnými systémami, prípadne zariadeniami, na ktorých sú prevádzkované. (Teplota okolitého prostredia, vlhkosť, prašnosť, ochrana pred nárazmi a tekutinami).
- Zabezpečenie odpovedajúceho el. napájania
- Zabezpečenie priestorov serverovne voči prístupu nepovolaných osôb.
- Zabezpečenie súčinnosti pri poskytovaní služby.

Zo strany K+K:

Prevádzka aplikačných systémov a ich administrácia bude v zmysle nasledujúcich dokumentov, ktoré vytvorí poskytovateľ v tranzitívnej fáze a následne bude udržiavať v aktuálnom stave:

- smernica o používaní štandardného SW
- popis procesu o novej technike, príklad inštaláčného listu pracovnej stanice
- smernica o antivírovej ochrane
- smernica o riešení bezpečnostných dier, inštalácií kritických aktualizácií a záplat

Prevádzka aplikačných systémov a ich administrácia bude v zmysle nasledujúcich pravidiel:

- K+K si vyhradzuje právo plánovanej odstavky po dohode s objednávateľom a v súlade s SLA.
- K+K v prípade požiadavky zabezpečí príležitostné vypnutie/štart aplikačných systémov pri prácach na sieti a na rozvádzači.
- K+K zabezpečí fyzické uloženie dokumentácie ku aplikačným systémom
- K+K zabezpečí konfiguráciu a správu aplikačného systému

Administrácia prístupov

- K+K zabezpečí príjem a realizáciu požiadaviek používateľov, odsúhlasených zodpovedným zamestnancom zo strany objednávateľa. Prístupy sa týkajú úrovne OS, nie domény.

- K+K zabezpečí vytváranie nových používateľov a skupín
- K+K zabezpečí správu – administráciu používateľov a skupín
- Inštalovanie zariadení
- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí aktivity súvisiace s inštaláciou nových serverov
- K+K predkonfiguruje zariadenie.
- K+K realizuje inštaláciu zariadenia, podľa dohodnutej konfigurácie, viď príloha v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu a inštalovaného SW.
- K+K zabezpečí inštalovanie operačného systému a používaných štandardných aplikácií podľa prílohy
- K+K zabezpečí zaviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb v prípade potreby.
- K+K zabezpečí pripojenie do počítačovej siete.
- K+K zabezpečí pripojenie lokálnych periférií.
- K+K zabezpečí test funkčnosti zariadenia.
- K+K zabezpečí vytvorenie preberacieho protokolu.
- K+K zabezpečí odstránenie obalového materiálu.
- K+K zabezpečí starostlivosť o inventarizačné údaje.
- K+K zabezpečí vyhotovenie - aktualizáciu dokumentácie.

Inštalovanie aplikačných systémov

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K realizuje inštaláciu aplikačného riešenia, podľa dohodnutej konfigurácie, viď príloha, v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu a inštalovaného SW.
- K+K zabezpečí zaviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb v prípade potreby.
- K+K zabezpečí prenos pôvodných dát.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínov s používateľmi.
- K+K zabezpečí test funkčnosti aplikačného riešenia.
- K+K zabezpečí krátke zaškolenie.
- K+K zabezpečí vytvorenie preberacieho protokolu.
- K+K zabezpečí starostlivosť o inventarizačné údaje.
- K+K zabezpečí vyhotovenie - aktualizáciu dokumentácie.

Premiestnenie aplikačných systémov, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí zaviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb v prípade potreby.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínov.
- K+K zabezpečí odborné odinštalovanie aplikačného riešenia na starom zariadení, označenie komponentov, ktoré k sebe patria a ich prípravu na transport.
- K+K v prípade potreby zabezpečí prípravu nutného inštaláčného materiálu.
- K+K v prípade potreby zabezpečí prípravu vhodného dopravného prostriedku na transport na miesto určenia.
- K+K zabezpečí upravenie/umiestnenie identifikácie prístrojov (napr. sériové číslo, atď.).
- K+K zabezpečí vybalenie a zapojenie komponentov na novom mieste používania aplikačného systému.
- K+K zabezpečí vykonanie testu funkčnosti.
- K+K zabezpečí prenechanie funkčného a otestovaného aplikačného systému
- K+K zabezpečí vykonanie inventúry a určenie nahrádzaných aplikačných systémov (výmena starých za nové).
- K+K zabezpečí prípravu plánu pre sťahovanie (výmena starých za nové).

