

Príloha č.4

SLA SPPS pre účely podpory a prevádzky Systému SKPAY

A VADY A KATEGORIZÁCIA VÁD

- 1.1 Pre účely tejto Zmluvy sa Zmluvné strany dohodli na nasledovnej kategorizácii vád Systému SK PAY:

a) Vada kategórie A – Kritická vada

znemožňuje používať Systém SKPAY, alebo jeho kľúčové časti, pokrývajúce kritické procesy SP, bez možnosti náhradného postupu – t.j. prichádza k „zamrznutiu“, „zrúteniu“ Systému SKPAY, alebo spôsobuje nenávratnú stratu, alebo porušenie dát v priebehu bežného používania Systému SKPAY a zároveň neexistuje postup pre náhradné riešenie, pričom vadu nie je možné odstrániť použitím bežných a/alebo náhradných postupov.

b) Vada kategórie B – Bežná vada

spôsobuje čiastočné prevádzkové problémy obmedzujúce používanie Systému SKPAY, ktoré však nemajú dopad na kritické procesy SP, alebo sa prejavujú iba občasne – t.j. v priebehu bežného používania Systému SKPAY je vada prekonateľná dočasným nevyužívaním príslušnej funkcionality Systému SKPAY, alebo dočasnými náhradnými postupmi na strane SP.

c) Vada kategórie C – Triviálna vada

spôsobuje minimálne prevádzkové problémy obmedzujúce používanie Systému SKPAY, ale je v rozpore medzi Zmluvnými stranami akceptovanou dokumentáciou k Systému SKPAY.

- 1.2 Evidencia identifikovanej vady musí obsahovať nasledovné údaje o vade:

- a. jednoznačný identifikátor vady – prideluje JIRA,
- b. lokalizácia - prostredie, v ktorom bola vada identifikovaná,
- c. čo najpodrobnejší popis vady,
- d. čo najpodrobnejší popis krokov, ktoré viedli k vyvolaniu vady,
- e. sadu dát, nad ktorými bola vada identifikovaná,
- f. screeny obrazoviek v prípade, že sa vada týka užívateľského rozhrania,
- g. ďalšie informácie, ktoré by mohli byť použité pri analýze vady.

- 1.3 Reakčné časy a doby odstránenia vád sú uvedené v časti B tejto prílohy Zmluvy. Lehoty začínajú plynúť momentom úplného nahlásenia požiadavky zo strany SP v súlade s podmienkami uvedenými ďalej v tejto prílohe Zmluvy, pokiaľ nahlásenie bolo uskutočnené počas Pracovného dňa. Pokiaľ nahlásenie požiadavky bolo uskutočnené mimo Pracovného dňa, má sa za to, že nahlásenie bolo uskutočnené na začiatku najbližšieho Pracovného dňa.

- 1.4** Pre účely tejto prílohy znamená Pracovný deň, každý kalendárny deň s výnimkou nedele a dní pracovného pokoja (štátne sviatky) v Slovenskej republike **od 07:00 do 19:00 a sobota od 07:00 do 13:00 hod.;**

- 1.5 SP sa zaväzuje vady Systému SKPAY hlásiť SPPS prostredníctvom systému JIRA, ku ktorému majú príslušné osoby udelený prístup. Oznámenie o zadaní vady klasifikovanej SP do kategórie Kritická vada, musí byť SP bezodkladne oznámené aj telefonicky na t.č. príslušnej Kontaktnéj osoby počas Pracovného dňa.

- 1.6 V prípade, nefunkčnosti systému JIRA je SP oprávnená zadávať SPPS požiadavku akýmkoľvek dostupným spôsobom (email, fax, telefón). Po obnovení funkčnosti JIRA, SP ako zadávateľ doplní evidenciu podľa skutočností, ktoré nastali.

