

## Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „Centralizovaný systém ochrany dát“

### 1. SLUŽBA KONTAKTNÉ CENTRUM

Prostredníctvom služby KONTAKTNÉ CENTRUM zabezpečuje poskytovateľ štandardnú technickú podporu pre nahlasovanie všetkých požiadaviek objednávateľa na poskytnutie servisnej podpory prevádzky IS „Centrálny backup“.

Špecifikácia služby :

- príjem požiadavky na riešenie incidentu,
- príjem požiadavky na riešenie problému,
- príjem požiadavky na zmenu alebo rozšírenie,
- príjem požiadavky na podporu prevádzky systému a profylaktiky
- komunikácia a koordinácia súčinnosti s objednávateľom,
- ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia predmetnej požiadavky

Požiadavka bude zasielaná kontaktnou osobou objednávateľa na dispečerské stredisko a to prostredníctvom:

- elektronickej pošty formou emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) využitím formulára s názvom "Hlásenie incidentu / problému" pre nahlasovanie požiadavky na riešenie incidentu IS „Centrálny backup“, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používaného u objednávateľa.
- elektronickej pošty formou e-mailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) využitím formulára s názvom "Požiadavka na zmenu" pre nahlasovanie požiadavky na zmenu, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.
- v prípade nedostupnosti elektronickej pošty faxom využitím formulára s názvom "Hlásenie incidentu / problému" pre nahlasovanie požiadavky na riešenie incidentu IS „Centrálny backup“, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používaného u objednávateľa.
- v prípade nedostupnosti elektronickej pošty faxom využitím formulára s názvom "Požiadavka na zmenu" pre nahlasovanie požiadavky na zmenu, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.
- telefonicky - hlásenie požiadavky na riešenie incidentu s vysokou prioritou alebo naliehavého problému objednávateľa, bude objednávateľ nahlasovať aj využitím telefonického kontaktu, následne jeho doručením elektronicou poštou formou emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy).

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 1/19	Ev. číslo: 715/2011

Príloha č.1  
Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

**Tabuľka č.1 - Dostupnosť služby a kontaktné údaje poskytovateľa**

	<b>Pondelok až piatok</b>	<b>Sobota/Nedeľa</b>
	0:00 – 23:59 pre problémy úrovne Severity 1 8:00 – 17:00 pre problémy úrovne Severity 2 a 3	0:00 – 23:59 pre problémy úrovne Severity 1
Spôsob nahlasovania	Telefonicky: 00421 2 4974 8888 Mailom: maint@sk.IBM.com	Telefonicky: 00421 2 4974 8888

**Tabuľka č.2 - Dostupnosť služby a kontaktné údaje objednávateľa**

	<b>Pondelok až piatok</b>	<b>Sobota/Nedeľa</b>
	0:00 – 23:59 pre problémy úrovne Severity 1 8:00 – 17:00 pre problémy úrovne Severity 2 a 3	0:00 – 23:59 pre problémy úrovne Severity 1
Spôsob nahlasovania	pohotovostný mobil +421 903 600 534	pohotovostný mobil +421 903 600 534

**Tabuľka č.3 - Kontaktné údaje objednávateľa pre službu č.2, Riešenie incidentu/ problému, ktorá je špecifikovaná v článku č. 2 tejto Prílohy Zmluvy**

<b>Meno</b>	<b>Telefón</b>	<b>E-mailová adresa objednávateľa</b>
Ing. Martin Spodniak	+421 903 797 688	spodniak.martin@slposta.sk
Mária Volentová	+421 903 401 524	volentova.maria@slposta.sk
Ing. Peter Cyprian	+421 903 703 646	cyprian.peter@slposta.sk
Ing. Michal Šafranka	+421 903 235 761	safranka.michal@slposta.sk
Ing. Ľuba Litvinová	+421 903 794 113	litvinova.luba@slposta.sk
Ing. Peter Fröhlich	+421 911 135 693	frohlich.peter@slposta.sk
Ing. Milan Štubniak	+421 903 401 184	stubniak.milan@slposta.sk
Ing. Rastislav Košovský	+421 903 600 660	kosovsky.rastislav@slposta.sk