Pridanie/zmena konfigurácie zariadenia, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.

- K+K v prípade potreby zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb.
- K+K zabezpečí preverenie konfigurácie zariadenia.
- K+K zabezpečí kontrolu licencií.
- K+K zabezpečí inštaláciu SW a HW komponentov.
- K+K zabezpečí v prípade nutnosti (napr. zmena disku) prevzatie dát postupom, akým je popísaný pri inštalácii.
- K+K zabezpečí pripojenie do počítačovej siete.
- K+K zabezpečí vykonanie testu funkcionality.
- K+K zabezpečí vystavenie preberacieho protokolu.
- K+K zabezpečí odstránenie obalových materiálov.
- K+K zabezpečí starostlivosť o inventarizačné údaje.
- K+K zabezpečí vystavenie - aktualizácia dokumentácie.

Pridanie/zmena konfigurácie aplikačného riešenia, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K v prípade potreby zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínu s používateľom.
- K+K zabezpečí preverenie konfigurácie aplikačného systému.
- K+K zabezpečí kontrolu licencií.
- K+K zabezpečí inštaláciu komponentov.
- K+K zabezpečí v prípade nutnosti (napr. zmena disku) prevzatie dát postupom, akým je popísaný pri inštalácii.
- K+K zabezpečí krátke zaškolenie.
- K+K zabezpečí vykonanie testu funkcionality.
- K+K zabezpečí vystavenie preberacieho protokolu.
- K+K zabezpečí starostlivosť o inventarizačné údaje.
- K+K zabezpečí vystavenie - aktualizácia dokumentácie.

Odstránenia a vyradenie zariadení, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínu.
- K+K zabezpečí prebratie vyradovaného HW zariadenia.
- K+K zabezpečí odstránenie nadbytočných a porušených káblov.

Odstránenia a vyradenie aplikačných systémov, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínu.

Odstraňovanie poruchy + Obnovenie prevádzky po poruche

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí uskutočnenie podrobnej diagnostiky problému.
- K+K v prípade potreby zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb.
- K+K zabezpečí skontrolovanie záruky zariadenia.
- K+K zabezpečí v prípade záruky angažovanie dodávateľa zariadenia.
- K+K zabezpečí vykonanie profylaktiky pred opravou, ak je to nutné.
- K+K zabezpečí odstránenie samotnej poruchy zariadenia, v súlade s havarijnými plánmi. Ak to nie je možné inak, tak náhradou za ekvivalentné servisné zariadenie.
- K+K zabezpečí dovoz zariadenia na miesto, kde sa uplatňuje záruka, ak sa táto neuplatňuje v mieste používania, ale v mieste dodania.
- V prípade, že sa jedná o kritický problém (IMP1, IMP2) a zariadenie je zaradené ako VIP, prípadne kritické (SL1, SL2) a odstránenie poruchy nie je možné zabezpečiť jednoduchým konfiguračným zásahom, prípadne výmenou poškodeného HW komponentu, obnova prevádzky sa vykonáva výmenou poškodeného zariadenia náhradným predkonfigurovaným kusom s následným prehratím dát, pokiaľ to charakter poruchy umožňuje. V prípade, že existuje

funkčná záloha, je K+K povinné obnoviť údaje aj pri zničení pevného disku z poslednej funkčnej zálohy. V prípade neexistencie funkčnej zálohy, pokiaľ K+K nie je povinné zariadenie zálohovať, K+K nenesie zodpovednosť za stratu údajov a dát.

- K+K zabezpečí vykonanie opravy spolu s potrebnými náhradnými dielmi a/alebo opravou vymeniteľných súčiastok.
- K+K v prípade potreby zabezpečí reinstalovanie operačného systému
- K+K zabezpečí odvírenie zariadenia v prípade virovej nákazy
- K+K zabezpečí obnovenie štandardnej funkcionality zariadenia aj systémov.
- K+K zabezpečí test funkčnosti celkového systému po odstránení poruchy.
- K+K zabezpečí udržiavanie a aktualizáciu zoznamu záručných podmienok používanej techniky.

