

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

Príloha č.1. je samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (UC) pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému **EKP** (ďalej len IS) na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb /SLT/, obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rol a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovní, metrík, služieb, zmeny cenových podmienok (penále, bonusy), používaných formulárov, reportov dohodnutých na základe tejto zmluvy.

Zmeniť akýkoľvek parameter v tejto prílohe je možné iba na základe obojstranného súhlasu Garantov zmluvy na strane Poskytovateľa a Objednávateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien kontaktných osôb na strane Objednávateľa a Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov zmluvy.

Akceptačný test(AT) je test, ktorým Objednávateľ testuje funkcionality realizovanej zmeny Poskytovateľom v IS (APV). Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade/ Update.

Človekoden(Čdeň) vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu 8 hodín.

Človekohodina(Čhod) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 0,25 hodiny (15 minút).

Defekt je správanie IS nezodpovedajúce aktuálnej funkčnej špecifikácii schválenej zmluvnými stranami s negatívnymi dopadmi na funkčnosť IS, alebo jeho častí, identifikovaný počas akceptačných testov/ pred nasadením do produkčného prostredia.

Doba konečného vyriešenia znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokiaľ Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t.j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný v rámci dohodnutej úrovne služby od času nahlásenia incidentu oprávnenou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

Doba odozvy je čas medzi nahlásením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa.

Dostupnosť je schopnosť IS vykonávať dohodnuté funkcie podľa zadefinovaných požiadaviek. Dostupnosť je podmienená spoľahlivosťou, udržiavateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou prevádzky IS. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času IS a od času jeho výpadku (nedostupnosti).

Failover je spustenie Záložného dátového centra (ZDC) pre obnovenie prevádzky IS s tolerovanou stratou údajov (z dôvodu asynchrónnej replikácie).

Fix je nasadený prostredníctvom služby Upgrade/Update obsahujúci riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

Funkčné testy sú regresné testy pôvodných kritických funkcionalít a testy novej alebo zmenenej funkcionality, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Garant zmluvy Objednávateľa: rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č. 1. ju za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

Garant zmluvy Poskytovateľa: rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č.1. ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

HotFix je urýchlene nasadená oprava Incidentu prostredníctvom služby Upgrade/ Update.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality IS.

Informačný systém (IS) je Aplikačné programové vybavenie (APV) t.j. aplikácia - softvér /SW/.

Informačný systém Kontaktného centra (IS KC) je Aplikačné programové vybavenie (APV) t.j. aplikácia - softvér /SW/, ktorý používa Objednávateľ, resp. Poskytovateľ na svojom kontaktnom centre (HelpDesku, ServisDesku).

Konečné riešenie znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti IS ako pred výpadkom (prevádzka IS bola plne obnovená) .

Náhradné/dočasné riešenie znižuje, alebo eliminuje sa ním dopad incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti IS, t.j. nedostupnosť alebo

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 1/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

chybná funkčnosť kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov, resp. prepnutím na záložný/náhradný systém.

Požiadavka na zmenu (PZ) je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít IS podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty dodané na základe predchádzajúcich zmlúv. Realizáciou PZ nevznikne samostatné dielo.

Požiadavka na zmenu (PZ) - Urgentná je spravidla vyvolaná:

- legislatívnou povinnosťou Objednávateľa
- obchodnými príležitosťami Objednávateľa na zvýšenie alebo udržanie trhovej pozície
- zamedzením vzniku škôd
- realizáciou požiadaviek vyššieho záujmu zo strany štátnych orgánov a zriaďovateľa

Nasadzovanie riešenia Urgentnej požiadavky je realizované prostredníctvom služby Upgrade/

Update podľa rovnakých pravidiel ako pre nasadzovanie požiadaviek na opravu Incidentu - Hotfix.

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Mimo tejto doby ostatné dohodnuté časové termíny neplynú.

Prevádzková dokumentácia je súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít informačného systému.

Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa: rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č.1., č. 3. a č. 4. na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v tejto prílohe za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa: rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č.1., č. 3. a č. 4. na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Priorita je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS.

Priorita „NÍZKA“ znamená, že funkčnosť IS je degradovaná. Dostupnosť IS je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa, zistená udalosť nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa. Prevádzka IS vzhľadom na definovanú udalosť je komplikovaná, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

Priorita „STREDNÁ“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť IS popísanú v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom funkcionalita IS je použiteľná iným technologickým a metodickým postupom. Prevádzka IS je degradovaná s dopadom na dostupnosť a kvalitu s dopadom na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa a užívateľov Objednávateľa, ale udalosť nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa.

Priorita „Urgentná“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má negatívne dopady na biznis Objednávateľa alebo činnosť Objednávateľa (vyplývajúcu zo zákona) s majoritným dopadom na užívateľov Objednávateľa. Funkčnosť IS Objednávateľ nie je schopný sám zabezpečiť náhradným spôsobom.

Problém je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.

Recovery PDC je obnovenie činnosti Primárneho dátového centra (PDC) prenesením dát zo ZDC.

Release je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, Hotfixov, optimalizácií a pod.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 2/17	Ev. číslo: 1450/2013

2. KONTAKTNÉ ÚDAJE

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno	Zaradenie
Ing. Peter Blaškoviš	Riaditeľ úseku informačných technológií

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno	Zaradenie
Ivan Súra	Predseda predstavenstva

Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ing. Brigita Kralovičová	Vedúca odboru KC SAP a poverená riadením odboru služieb zákazníkom		

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Poskytovateľa
Ján Dobias	Projektový manager		

3. Popis architektúry , konfigurácie a kľúčových parametrov Informačných a komunikačných technológií (IKT) pre prevádzku ISEKP

Popis architektúry , konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky IS je definovaný v Prevádzkovo technickej dokumentácii k IS, ktorá sa nachádza u Objednávateľa a je v prípade potreby dostupná aj Poskytovateľovi. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa tak aj zo strany Poskytovateľa. Súbor prislúchajúcich dokumentov je vymenovaný v prílohe č. 3.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant: ÚIT
	Strana 3/17	Ev. číslo: 1450/2013

4. Kontaktné údaje Poskytovateľa, spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia u Objednávateľa

4.1 Kontaktné údaje poskytovateľa

Poskytovateľ - Kontaktné údaje

Tabuľka 5

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
e-mail	SERVIS.POSTA.EKP@DITEC.SK
Telefón	+4212 58 222 888 spolu so zákaznickým číslom 3002
Dohodnutý IS KC	www.ditec.sk/servis spolu so zákaznickým číslom 3002

Prostredníctvom KONTAKTNÉHO CENTRA zabezpečuje Poskytovateľ štandardnú technickú podporu pre nahlasovanie všetkých servisných požiadaviek Objednávateľa na poskytnutie Služieb podporného kontraktu IS EKP.

Požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory je Objednávateľ povinný nahlasovať výhradne na kontakty Poskytovateľa prostredníctvom dohodnutých nahlasovacích kanálov definovaných pri jednotlivých podporných službách.

Dostupnosť služby Kontaktné centrum a kontaktné údaje Poskytovateľa

Tabuľka 6

Typ nahlasovania	Dostupnosť	Kontaktné údaje
Web	6:30 – 20:30 v pracovných dňoch 7:30 – 12:30 v sobotu	Podľa článku 4
Emailom	6:30 – 20:30 v pracovných dňoch 7:30 – 12:30 v sobotu	Podľa článku 4
Telefónom	6:30 – 20:30 v pracovných dňoch 7:30 – 12:30 v sobotu	Podľa článku 4

4.2 Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

- 4.2.1** Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako preferovanú. Vzdialený prístup do IS Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných IS Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant: ÚIT
	Strana 4/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

4.2.2 V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. Čas ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t.j. tieto sú o tento čas predĺžené.