**Tabuľka č.4 - Kontaktné údaje objednávateľa pre službu 3, Riešenie požiadaviek na zmenu, ktorá je špecifikovaná v článku č. 3 tejto Prílohy Zmluvy.**

<b>Meno</b>	<b>Telefón</b>	<b>E-mailová adresa objednávateľa</b>
Ing. Martin Spodniak	+421 903 797 688	spodniak.martin@slposta.sk
Mária Volentová	+421 903 401 524	volentova.maria@slposta.sk
Ing. Peter Cyprian	+421 903 703 646	cyprian.peter@slposta.sk

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 2/19	Ev. číslo: 715/2011

**Tabuľka č.5 - Kontaktné údaje objednávateľa pre službu 4, Služba podpora prevádzky systému a profylaktika , ktorá je špecifikovaná v článku č. 4 tejto Prílohy Zmluvy.**

Meno	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
Ing. Martin Spodniak	+421 903 797 688	spodniak.martin@slposta.sk
Mária Volentová	+421 903 401 524	volentova.maria@slposta.sk
Ing. Peter Cyprian	+421 903 703 646	cyprian.peter@slposta.sk

**Tabuľka č.6 - Kontaktné údaje objednávateľa pre službu 5 – Reporting, ktorá je špecifikovaná v článku č. 5 tejto Prílohy Zmluvy**

Meno	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
Ing. Ján Kamenický	+421 52 772 1749	kamenicky.jan@slposta.sk
Ing. Ján Záhoranský	+421 52 772 3876	zahoransky.jan@slposta.sk

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 3/19	Ev. číslo: 715/2011

## 2. SLUŽBA RIEŠENIE INCIDENTU / PROBLÉMU

Prostredníctvom služby RIEŠENIE INCIDENTU/PROBLÉMU zabezpečuje poskytovateľ opravu a odstránenie objednávatelom zisteného a nahláseného softvérového incidentu, alebo softvérového problému funkcionality informačného systému „Centrálny backup“ a infraštruktúry systému.

Požiadavka na riešenie incidentu, alebo problému je predkladaná poskytovateľovi prostredníctvom služby Kontaktné centrum na formulári „Hlásenie incidentu / problému“, ktorý je uvedený v článku č.6 tejto Prílohy č.1 resp. na formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa. Každú zmenu vo formulári na strane objednávateľa oznámi objednávateľ poskytovateľovi písomne s priložením vzoru nového formuláru.

V prípade poskytnutia tejto služby dôjde po uskutočnení analýzy incidentu/problému prostredníctvom Kontaktného centra k informovaniu kontaktnej osoby objednávateľa, ktorá incident/problém nahlásila, o predpokladanom termíne vyriešenia incidentu/problému, spôsobe zaslania resp. vykonania opravy chýb (upgrade/update, zásah objednávateľa a alebo poskytovateľa do systému), rozsahu požadovanej súčinnosti objednávateľa, ale aj iných skutočnostiach majúcich vplyv na vyriešenie incidentu/problému a to maximálne do času dohodnutého pre prvotnú odozvu.

Poskytovateľ poskytne objednávateľovi ako súčasť tejto služby Riešenie incidentu /problému, službu „Pohotovosť na riešenie nahlásených softvérových problémov objednávateľa“ prostredníctvom odborného softvérového servisného špecialistu. Poskytovateľ zahájí servisnú činnosť do 4 hodín od okamihu prijatia servisného hlásenia stupňa závažnosti (ďalej aj „Severity“) 1 a 2, v zmysle článku č. 7 Definície tejto prílohy a v časovej dostupnosti služby podľa článku č. 1. tejto prílohy. Servisné hlásenia objednávateľa prijíma poskytovateľ na dispečerskom stredisku ako je uvedené v článku č. 1 tejto prílohy.

V prípade nekontrolovateľných vplyvov – okolnosti vylučujúce zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka a nemožnosti prístupu poskytovateľa k spôsobilému produktu zavinenému objednávatelom alebo treťou stranou, poskytovateľ nezodpovedá za dodržanie dohodnutého času zahájenia servisnej činnosti a neakceptuje žiadnu sťažnosť alebo sankcie zo strany objednávateľa, s čím objednávateľ výslovne súhlasí.

