**Výkon činností technickej podpory a rozvoja IS POR**

**(„Podpora prevádzky a trvalý rozvoj Informačného Systému Prípravkov na Ochranu Rastlín “)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Obsah**

[1 Ciele a rozsah predmetu zákazky 3](#_Toc55384549)

[2 Doba poskytovania služby 3](#_Toc55384550)

[3 Podmienky poskytnutia Služieb zabezpečujúcich prevádzku systémov IS POR 3](#_Toc55384551)

[3.1 Popis služieb 3](#_Toc55384552)

[3.1.1 Služby v oblasti správy produkčného systému ISPOR vykonávané Dodávateľom 3](#_Toc55384553)

[3.1.2 Činnosti správy systémov ISPOR (Test + Prod) vykonávané Objednávateľom 4](#_Toc55384554)

[3.2 Dostupnosť poskytnutia služieb podpory pre ISPOR 4](#_Toc55384555)

[3.2.1 Kategorizácia chýb 4](#_Toc55384556)

[3.2.2 Reakčné doby 4](#_Toc55384557)

[3.2.3 Pravidelný reporting poskytovaný Dodávateľovi Objednávateľom 5](#_Toc55384558)

[4 Konzultačné služby a služby rozvoja systému ISPOR 5](#_Toc55384559)

[5 Všeobecné podmienky objednávateľa 5](#_Toc55384560)

[5.1 Špecifické podmienky bezpečnosti prevádzky webovej aplikácie 5](#_Toc55384561)

[5.2 Zabezpečenie súladu so Zákonom č. 95/2019 5](#_Toc55384562)

[5.3 Zabezpečenie súladu s platnou legislatívou v oblasti kybernetickej bezpečnosti 6](#_Toc55384563)

# Ciele a rozsah predmetu zákazky

Ústredný kontrolný a skúšobný ústav poľnohospodársky v Bratislave (ďalej aj „ÚKSÚP“) je štátnou rozpočtovou organizáciou priamo riadenou Ministerstvom pôdohospodárstva a rozvoja vidieka Slovenskej republiky. Základnou úlohou ústavu je výkon štátnej odbornej kontroly a skúšobníctva v podmienkach rezortu poľnohospodárstva, ako aj štátny odborný dozor nad kvalitou vstupov do poľnohospodárstva (agrochemikálie, krmivá a pod). Činnosť ÚKSÚP v rastlinnej a živočíšnej výrobe je tematicky orientovaná na pôdu, odrody poľnohospodárskych plodín, osivá a sadivá, výživu a ochranu rastlín, vnútornú a vonkajšiu karanténu, krmivá, výživu zvierat, ako aj poľnohospodárske potreby, priemyselné hnojivá, pesticídy a krmivá. Pracoviská ústavu, okrem uvedených hlavných úloh kontrolno-skúšobnej činnosti, plnia aj dôležité poslanie v oblasti tvorby a inovácie legislatívnych noriem v odbore svojej činnosti, vývoja a overovania nových metodík a metodologických postupov. Dôležitou oblasťou je aj rozsiahla publikačná, prednášková činnosť špecialistov ústavu, expertízne stanoviská a odborné poradenstvo. Ústav má mnohostranné odborné kontakty so zahraničnými partnermi a inštitúciami v oblasti skúšobníctva a kontroly.

Hlavným cieľom predmetu zákazky je zabezpečenie podpory prevádzky a trvalého rozvoja pre Informačný Systém Prípravkov na Ochranu Rastlín (IS POR) Objednávateľa prevádzkovaný dátovom centre Objednávateľa:

* Poskytnutím Služieb zabezpečujúcich prevádzku a správu IS POR pre produkčné a testovacie prostredie,
* Poskytovaním služieb úpravy systému IS POR podľa meniacej sa legislatívy a požiadaviek Objednávateľa rozširujúcich množstvo a zvyšujúcich kvalitu automatizácie procesov systémom pokrytých.