4.2.3 Na pracovisku Poskytovateľa.

4.3 Miesta plnenie u Objednávateľa

Objednávateľ -Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

Miesto	
Infraštruktúra centrálnych serverov aplikácie - Primárne centrum	Adresa: Slovenská pošta Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica

5. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 8

P.č.	Názov podpornej služby	Forma odmeny
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
2.	Požiadavka na službu	a) v rámci Mesačnej paušálnej odmeny v rozsahu dohodnutých Čhod, b) nad rámec dohodnutých Čhod podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2 Tabuľka 3
3.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update	a) v rámci Mesačnej paušálnej odmeny v rozsahu dohodnutých Čhod, b) nad rámec dohodnutých Čhod podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2 Tabuľka 3
4.	Prevádzková podpora - Profylaktika	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
5.	Reporting /Hodnotenie	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny

V rámci poskytovania služieb 2. Požiadavka na službu a 3. Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update, Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na základe jeho požiadavky v rámci Mesačnej paušálnej odmeny práce v rozsahu 40 Čhod na jeden (1) mesiac. Nevyčerpané Čhod z aktuálneho mesiaca sa prenášajú do nasledovného mesiaca v rámci predmetného kalendárneho roka. Všetky nevyčerpané Čhod musí Objednávateľ vyčerpať v rámci predmetného kalendárneho roka, inak nevyčerpané Čhod prepadne.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 5/17	Ev. číslo: 1450/2013

6. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA

6.1 Služba Servisná podpora - Správa Incidentov/Problémov

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľomoznačených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS.

Nahlasovacie kanály:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu“, resp. “Hlásenie Problému“.
- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu“, resp. “Hlásenie Problému“.
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou Urgentná môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením Elektronickou poštou alebo dohodnutých IS KC. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta až od zaevidovania Incidentu prostredníctvom formulára „Hlásenie Incidentu“.

Základné činnosti poskytované v rámci služby:

6.1.1 Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, resp.
- návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- odsúhlasenie kategórie, resp.
- návrh na preklasifikovanie kategórie,
- odsúhlasenie Priority, resp.
- návrh na preklasifikovanie Priority.

6.1.2 Analýza - preskúmanie a diagnostika –výstupom je:

- hĺbková analýza incidentu/problému
- návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov
- kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo
- návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
- potreba zásahu - prístupu Poskytovateľa do IS,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

6.1.3 Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je

- vyriešenie, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- Funkčný test.

6.1.4 Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v IS KC Objednávateľa,

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant: ÚIT
	Strana 6/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

- zápis o ukončení v IS KC Poskytovateľa.

6.1.5 Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tejto zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť najmä:

- backup (záloha), restore & recovery (obnova) časti alebo celej databázy,
- management dátového úložiska databázy (fyzických a ASM diskov),
- riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť Objednávateľa,
- pomoc pri riešení problémov s ClusterWare (štartovanie, konfigurácia a oprava servisov),
- Riešenie problémov infraštruktúry IKT IS v priestoroch dátových centier Objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán.

Činnosti 6.1.1 a 6.1.2 Poskytovateľ prostredníctvom svojho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory – Tabuľka 12), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 10, resp. Tabuľka 11).

V prípade, že nahlásený Incident má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita URGENTNÁ a STREDNÁ), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s oprávnenými osobami Objednávateľa, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú tieto oznámené Poskytovateľovi. Incident zo strany Objednávateľa bude klasifikovaný ako nevyriešený. Čas nahlásenia Incidentu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania tohto Incidentu.

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 Objednávateľom sa do času riešenia Incidentu/Problému Poskytovateľom nezapočítava.