Poskytovateľ poskytne objednávateľovi službu „Riešenie softvérových problémov“ na Spôsobilé softvérové produkty diela uvedené v článku V tejto zmluvy.

Tieto služby bude poskytovateľ poskytovať objednávateľovi na základe prijatého servisného hlásenia nahláseného objednávatelom do dispečerského strediska podľa článku 1 tejto prílohy.

Riešenie softvérových problémov môže poskytovateľ vykonávať formou vzdialenej podpory s využitím prostriedkov diaľkovej dátovej komunikácie alebo riešením priamo na mieste prevádzky objednávateľa podľa odseku 3.1 článku 3 tejto zmluvy.

Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie pre zahájenie riešenia a vyriešenie každého nahláseného problému v minimálnom čase.

**Tabuľka č.7 - Dostupnosť služby**

Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
0:00 – 23:59 pre problémy úrovne Severity 1 8:00 – 17:00 pre problémy úrovne Severity 2 a 3	0:00 – 23:59 pre problémy úrovne Severity 1	0:00 – 23:59 pre problémy úrovne Severity 1

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 4/19	Ev. číslo: 715/2011

Tabuľka č.8 - Dohodnuté časy

Priorita	Dohodnutý čas prvotnej odozvy	Dohodnutý čas periodickej odozvy	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia pri incidente	Konečný čas vyriešenia incidentu	Konečný čas vyriešenia problému
Servisná pohotovosť	4 hod <sup>(1)</sup>	- hod <sup>(1)</sup>	- hod <sup>(1)</sup>	- hod <sup>(1)</sup>	- hod <sup>(1)</sup>
Urgentná	4 hod <sup>(1)</sup>	4 hod <sup>(1)</sup>	24 hod <sup>(1)</sup>	48 hod <sup>(1)</sup>	48 hod <sup>(1)</sup>
Stredná	4 hod <sup>(1)</sup>	24 hod <sup>(1)</sup>	48 hod <sup>(1)</sup>	4 dni <sup>(2)</sup>	4 dni <sup>(2)</sup>
Nízka	4 hod <sup>(1)</sup>	24 hod <sup>(1)</sup>	-	7 dni <sup>(2)</sup>	7 dni <sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> hodiny sú počítané len v základnom časovom krytí

<sup>(2)</sup> počítané sú kalendárne dni

V prípade opodstatnenej požiadavky musí dôjsť k potvrdeniu návrhu riešenia využitím formulára "Hlásenie incidentu / problému", resp. na formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa a k akceptácii priority riešenia problému oboma zmluvnými stranami. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii priority požiadavky, bude sa postupovať v jej riešení podľa vyššej priority a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o kategorizácii požiadavky.

V prípade, že zaslaný problém má za následok znemožnenie používania IS (priorita URGENTNÁ a STREDNÁ), je poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami objednávateľa, súčasne s opravou chyby, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti objednávateľa.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane objednávateľa sa čas SLA pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane objednávateľa a následným informovaním poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade, že problém je možné odstrániť len upgradom / updatom, poskytovateľ to vyznačí v tlačive "Hlásenie incidentu / problému", resp. formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa. Zároveň doloží aj formulár "Požiadavka na zmenu" a odošle objednávateľovi. Ďalší postup je totožný s postupom pri riešení požiadaviek na zmenu, t.j. hlásenie problému je týmto preklasifikované na hlásenie požiadavky na zmenu.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia incidentu/problému dodaného poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie incidentu/problému zo strany objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom nástrojov používaných u poskytovateľa v rámci systému podpory projektov a zákazníkov.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 715/2011
	Strana 5/19	

### 3. SLUŽBA RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE

Prostredníctvom služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE informačného systému vrátane zaobstarania potrebných softvérových licencií zabezpečuje poskytovateľ dodanie novej verzie informačného systému a to:

- na základe požiadavky objednávateľa,
- z dôvodu potreby prechodu na vyššiu, alebo inú verziu databázového, operačného, technologického, alebo komunikačného prostredia,
- z dôvodu legislatívnych zmien,
- na základe odporúčenia poskytovateľa,
- z dôvodu riešenia incidentu alebo problému upgradom/updatom.