**Informačný systém ISPOR je súčasťou informačného systému verejnej správy, zaradeného do zoznamu základných služieb a ÚSKÚP je zaradený do registra prevádzkovateľov základných služieb.**

# Doba poskytovania služby

Poskytovanie služieb prevádzky a podpory je na obdobie do 31.12.2022.

# Podmienky poskytnutia Služieb zabezpečujúcich prevádzku systémov IS POR

## Popis služieb

Správa infraštruktúry pre ISPOR predstavuje komplex úloh, periodických i neperiodických, vykonávaných na úrovni operačného systému. V poskytovaných službách správy infraštruktúry ISPOR sú zahrnuté nasledujúce pravidelné a nepravidelne vykonávané činnosti:

### Služby v oblasti správy produkčného systému ISPOR vykonávané Dodávateľom

|  |  |
| --- | --- |
| Sledovanie výkonu aplikácie | 1x za týždeň |
| Ladenie výkonnosti  | 1x za mesiac |
| Kontrola DB logu | 1x za týždeň |
| Kontrola databázových priestorov | 1x za týždeň |
| Čistenie OS súborové systémy | 1x za mesiac |
| Kontrola aktualizácie | 1x za mesiac |
| Sledovanie alert monitoru | 3x za týždeň |
| Kontrola diskovej kapacity | 1x za týždeň |
| Zálohovanie databázy | 1x za deň |
| Kontrola bezpečnostnej politiky systémov | 1x za 3 mesiace |
| Pomoc pri možných problémoch po aplikácii OS a DB patches | 1x za mesiac |

Sú to minimálne požiadavky, ktoré je Dodávateľ povinný dodržať a všetky musia byť súčasťou cenovej ponuky

### Činnosti správy systémov ISPOR (Test + Prod) vykonávané Objednávateľom

Nižšie uvedené činnosti sú štandardne vykonávané na strane Objednávateľa. Po vzájomnej dohode je možné presunúť vykonávanie niektorých činností na Dodávateľa.

|  |  |
| --- | --- |
| Údržba užívateľov (vytvorenie, zrušenie, blokovanie ...) | podľa potreby |
| Podpora prvej úrovne pre užívateľov | podľa potreby |
| Riešenie HW, SW a komunikačných problémov na strane Objednávateľa | podľa potreby |

## Dostupnosť poskytnutia služieb podpory pre ISPOR

Chyby (poruchy) v systéme ISPOR rieši Dodávateľ v zmysle nasledovných SLA parametrov

### Kategorizácia chýb

* Havarijné chyby – chyby, ktoré znemožňujú prevádzku ISPOR (Kategória 1),
* Závažné chyby – chyby, ktoré významne obmedzujú prevádzku ISPOR (Kategória 2)
* Ostatné chyby - bez významného vplyvu na prevádzku ISPOR (Kategória 3)

Objednávateľ požaduje poskytovanie služby počas pracovných dní v čase 8:00 hod. až 16:00 hod.

### Reakčné doby

Pre jednotlivé kategórie chýb požaduje Objednávateľ nasledovné reakčné doby

* Kategória 1 – do 2 hodín od času nahlásenia chyby
* Kategória 2 – do 4 hodín od času nahlásenia chyby
* Kategória 3 – do 8 hodín od času nahlásenia chyby

Pre odstránenie chyby požaduje objednávateľ nasledovné reakčné doby

* Kategória 1 – do 4 hodín od času nahlásenia chyby
* Kategória 2 – do 8 hodín od času nahlásenia chyby
* Kategória 3 – do 5 pracovných dní od času nahlásenia chyby

Chybou sa rozumie akákoľvek nefunkčnosť systému ISPOR alebo jeho časti.

Nahlasovanie chýb budú vykonávať poverení pracovníci Objednávateľa na Hot Line Dodaváteľa prostredníctvom e-mailu, webového formuláru, alebo telefonicky. Podrobnosti vrátane kontaktných údajov budú popísané v Zmluve.

### Pravidelný reporting poskytovaný Dodávateľovi Objednávateľom

Dodávateľ je povinný zaslať emailom 1-krát mesačne najneskôr do 5. pracovného dňa podrobný report za predchádzajúci kalendárny mesiac s obsahom:

* prehľad nahlásených a identifikovaných chýb,
* plnenie požadovaného SLA za predchádzajúci mesiac.

