

Príloha č. 1. K Zmluve o servisnej činnosti
Rozsah Servisnej činnosti a vymedzenie Vybraných aplikácií a/alebo systémov

Vybrané aplikácie a /alebo systémy umiestené/nainštalované na serveroch pre služby Informačného systému Štátneho fondu rozvoja bývania (IS ŠFRB) na ktoré sa vzťahuje Servisná činnosť:

- operačný systém Windows Server 2008
- web server IIS 7
- databázový server MS SQL
- serverové aplikácie na platforme ASP.NET
- IS ŠFRB (ďalej aj ako „aplikácia“ alebo „systém“).

Dodávateľ ako autor a správca aplikácie IS ŠFRB je zodpovedný za riešenie riadne nahlásených chýb, ktoré vznikli chybou implementácie IS ŠFRB.

Dodávateľ zodpovedá za bezpečnosť a funkčnosť aplikácie IS ŠFRB, s výnimkou aplikácii na ktoré nemá priamy dosah ako operačný systém, databázový server, web server. Rovnako nie je zodpovedný za bezpečnostné problémy aplikácii a/alebo operačných systémov dodávateľov Zmluvných strán ktoré nebudú v čase ich vzniku známe alebo nebude na ne uvoľnená bezpečnostná záplata od dodávateľa tohto systému alebo aplikácie.

Dodávateľ nie je zodpovedný za problémy alebo nefunkčnosť a to aj čiastkovú nefunkčnosť aplikácii a/alebo serverov a/alebo operačných systémov ak dôjde k zlyhaniu hardware a/alebo akéhokoľvek prvku nadradenej alebo podradenej infraštruktúry vrátane sieťovej infraštruktúry. Takúto nefunkčnosť nahlási Dodávateľ bez meškania zamestnancovi Objednávateľa, ktorý je zodpovedný za príslušnú infraštruktúru a kontaktnej osobe Objednávateľa podľa Zmluvy a poskytne súčinnosť pri riešení problému.

V prípade výskytu chyby t.j. nefunkčnosti, nekorektného správania sa, neštandardnej situácie, incidentu alebo Problému aplikácie a/alebo systému (ďalej aj ako „Chyba“) sa Dodávateľ zaväzuje poskytnúť Servisnú činnosť Objednávateľovi na vyriešenie nežiaduceho stavu.

Maximálny čas na vyriešenie nahlásenej Chyby aplikácie a/alebo systému prostredníctvom vzdialeného prístupu je do 4 hodín od nahlásenia Chyby (Čas vyriešenia) .

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Servisnú činnosť 10 hodín denne počas Pracovných dní v čase od 7:30 hod. do 17:30hod. nasledovne:

- ak bude Chyba nahlásená do 13,30 hod. (vrátane) Pracovného dňa a nevyžaduje súčinnosť ŠFRB, vyriešenie Chyby a/alebo dodanie opravy bude v tento deň najneskôr do 17,30 hod.,
- ak bude Chyba nahlásená po 13,30 hod. Pracovného dňa a nevyžaduje súčinnosť ŠFRB, vyriešenie Chyby a/alebo dodanie opravy bude najneskôr nasledujúci Pracovný deň, pričom bude dodržaný Čas vyriešenia (napr. Chyba nahlásená o 16,30 hod. bude vyriešená a/alebo odstránená do 10,30 hod. nasledujúceho Pracovného dňa),
- ak bude Chyba nahlásená v čase, ktorý nie je Pracovným dňom, vyriešenie Chyby a/alebo dodanie opravy bude do 11,30 hod. najbližšieho nasledujúceho Pracovného dňa.
- ak sa vyskytne kritická Chyba aplikácie, ktorá ovplyvňuje riadne vykonanie dennej uzávierky IS ŠFRB, rieši dodávateľ túto chybu prioritne v čo najkratšom možnom termíne po nahlásení chyby,
- ak bude nahlásená Chyba, ktorá vyžaduje súčinnosť ŠFRB, Dodávateľ poskytne Servisnú činnosť tak, aby nebola ohrozená riadna prevádzka IS ŠFRB.