#### Tabuľka č.9 - Dostupnosť služby

<b>Pondelok až piatok, pracovné dni</b>
8:00 – 17:00

#### Tabuľka č.10 - Dohodnuté časy

Priorita	Prvotná odozva	Doba trvalého vyriešenia
Urgentná zmena	NBD	5 pracovných dní <sup>(1)</sup>
Zmena	NBD	15 pracovných dní <sup>(1)</sup>

NBD – nasledujúci pracovný deň

<sup>(1)</sup> počítané sú kalendárne dni

Požiadavky na realizáciu služby zo strany objednávateľa sú zasielané určenými kontaktnými osobami objednávateľa pre službu 3. Riešenie požiadaviek na zmenu e-mailom na kontaktné centrum (kontaktné osoby) poskytovateľa. Na špecifikáciu požiadaviek je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu" uvedený v článku 6 tejto prílohy, resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u objednávateľa.

K jednotlivým požiadavkám na realizáciu služby objednávateľa vyjadruje poskytovateľ svoje predbežné stanovisko doplnením formulára "Štúdia realizovateľnosti k zmene" a "Analýza dopadov k zmene" uvedených v článku 6 tejto prílohy a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.

K začatiu realizácie požiadavky služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE dôjde až po písomnom potvrdení zaslaného formulára oboma stranami a za podmienky, že realizácia predmetného riešenia nepredpokladá požiadavku na finančnú úhradu. V prípade, že navrhované riešenie požiadavky služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE predpokladá finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), poskytovateľ v tomto prípade zašle spolu s formulármi „Štúdia realizovateľnosti“ a „Analýza dopadov“ aj cenovú ponuku, resp. kalkuláciu. Cenová ponuka, resp.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 6/19	Ev. číslo: 715/2011

Príloha č.1

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

kalkulácia poskytovateľ zašle aj v papierovej podobe na adresu kontaktnej osoby pre službu 3. K začatiu realizácie riešenia poskytovateľom dôjde až po prijatí objednávky od objednávateľa.

V prípade, že nahlásená požiadavka ovplyvňuje aj inú časť funkčnosti aplikácie, bude (e - mailom) informovaná kontaktná osoba objednávateľa pre službu 3, ktorá nahlásila požiadavku na zmenu, a po akceptovaní tejto zmeny funkčnosti zo strany objednávateľa bude zmena zapracovaná do špecifikácie danej požiadavky.

Nové verzie modulov systému sú zo strany poskytovateľa otestované na vlastných vývojových technických prostriedkoch.

V prípade, že pri kontrole správnosti zapracovaných požiadaviek dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na zmenu bude zo strany objednávateľa klasifikovaná ako nevyriešená.

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

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí poskytovateľ požadované školenia pre objednávateľa.

V rámci poskytovania tejto služby v rozsahu paušálnej odmeny podľa čl. 5 ods. 5.1 tejto zmluvy poskytovateľ poskytne objednávateľovi práce na základe požiadavky objednávateľa v maximálnom rozsahu 6 človekohodín na jeden (1) mesiac, s výnimkou prípadu prenosu nevyčerpaných človekodní podľa tejto zmluvy. Objednávateľ môže objem 6 človekohodín čerpať v priebehu daného mesiaca na vykonanie služieb v súlade s podmienkami tejto zmluvy. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané človekodni z predchádzajúcich mesiacov v rámci kalendárneho štvrtroka. Práce nad uvedený rozsah budú zrealizované až po tom, ako poskytovateľ poskytne cenovú kalkuláciu vychádzajúcu z predpokladaného počtu človekohodín a z dohodnutých sadzieb podľa prílohy č.3, čl. 4 a objednávateľ vystaví na tieto práce objednávku.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom formulára "Dokument realizácie zmeny" uvedeného v článku 6 tejto prílohy.