Odstraňovanie poruchy + Obnovenie prevádzky aplikačného systému po poruche

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí uskutočnenie podrobnej diagnostiky problému.
- K+K v prípade potreby zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb.
- K+K zabezpečí v prípade záruky angažovanie dodávateľa aplikačného systému.
- K+K zabezpečí odstránenie samotnej poruchy v súlade s havarijnými plánmi pre aplikačné systémy.
- V prípade, že sa jedná o kritický problém (IMP1, IMP2) a aplikačný systém je zaradený ako VIP, prípadne kritický (SL1, SL2) a odstránenie poruchy nie je možné zabezpečiť jednoduchým konfiguračným zásahom, prípadne výmenou poškodeného SW komponentu, obnova prevádzky sa vykonáva reinstaláciou aplikačného systému. V prípade že existuje funkčná záloha je K+K povinné obnoviť údaje aj pri zničení pevného disku z poslednej funkčnej zálohy. V prípade neexistencie funkčnej zálohy, pokiaľ K+K nie je povinné aplikačný systém zálohovať, K+K nenesie zodpovednosť za stratu údajov a dát.
- K+K zabezpečí vyriešenie incidentu.
- K+K v prípade potreby zabezpečí reinstalovanie operačného systému aj používaných súvisiacich aplikácií.
- K+K zabezpečí odvírenie aplikačného systému v prípade virovej nákazy
- K+K zabezpečí obnovenie štandardnej funkcionality aplikačných systémov.
- K+K zabezpečí test funkčnosti celkového systému po odstránení poruchy.
- K+K zabezpečí udržiavanie a aktualizáciu zoznamu záručných podmienok používanej techniky.

Prijem požiadaviek

- K+K zabezpečí riadenie nasadzovania zamestnancov.
- K+K zabezpečí začatie eskalačnej procedúry v prípade potreby.

Servis, náhradné diely

- Parametre dohodnuté v SLA sa K+K zaväzuje dodržať v konsolidovanej fáze, pre všetky zariadenia, u ktorých sa K+K zaväzuje dodržať SLA (viď zoznam v prílohe)
- K+K zabezpečí záložné zariadenia spolu s aktuálnym softvérom v prípade potreby.
- Sankcie pri nedodržaní parametrov dohodnutých v SLA sú špecifikované v Zmluve

Rozvoj

- Za rozvoj zodpovedá objednávateľ. Poskytovateľ realizuje rozvoj (konzultácie, dodanie, implementácia, a pod.) na požiadanie objednávateľa, čo je nad rámec tejto Zmluvy.
- K+K zabezpečí plánovanie a implementáciu rozvoja spolu s:
 - Projektovým riadením.
 - Plánovaním prác na pracovisku.
 - Spracovaním administratívy a zabezpečením obstarávania zariadenia.
- K+K na požiadanie zabezpečí poskytovanie konzultácií pri rozvoji, návrhu a realizácii aj tej časti infraštruktúry, ktorá nie je predmetom outsourcingu.

VI. Procesy HelpDesku

Za účelom zabezpečovania kvalitných služieb a maximálnej efektivity práce používa K+K softvérové nástroje na diaľkový monitoring, správu a hromadnú inštaláciu HW aj SW. Ako prostriedok na dosiahnutie týchto aktivít sa najčastejšie zriaďuje zákaznícka dedikovaná linka, prostredníctvom ktorej sa realizujú všetky nižšie uvedené aktivity.

Pre svojich zákazníkov K+K poskytuje nasledovné procesné postupy:

- procedúry podpory koncových používateľov,
- procedúry technickej podpory.