Eskalačný proces:

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby, resp. kategorizácii priority.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 7/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby „Správa Incidentov/Problémov“

Tabuľka 9

Pracovné dni	Sobota
06:30 – 20:30	07:30 – 12:30

Poskytovateľ- Úroveň a metriky služby kategórie „Incident“

Tabuľka 10

Priorita	Čas doby odozvy	Dohodnutý čas oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia Incidentu	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia incidentu (DKVI)
Urgentná	15 min	2 hod	4 hod	28 hod
Stredná	15 min	5 hod	14hod	48 hod
Nízka	15 min	70hod	Vyriešený a Nasadený v rámci plánovaných mesačných Releasov, v súvislosti s riešením požiadaviek na zmenu	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Poskytovateľ - Úroveň a metriky služby kategórie „Problém“

Tabuľka 11

Priorita	Čas doby odozvy	Doba konečného vyriešenia problému [DKVP]
Urgentná	8 hod	42 hod
Stredná	16 hod	70 hod
Nízka	40 hod	Vyriešené v rámci plánovaných mesačných Releasov, v súvislosti s riešením požiadaviek na zmenu

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnené osoby a kontaktné údaje

Tabuľka 12

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Biljana Vašíčková	██████████	████████████████████
Ing. Stanislav Turza	██████████	████████████████████

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC preISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 8/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

Ing. Pavol Dovhun		
Andrea Pehaničová		
Pavel Považanec		
Peter Cyprian		
Peter Fröhlich		
Ľuba Litvinová		
Martin Spodniak		
Ing. Michal Šafranka		
Milan Štubniak		
Peter Sýkora		

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie.

6.2 Služba Požiadavka na službu

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na:

6.2.1 Metodická podpora (kategória služby „Konzultácia“)

poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky IS. V prípade, že predmet konzultácie má podľa Poskytovateľa charakter Incidentu, resp. Zmeny, požiadavka bude ukončená s týmto záverom a Objednávateľ ďalej postupuje ako pri službe Servisná podpora - Správa Incidentov, resp. Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update.

6.2.2 Administrácia IS (kategória služby „Administrácia“).

- podpora pre oprávnené osoby Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek).

6.2.3 Požiadavky na opravu incidentov/problémov spôsobených pracovníkmi Objednávateľa

6.2.4 Školenie (kategória služby „Školenie“)

- požiadavka na vyškolenie zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy IS v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa,
- odmena za školenie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

Nahlasovacie kanály:

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC preISEKP	Garant: ÚIT
	Strana 9/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

Telefonicky - nahlásenie môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením Elektronickou poštou alebo dohodnutých IS KC.

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) "Požiadavka na službu – „Kategória služby“"
- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára "Požiadavka na službu – „Kategória služby“".

Poskytovateľ- Prevádzkový čas služby „Požiadavka na službu“

Tabuľka 13

Pracovné dni
08:00 – 17:00

Poskytovateľ - Úroveň služby „ Konzultácia“

Tabuľka 14

Doba odozvy	
Úroveň podpory 1. Kontaktné centrum	Úroveň podpory 2. Špecialista
ihneď	2 hod

Časy riešení pre 6.2.2 až 6.2.4 budú stanovené individuálne podľa dohody oprávnených osôb Objednávateľa uvedených v Tabuľke 15.

Objednávateľ - Oprávnené osoby a kontaktné údaje

Tabuľka 15

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Biljana Vašíčková		
Ing. Stanislav Turza		
Ing. Pavol Dovhun		
Andrea Pehaničová		
Pavel Považanec		
Peter Cyprian		
Michal Šafranka		
Milan Štubniak		

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC preISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 10/17	Ev. číslo: 1450/2013

6.3 Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade/Update

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľna základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na zmenu v IS (kategória služby „Zmena“).

Nahlasovacie kanály:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Požiadavka na zmenu.
- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára "Požiadavka na zmenu".

Zoznam činností:

6.3.1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu", resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

6.3.2 Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára "Štúdia realizovateľnosti k zmene" a "Analýza dopadov k zmene" a jeho zaslaním príslušnej oprávnenej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie Poskytovateľ vo formulári "Štúdia realizovateľnosti k zmene" v časti „Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia“. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

6.3.3 Vypracovanie cenovej ponuky

V prípade, že Požiadavka na zmenu bude realizovaná v rámci dohodnutých Čhod, Poskytovateľ Odhad prácnosti v Čhod zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu prostredníctvom Formulára – „Štúdie realizovateľnosti“Objednávateľovi.