- 1.7 SPPS je povinná zabezpečiť riešenie požiadaviek v lehotách definovaných v časti B tejto prílohy Zmluvy. Lehoty začínajú plynúť momentom úplného nahlásenia požiadavky zo strany SP v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve, pokiaľ nahlásenie bolo uskutočnené počas Pracovného dňa.
- 1.8 SPPS má za účelom ochrany SP a predchádzaniu vzniku škody právo kedykoľvek zablokovat' prevádzku Systému SKPAY (napr. vo vzťahu ku konkrétnemu Technickému vybaveniu alebo celoplošne), a to na nevyhnutný čas za účelom vlastného risk monitoringu bez predchádzajúceho upozornenia SP. SPPS sa zaväzuje následne bez zbytočného odkladu SP o tejto skutočnosti ako aj o dôvodoch zablokovania informovať.
- 1.9 SPPS pre lepšiu identifikáciu vady môže požiadať o dodanie podkladov. Požiadavka na dodanie podkladov nemá vplyv na plynutie doby odstránenia väd, okrem prípadov, kedy nie je možné bez dodania podkladov odstrániť vadu – v takom prípade sa doba odstránenia väd predlžuje, maximálne však o dobu od zadania požiadavky v JIRA do dodania nevyhnutných podkladov SPPS. SP požiadavke nemusí vyhovieť v prípade, že sa jedná o osobné údaje klientov SP, klasifikovaných podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení alebo o údaje podliehajúce bankovému alebo obchodnému tajomstvu. Výmena podkladov je možná prostredníctvom JIRA, pokiaľ to veľkosť súboru umožní, v opačnom prípade prebehne v zmysle dohody príslušných Kontaktných osôb Zmluvných strán.
- 1.9.1 V prípade, že vadu nie je možné identifikovať na základe dodaných podkladov, alebo ich analýzou v prostredí SPPS nejedná sa o vadu a príslušný ticket v JIRA sa uzatvorí ako nereplikovateľný.
- 1.9.2 SPPS je oprávnená vyriešiť vady dočasne prostredníctvom Patchu. Bez ohľadu na vyššie uvedené je SPPS povinná vyriešiť vadu trvalo najneskôr v čase stanovenom pre finálne riešenie príslušnej kategórie Vady stanovenom v časti B tejto prílohy Zmluvy, pokiaľ sa Oprávnené osoby Zmluvných strán nedohodnú inak.
- 1.9.3 Po vyriešení požiadavky SP a odstránení vady SPPS bezodkladne zaznamená túto skutočnosť do JIRA, a to tak, že zmení stav riešenia vady na „Vyrošene“ spolu s dátumom a časom odstránenia vady, popis dôvodu vzniku vady a spôsobu jej odstránenia, identifikáciu služieb potrebných na odstránenie vady.
- 1.9.4 Dočasné aj konečné riešenie vady musí byť akceptované SP. Riadne odstránenie vady sa považuje za akceptované SP v okamihu zmeny statusu vady v JIRA na „Akceptované“ SP. V prípade, že SP odstránenie vady neakceptuje, je povinná uviesť do systému JIRA dôvod tejto skutočnosti. SP je povinná predložiť vyššie uvedené stanovisko k riešeniu vady prostredníctvom JIRA najneskôr do 30 kalendárnych dní od oznámenia o Vyrošení vady v zmysle bodu 1.6.3 tejto prílohy Zmluvy. V prípade, že sa SP k vyriešeniu vady v uvedenej lehote nevyjadrí, odstránenie vady sa považuje dňom nasledujúcim po uplynutí 30 dennej lehoty v zmysle tohto bodu Zmluvy za akceptované.

B.– LEHOTY RIEŠENIA VÄD

Lehoty riešenia väd (reakčný čas, doba odstránenia väd) v zmysle tejto Zmluvy plynú počas Pracovného dňa.

1.1 Reakčný čas

Kategória Vady	Maximálny reakčný čas
A – Kritická	5 hodiny
B – Bežná	do konca nasledujúceho pracovného dňa
C – Triviálna	do konca nasledujúceho pracovného dňa

1.2 Doba dočasného riešenie vady

Kategória vady	Čas na dočasné riešenie Vady
A – Kritická	12 hodín
B – Bežná	podľa dohody Zmluvných strán
C – Triviálna	podľa dohody Zmluvných strán

1.3 Doba finálneho riešenie vady

Kategória Vady	Čas na finálne riešenie Vady
A – Kritická	30 hodín
B – Bežná	do 5 pracovných dní
C – Triviálna	podľa dohody Zmluvných strán

1.4 Doba pre trvalé riešenie vady

Pre účely vyhodnocovania doby odstránenia vady sa do celkovej doby trvania nezapočítava:

- doba od odovzdania riešenia vady SP na testovanie do ukončenia testovania na strane SP,
- doba, od zaslania požiadavky SPPS na doplnenie podkladov pre vyriešenie Vady v prípade nekompletného zadania vady, po odovzdanie podkladov,
- doba, od požiadania o vzdialený prístup po pridelenie vzdialeného prístupu,
- doba, kedy je zastavené riešenie vady po vzájomnej dohode Zmluvných strán (napr. pri nereprodukovateľnosti vady),

Zmluvné strany môžu navzájom požiadať o riešenie vady v inom termíne ako v dohodnutých lehotách v zmysle tohto bodu, tieto požiadavky si vzájomne odsúhlasujú písomnou formou zodpovedné Kontaktné osoby Zmluvných strán.