# Služby rozvoja systému ISPOR

Dodávateľ poskytne Objednávateľovi  služby rozvoja informačného systému (úpravy programu, prispôsobenie novým požiadavkám, optimalizáciu a konfiguráciu) v rozsahu maximálne 260 človekohodín počas obdobia trvania zmluvy.

Ide o služby poskytované na základe konkrétnej požiadavky Objednávateľa. Ich dôsledkom je zmena zdrojového kódu aplikácie alebo databázových procedúr. Vykonávajú sa výhradne na základe , všetky práce vykonané v rámci konzultačných služieb a služieb rozvoja systému je potrebné potvrdiť obojstranne podpísaným zápisom. Fakturované budú len skutočne čerpané služby do uvedeného rozsahu.

Hodiny určené na konzultačné služby a služby rozvoja informačného systému nevyčerpané v jednom mesiaci sa môžu prenášať do ďalšieho mesiaca, nie však pri prechode na nový kalendárny rok – hodiny nevyčerpané v decembri sa neprenášajú do januára nasledujúceho roka.

Prípadné požiadavky na konzultačné služby a služby rozvoja informačného systému nad hranicu 250 človekohodín ročne (12 x 24) musia byť predmetom samostatnej zmluvy alebo objednávky.

# Všeobecné podmienky objednávateľa

## Špecifické podmienky bezpečnosti prevádzky webovej aplikácie

Informačný systém IS POR je na základe ustanovení Zákona č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe, Čl. 1, §2, Ods. (3) súčasťou Informačnej technológie verejnej správy. Preto je potrebné, aby Dodávateľ dodržal pri tvorbe webovej aplikácie všetky štandardy podľa Metodického usmernenia k monitorovaniu prístupnosti webových sídiel:

<https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/governance-a-standardy/standardy-isvs/pristupnost-webovych-sidel/metodika-monitorovania-webovych-sidel/index.html>

## Zabezpečenie súladu so Zákonom č. 95/2019

Dodávateľ aktualizácie, úpravy a rozšírenie programu IS POR v rozsahu predloženého Opisu predmetu zákazky berie na vedomie, že Informačný systém IS POR je na základe ustanovení Zákona č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe, Čl. 1, §2, Ods. (3) súčasťou Informačných technológií verejnej správy. Objednávateľ je viazaný ustanoveniami Zákona 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe, preto najmä:

* podľa §15, Ods. (1) projekt bude prebiehať riadnym projektovým riadením za účasti zástupcu odboru IT, sekcie odborných činností a všetkých dotknutých odborov.
* podľa ustanovenia §15, Ods. (2), Písm. d) môže objednávateľ akceptovať len také zmluvné podmienky, podľa ktorých:
	+ zdrojový kód vytvorený počas projektu bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu, a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužité na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu informačného systému verejnej správy,
	+ objednávateľ je jediným a výhradným disponentom so všetkými informáciami zhromaždenými alebo získanými počas projektu a prevádzky projektom vytvoreného riešenia vrátane jeho zmien a servisu,
	+ pri zmene dodávateľa pôvodný dodávateľ poskytne Ústrednému kontrolnému a skúšobnému ústavu poľnohospodárskemu v Bratislave úplnú súčinnosť pri prechode na nového dodávateľa, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov.

## Zabezpečenie súladu s platnou legislatívou v oblasti kybernetickej bezpečnosti

Dodávateľ podpory prevádzky, konzultačných služieb a služieb rozvoja systému IS POR v rozsahu predloženého Opisu predmetu zákazky berie na vedomie, že Informačný systém ASP je súčasťou informačného systému verejnej správy, zaradeného do zoznamu základných služieb a ÚSKÚP je prevádzkovateľom základných služieb. Preto musí byť realizácia zákazky v súlade s relevantnými ustanoveniami platnej legislatívy, najmä Vyhláškou NBÚ č. 362/2018 Z.z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení a Zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.