V prípade, že Požiadavka na zmenu bude realizovaná nad rámec dohodnutých Čhod na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), Poskytovateľ Cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu prostredníctvom Formulára – „Cenová kalkulácia“ a aj poštou v papierovej podobe Objednávateľovi.

6.3.4 Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní formulára „Dokument realizácie zmeny“, zo strany Objednávateľa určenými oprávnenými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné centrum (oprávnené osoby) Poskytovateľa. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Objednávateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

6.3.5 Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

6.3.6 Plán realizácie zmeny

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC preISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 11/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom, formulára "Dokument realizácie zmeny".

6.3.7 Záverečné akceptovanie

Zapracovania - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“.

6.3.8 Zmenové príručky

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek a zaznamenanie vykonaných zmien.

6.3.9 Školenie

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ požadované školenia pre Objednávateľa.

6.3.10 Upgrade/Update

Zoznam činností:

- 6.3.10.1 Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa
- 6.3.10.2 Príprava migračných skriptov ak sú potrebné
- 6.3.10.3 Výkon interných funkčných / integračných testov v prostredí poskytovateľa
- 6.3.10.4 Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa
- 6.3.10.5 Podpora pri výkone funkčného a Akceptačného testu u Objednávateľa
- 6.3.10.6 Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí Objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel
- 6.3.10.7 Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes)
- 6.3.10.8 Výkon dátovej migrácie (podľa potreby)

6.3.11 Release

Pozostáva z nižšie uvedených etáp:

1. Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
2. Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
3. Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu strane Poskytovateľa
4. Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade/ Update

Akceptácia Release je postup odovzdávania a preberania zmien a fixov, realizovaný minimálna na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu koncovou skupinou používateľov (ďalej len Akceptačný test) v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie narealizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v Tabuľke 16.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 12/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

Poskytovateľ - Počet nevyliešených defektov

Tabuľka 16

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
„Urgentná“	Kritický defekt s dopadom na základné funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS a obsluhu klientov, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.	0
„Stredná“	Vážny defekt s dopadom na funkcionality aspoň jedného modulu IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil poskytovanie služieb klientom. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov.	0
„Nízka“	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	10

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie. Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia ešte neoprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Eskalačný proces:

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach zmenového procesu eskalujú to na Prevádzkových garantov zmluvy.

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby „Zmenová podpora-Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 17

Pracovné dni
08:00 – 17:00

Poskytovateľ - Úroveň služby

Tabuľka 18

Priorita	Doba odozvy
Urgentná Zmena	9 hod
Zmena	45 hod

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC preISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 13/17	Ev. číslo:
		1450/2013

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Andrea Pehaničová		
Ing. Biljana Vašíčková		
Ing. Stanislav Turza		

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú do vtedy vynaloženej práci a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie.

6.4 Služba PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ:

6.4.1 Profylaktikaoperačného systému (WindowsServer)

- minimálne raz týždenne v dohodnutom termíne

Zoznam činností:

- analýza základných výkonových parametrov a odporúčania pre ich vyladenie s cieľom zvýšenia efektívnosti aplikácie,
- sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby resp. možnosti ich nasadenia s ohľadom na funkčnosť aplikácie.

6.4.2 Profylaktika databázového systému MS SQL

- minimálne raz týždenne v dohodnutom termíne

Zoznam činností:

- analýza základných výkonových parametrov a odporúčania pre ich vyladenie s cieľom zvýšenia efektívnosti aplikácie,
- sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby ich inštalácie.

6.4.3 Profylaktika aplikačného vybavenia EKP

- minimálne raz týždenne v dohodnutom termíne

Zoznam činností:

- analýza prevádzkových aplikačných logov za uplynulé prevádzkové obdobie, ich vyhodnotenie a definovanie odporúčaní pre zvýšenie efektívnosti aplikácie.