Procedúry podpory koncových používateľov

Procedúry podpory koncových používateľov pozostávajú z nasledovných podskupín:

- Manažment podpory
- Manažment incidentov a problémov
- Manažment požiadaviek

Procedúry technickej podpory

Procedúry technickej podpory pozostávajú z nasledovných podskupín:

- Konfiguračný manažment
- Manažment verzií
- Manažment inštalácií a záplat
- Manažment správy
- Manažment zálohovania
- Manažment bezpečnosti
- Manažment výkonnosti
- Manažment servisnej podpory
- Manažment dodávok
- Manažment výnimiek

Poskytovateľ sa zaväzuje, ako súčasť podpory, vypracovať a aktualizovať aj prevádzkové príručky, ktoré budú presne popisovať riešenie a eskaláciu problémov, postupy pri havarijných situáciách a ostatné relevantné prevádzkové postupy súvisiace so službami v rámci outsourcovanej časti IS/ICT. Medzi ne patria procesy popisované ďalej.

Optimalizovaný servisný proces

Poruchy IS/ICT systému môžu byť odstraňované zodpovednými technikmi na strane objednávateľa. Vo všeobecnosti to zahŕňa nasledujúce činnosti:

- Telefonický HelpDesk (CHD)
- Diagnostikovanie problému
- HW opravy
- Obnova softvérového incidentu
- Reportovanie

CCD

Táto služba je zabezpečovaná pracoviskom K+K ktoré bude v K+K. Pri oznamovaní a nahlasovaní problému sa musí uviesť sériové alebo ID číslo zariadenia, ktorého sa problém týka.

Diagnostikovanie problému

Poradenstvo a telefonická podpora pre zákazníkov, vrátane požiadaviek na náhradné diely, je poskytovaná prostredníctvom CHD.

HW opravy

Tam, kde je to možné, sa budú HW problémy a opravy riešiť vzdialenou správou, servisným technikom poskytovateľa, ktorý je dedikovaný pre objednávateľa, prípadne v súčinnosti so servisným technikom na strane objednávateľa, kombináciou týchto foriem alebo prostredníctvom servisného strediska.

A

Servisné časy :

Čas poskytovania služieb (Operačná doba služby) je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Pracovné dni		So		Ne, sviatky	
Štandardná servisná doba	Pohotovosť	Štandardná servisná doba	Pohotovosť	Štandardná servisná doba	Pohotovosť
8:00-16:00	N/A*	N/A	N/A	N/A	N/A

Rozsah služieb počas servisných časov

	Odstraňovanie problémov (incidentov)	Riešenie požiadavky	HelpDesk
Št. servisná doba	Áno	Áno	Áno

Prevádzka zariadení

Garantovaná doba prevádzky zariadení bude zabezpečená v dobe (podľa kategórie serverov SL1-SL3) :

- štandardná servisná doba
- pohotovosť

V inom čase bude prevádzka negarantovaná. Na požiadanie je možné, službu garantovať aj inú dobu prevádzky na základe dohody, čo je nad rámec tejto Zmluvy.

Plánované odstávky môžu byť realizované :

- Jedenkrát mesačne na dobu max 4h v štandardnej pracovnej dobe a v nasledujúcej dobe pohotovosti v danom dni, po dohode s objednávateľom. Dohoda musí byť odsúhlasená minimálne týždeň vopred.
- V dobe negarantovanej prevádzky, maximálne 2x mesačne. Dohoda musí byť odsúhlasená minimálne týždeň vopred.

Aktivity vykonávané mimo štandardných servisných časov

V prípade potreby, na základe žiadosti objednávateľa, je K+K povinné zabezpečiť mimoriadnu pohotovosť a mimoriadne výkony nespádajúce do štandardnej servisnej doby a dohodnutej pohotovosti. Objedávateľ je povinný takéto mimoriadne akcie nahlásiť K+K v predstihu aspoň troch pracovných dní.

Definícia parametrov SLA

Parametre SLA sa vzťahujú iba na konsolidovanú fázu outsourcingového projektu.
Parametre SLA sú popísané ďalej.

Parametre SLA – Desktopy/NTB

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)*			Počet zariadení
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
Desktopy/NTB SLA3	8h/24h	24h/36h	24h/72h	400

Parametre SLA – Servery

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet serverov / diskových polí
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
Servery SLA3	8h/24h	24h/36h	24h/72h	23

Parametre SLA – LAN/WAN

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet zariadení
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
LAN/WAN SLA3	8h/24h	24h/36h	24h/72h	7

Parametre SLA – Aplikačné služby

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet užívateľov
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
Aplikačné služby SLA3	8h/24h	24h/36h	24h/72h	360

* TRea a TFix platí v servisných časoch pre odstraňovanie problémov (incidentov). Odpočet TRea a TFix je iba v rámci operačnej doby služby, viď Definícia pojmov a skratiek, ktorá je súčasťou uvedenej Zmluvy.