Záverečné akceptovanie zapracovania požiadavky na zmenu bude potvrdené prostredníctvom formulára Formulár – „Akceptačný protokol k Zmene“ uvedeného v článku 6 tejto prílohy.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 7/19	Ev. číslo: 715/2011

#### 4. SLUŽBA PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU A PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom služby PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU A PROFYLAKTIKA zabezpečuje poskytovateľ podporu implementovaného aplikačného vybavenia „Centrálny backup“, konkrétne tieto činnosti:

- Profylaktika aplikačného vybavenia „Centrálny backup“ – v dohodnutom termíne na základe požiadavky odberateľa, resp. iniciovaná poskytovateľom a to prostredníctvom služby č.1,
- Analýza prevádzkových aplikačných logov za uplynulé prevádzkové obdobie, ich vyhodnotenie a definovanie odporúčaní pre zvýšenie efektívnosti aplikácie,
- Administrácia informačného systému,
- Podpora pri plánovaných odstavkách informačného systému.

Poskytovateľ poskytne objednávateľovi službu „Prevádzka systému a profylaktika“ špecifikácie tejto služby uvedenej v bode 4.1 článku 4 tejto prílohy.

Poskytovateľ poskytne objednávateľovi službu „Administrácia systémov“ prostredníctvom odborne spôsobilého špecialistu – administrátora. Predmetom tejto služby bude vykonávanie pravidelných aktivít zabezpečujúcich prevádzku systému, resp. diela. Poskytovateľ bude poskytovať objednávateľovi túto službu pravidelnými týždennými aktivitami na mieste poskytovania dohodnutých služieb alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu do dátovej siete objednávateľa podľa odseku 4.2, článku 4 tejto prílohy.

Časový rozsah aktivít preventívnych prehliadok a administrácie systémov v rozsahu paušálnej odmeny podľa čl. 5 ods. 5.1 tejto zmluvy je 9 človekohodín ročne. Práce nad uvedený rozsah budú zrealizované až po tom, ako poskytovateľ poskytne cenovú kalkuláciu vychádzajúcu z predpokladaného počtu človekohodín a z dohodnutých sadzieb podľa prílohy č.3, čl. 4 a objednávateľ vystaví na tieto práce objednávku.

Návštevy softvérového špecialistu poskytovateľa sa vykonávajú v jednorazových 8-hodinových blokoch.

Konkrétny termín návštevy v určitom týždni bude určený dohodou nominovaných zástupcov oboch zmluvných strán vždy minimálne dva týždne vopred. Bližšia špecifikácia tejto služby je uvedená v tejto prílohe v odseku 4.2. článku 4 tejto prílohy.

Súčasťou služby je aj sprostredkovanie pravidelnej obnovy základnej softvérovej podpory (tzv. SW Subscription & Support) spôsobilých softvérových produktov typu „operačný systém“ a „systémový softvér“ podľa špecifikácie v prílohe č.6 zmluvy poskytovanej výrobcom, t.j. spoločnosťou IBM.

##### Tabuľka č.11 - Dostupnosť služby

Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
8:00 – 17:00	–	–

##### 4.1. Popis služby „Prevádzka systému a profylaktika“

Predmetom služby je poskytovanie nasledujúcich služieb:

- Mesačne
  - kontrola systémových alertov a logov,
  - kontrola backup procesu,
  - kontrola vykonaných zmien konfigurácie systému,
  - kontrola aktuálnosti dokumentácie,

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 8/19	Ev. číslo: 715/2011



Príloha č.1

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

- **Kvartálne**
  - aktualizácia zálohovacích pravidiel, procesov a procedúr,
  - aktualizácia dokumentácie,
  - aktualizácia testovacích scenárov obnovy,
- **Ročne**
  - testy obnovy vybraných systémov,
  - návrh na rozvoj riešenia,
  - kontrola využívania licencií CBR,
  - aktualizácia dokumentácie a postupov pre obnovu systémov a dát,
  - pravidelná ročná aktualizácia prevádzkovej dokumentácie.