6.4.4 Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému)

- minimálne raz mesačne

Zoznam činností:

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant: ÚIT
	Strana 14/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

- podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému,
- inštalácie aktualizácií a patchov štandardného systémového software (Objednávateľ garantuje vlastníctvo príslušných licencií),
- inštalácie aktualizácií a patchov aplikačného programového vybavenia (bez rozšírenia funkcionality systému).

6.4.5 Podpora pri plánovaných odstávkach IS

6.4.6 Zaznamenávanie konfiguračných zmien na systéme (OS, DB, aplikácia) v „Inštalačnom a konfiguračnom protokole“

6.4.7 Priebežná aktualizácia systémovej prevádzkovej dokumentácie

Činnosti budú vykonávané v uvedenej periodicite, alebo na vyžiadanie.

V prípade potreby odstávky prevádzky IS pre vykonanie Profylaktiky, bude Profylaktika vykonaná v čase na ktorom sa Objednávateľ a Poskytovateľ vzájomne dohodnú.

Technologické odstávky budú plánované mimo prevádzkového času IS.

V prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžadanom Objednávateľom.

Nahlasovacie kanály:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Požiadavka na službu".
- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára "Požiadavka na službu".

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby „Profylaktika“

Tabuľka 20

Pracovné dni
08:00 – 17:00

Objednávateľ - Oprávnené osoby a kontaktné údaje

Tabuľka 21

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Peter Cyprian	██████████	██████████
Michal Šafranka	██████████	██████████
Milan Štubniak	██████████	██████████

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC preISEKP	Garant: ÚIT
	Strana 15/17	Ev. číslo: 1450/2013

6.5 SLUŽBA Reporting/Hodnotenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o vykonaných podporných službách vždy k 5. dňu v mesiaci, v excelovskom súbore v rozsahu a formáte uvedenom v Prílohe č. 5 (Reporting)

Názov zasielaného súboru je EKP_RRRR_MM.xlsx.

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

6.5.1 Tvorba a naplnenie dát reportu

6.5.2 Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa

6.5.3 Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb

6.5.4 Hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

Objednávateľ - Oprávnené osoby a kontaktné údaje

Tabuľka 22

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Biljana Vašíčková		
Ján Kamenický		
Ján Záhoranský		
Andrea Pehaničová		
Ing. Stanislav Turza		

Hodnotiace stretnutia podpory prevádzky IS sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby Objednávateľa povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľke 23.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

6.5.5 Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb

6.5.6 Identifikácia každého špecifického Incidentu

6.5.7 Optimalizácia úrovne a parametrov služieb

6.5.8 Posúdenie a schválenie požiadavky na zmenu úrovne a parametrov služieb

6.5.9 Posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov

6.5.10 Rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch

Objednávateľ – Oprávnené osoby a kontaktné údaje

Tabuľka 23

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Brigita Kralovičová		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant: ÚIT
	Strana 16/17	Ev. číslo: 1450/2013

Príloha č. 1

Peter Cyprian		
Andrea Pehaničová		
Ing. Biljana Vašíčková		
Ján Kamenický		
Ján Záhoranský		

7. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 24 a konkrétne definované v Prílohe č. 4 (Dokument Formulárov.docx).

Formuláre

Tabuľka 24

Por. č.	Názov Formulára
1.	Formulár Hlásenie Incidentu
2.	Formulár Hlásenie Problému
3.	Formulár Hlásenia Defektu
4.	Formulár Požiadavka na Zmenu
5.	Formulár Štúdia realizovateľnosti
6.	Formulár Cenová kalkulácia
7.	Formulár Analýza dopadov
8.	Formulár Dokument realizácie Zmeny
9.	Formulár Akceptačný protokol Zmeny
10.	Formulár Požiadavka na službu
11.	Formulár Reporting

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre ISEKP	Garant:
		ÚIT
	Strana 17/17	Ev. číslo: 1450/2013