VIII. Meranie a vyhodnocovanie poskytovaných služieb

Z popisu životného cyklu hlásenia je zrejmé, že v HelpDesk systéme je možné vyhodnocovať TRea, TFix a dostupnosť pre každý nahlásený problém a požiadavku.

Výkon kontroly nad poskytovaním služieb zo strany K+K realizuje Manažér služby objednávateľa na základe každomesačných evidenčných zostáv, ktoré má povinnosť predložiť K+K za každý kalendárny mesiac osobitne do 10 dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. K+K sa zaväzuje predložiť objednávateľovi polročnú i ročnú správu s analýzou pre hodnotenie poskytovania služieb za príslušné obdobie, na základe ktorej bude vyhodnocované plnenie predmetu zmluvy.

Správa pre vedenie spoločnosti sa predkladá ročne najneskôr mesiac po uplynutí kalendárneho roku alebo na požiadanie manažéra služby objednávateľa v lehote do 7 BD. Správu predloží K+K manažérovi služby objednávateľa v elektronickej forme e-mailom alebo v tlačenej forme.

Správa pre vedenie spoločnosti sa vypracováva v slovenskom jazyku.

O forme správ pre vedenie spoločnosti za stranu objednávateľa rozhoduje riadiaci výbor.

Správa bude obsahovať nasledujúce mesačné reporty:

VIII.1.1. Report dodržanie reakčnej doby

Číslo hlásenia	Popis hlásenia	Vážnosť problému	Trea [h]	Zmluvná TRea [h]	Prekročenie zmluvnej TRea [h]
...
Sumár					

VIII.1.2. Report riešenia problémov

Číslo hlásenia	Popis hlásenia	Vážnosť problému	TFix [h]	Zmluvná TFix [h]	Prekročenie TFix [h]
...
Sumár					

VIII.1.3. Report riešenia požiadaviek

Číslo hlásenia	Popis hlásenia	Kategória požiadavky	TFix [h]	Zmluvná TFix [h]	Prekročenie zmluvnej TFix [h]
...
Sumár					

Príloha č. 7 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

Špecifikácia kontaktov na službu HelpDesk K+K, pre nahlasovanie incidentov a požiadaviek.

A.: Incidenty a požiadavky v operačnej dobe služby 8:00 -16:00 v pracovných dňoch

Primárne sa incidenty a požiadavky zadávajú cez http klienta prístupom na URL:
<https://helpdesk.kk.sk>

Kontá pre používateľov:

- | | | |
|----------------------|------------------|----------------|
| 1. skupina (odd. IT) | login: ssc_it, | heslo: |
| 2. skupina (použív.) | login: ssc_user, | heslo: ssc4589 |

Kontá pre schvaľovateľov požiadaviek:

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------|
| 1. schvaľovateľ - login: | login: ssc_schvalovatel, | heslo: |
|--------------------------|--------------------------|--------|

Sekundárne, v odôvodnených prípadoch je možné využiť aj nasledujúce kontakty:

telefón	+421 41 5114 333
mobil	+421 903 430368
mail	helpdesk@kk.sk

B.: Incidenty a požiadavky v operačnej dobe služby 16:00 - 8:00 a v dobe mimo pracovných dní – ak je dohodnuté v SLA

Primárne sa incidenty a požiadavky zadávajú cez http klienta prístupom na URL:
<https://helpdesk.kk.sk>

Pre nahlasovanie incidentov je nutné zároveň okrem zadania incidentu cez URL kontaktovať aj službu cez MT: +421 903 430368

Incidenty je oprávnený nahlasovať:

- Všetci zamestnanci SSC

C.: Eskalácie

Pre eskalácie je zadaná komunikačná matica, ktorá je uvedená v prílohe č. 1 „Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie a Kontaktné osoby“.

Juraj Ištók	+421 903560413
Ing. Ľubomír Gašpírik	+421 903557136
KK Bratislava	+421 249111002
KK Žilina	+421 41 5114111