#### 4.2. Popis služby „Administrácia systémov“

Táto služba je službou proaktívnej podpory, ktorou prostredníctvom odborne spôsobilého špecialistu bude poskytovateľ v rámci služby Systémová administrácia pre informačný systém „Centrálny backup vykonávať:

- Úpravy prostredia vytváraného spôsobilými softvérovými produktmi v rámci riešenia,
- Konfigurácie spôsobilých softvérových produktov a ich komponentov,
- Údržbu a správu spôsobilých softvérových produktov a ich komponentov,
- Inštalácia spôsobilých softvérových produktov a ich komponentov,
- Aplikáciu fixov pre spôsobilé produkty na základe požiadavky objednávateľa,
- Monitorovanie prevádzkových parametrov informačného systému Centrálny backup a jeho komponentov, jeho funkčnosti a výkonnosti s použitím disponibilných systémových nástrojov objednávateľa.
- Operatívne poskytovanie vybraných odborných služieb prevádzkovej podpory v zmysle predmetu tejto zmluvy podľa písomnej požiadavky prevádzky IT objednávateľa.

Táto služba sa nevzťahuje na hardvérové zariadenia, ani na aktivity týkajúce sa oblastí systémovej, dátovej a aplikačnej bezpečnosti.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 9/19	Ev. číslo: 715/2011

**5. SLUŽBA REPORTING**

Prostredníctvom služby REPORTING zabezpečuje poskytovateľ dodávanie štatistických a hodnotiacich hlásení objednávateľovi o ním vykonaných prácach v rámci služieb 1 až 4 ,vždy k 10. dňu mesiaca po ukončení kvartálu..

Hlásenia sú dodávané v elektronickej tabuľkovej forme – príloha č.4 zmluvy a principiálne budú obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany poskytovateľa vykonané v danom období v rámci poskytovania podpornej servisnej služby pre informačný systém „Centrálny backup“. Hlásenie musí obsahovať všetky údaje uvedené v prílohe č.4 zmluvy.


Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb je uvedený v prílohe č.5.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 10/19	Ev. číslo: 715/2011

Vzor formulára pri hlásení problému.

**6. FORMULÁRE**


Formulár – Hlásenie incidentu / problému

	Hlásenie incidentu / problému	Číslo hlásenia: #####
<b>Údaje o probléme</b>		
Názov systému:		
Číslo požiadavky:		
Kontaktná osoba:		
Dátum:		
Miesto zistenia:		
Priorita riešenia problému:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka	
<b>Popis chyby:</b>		
Modul:		
Popis chyby:		
Vstupné podmienky, použité hodnoty:		
Prílohy k hláseniu o chybe:		
<b>Stanovisko poskytovateľa:</b>		
Popis vykonaných prác:		
Problém bude riešený upgradom/updatom:	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie	
Odovzdané dňa:		
Odovzdal:		
Poznámka:		
<b>Stanovisko objednávateľa:</b>		
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:		
Prevzaté dňa:		
Prevzal:		
Poznámka:		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 715/2011
Strana 11/19		

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

## Formulár - Požiadavka na Zmenu

	Požiadavka na zmenu Formulár je určený na formalizovanie Požiadavky na zmenu pre objednávateľa (napr. Hlavného používateľa), Manažéra zmien a Biznis vlastníka.		Číslo Zmeny:
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Manažér zmien:		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Názov konfiguračnej položky (ID, názov):	
Požadovaný termín ukončenia realizácie:		Verzia konfiguračnej položky:	
Rozsah zmeny:		Urgentná zmena:	
Kategória zmeny:		Štandardná zmena:	
Krátky popis požiadavky na zmenu:			

## Popis

<b>Detailný popis požiadavky na zmenu:</b>	Uvedenie detailného popisu požiadavky. Doplnenie všetkých relevantných informácií. Vstupné podmienky, použité hodnoty Detailná špecifikácia zmeny Očakávaný výsledok Požadovaná dokumentácia a školenia:
<b>Prílohy:</b>	Odkaz na prílohy.

<b>Parafy:</b>	<b>Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1</b>	<b>Garant: ÚIT</b>
		<b>Ev. číslo: 715/2011</b>
<b>Strana 12/19</b>		

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Formulár - Štúdia realizovateľnosti

**Štúdia realizovateľnosti k zmene č.** - *Vypĺňa realizátor zmeny*

<b>Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia:</b>	Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia/ponuka
<b>Návrh implementácie požiadavky</b>	
<b>Návrh testovania a akceptácie požiadavky:</b>	
<b>Návrh harmonogramu plnenia</b>	Realizátor vyšpecifikuje: Predpokladaný časový plán realizácie zmeny Návrh termínov testovania Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania
<b>Požadovaná súčinnosť Zákazníka / interných pracovníkov Zákazníka:</b>	
<b>Štúdiu pripravil:</b>	
<b>Dátum:</b>	
<b>Podpis:</b>	

<b>Parafy:</b>	<b>Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1</b>	<b>Garant: ÚIT</b>
	<b>Strana 13/19</b>	<b>Ev. číslo: 715/2011</b>

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Formulár - Analýza dopadov


**Analýza dopadov k zmene č.** - Vyplní Realizátor zmeny alebo osoba požiadaná o jej vypracovanie, pričom je povinné doplniť vyjadrenie ku všetkým bodom štúdie.

Vplyv na pracovníkov organizácie (zákazníka)	
Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)	
Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.	
Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.	
Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, logistika, ....	
Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
	Strana 14/19	Ev. číslo: 715/2011

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

Formulár - Dokument realizácie zmeny

	<b>Plán realizácie zmeny</b> Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplní ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.	Číslo Zmeny:
<b>ID objednávky:</b>		<b>Dátum vystavenia objednávky:</b>
<b>Iniciátor zmeny:</b>		<b>Organizácia:</b>
<b>Manažér zmien:</b>		<b>Plánovaný termín ukončenia realizácie:</b>
<b>Názov konfiguračnej položky (ID, názov):</b>		<b>Verzia konfiguračnej položky:</b>
<b>Krátky popis požiadavky na zmenu</b>		

Popis a plán realizácie Zmeny - Vyplní Realizátor zmeny

<b>Detailný popis realizácie Zmeny:</b>	Plán a postup realizácie a testovania zmeny. Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie. Pre SW – uviesť zoznam funkcionalít, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.
<b>Identifikácia Release:</b>	Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.
<b>Ústupový plán:</b>	Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.
<b>Požadovaná odstávka konfiguračnej položky:</b> Dátum:	Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Od - Do
<b>Zoznam modulov</b>	Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.
<b>Odhadovaný čas realizácie:</b>	..... hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na obnovu : ...../v prípade neúspešného nasadenia/

<b>Parafy:</b>	<b>Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1</b>	<b>Garant: ÚIT</b>
	<b>Strana 15/19</b>	<b>Ev. číslo: 715/2011</b>

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

## Nasadenie do testovacieho prostredia

<b>Nasadenie vykonal:</b>		<b>Dátum a čas nasadenia:</b>	
<b>Priebeh nasadenia:</b>	Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis		
<b>Výsledok základného otestovania funkcionality:</b>			

## Popis testov v testovacom prostredí - Formulár vyplňa osoba realizujúca testovanie Zmeny

<b>Stručný popis vykonaných testov:</b>	Zoznam realizovaných testovacích scenárov.
<b>Prílohy:</b>	Odkaz na prílohy - Prílohou tejto časti môže byť chybový protokol alebo testovací protokol.
<b>Výsledok testov:</b>	Zhodnotenie realizovaných testov.
<b>Podmienky:</b>	Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu

<b>Parafy:</b>	<b>Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1</b>	<b>Garant: ÚIT</b>
	<b>Strana 16/19</b>	<b>Ev. číslo: 715/2011</b>



Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

**Akceptácia realizácie testov - Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou**


Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)			
<b>Meno:</b>		<b>Dátum:</b>	
<b>Funkcia:</b>		<b>Podpis:</b>	
<b>Záverečné vyjadrenie:</b>	<input type="checkbox"/> Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím		
<b>Zdôvodnenie nesúhlasu:</b>			

Akceptácia zo strany Manažéra zmien:			
<b>Meno:</b>		<b>Dátum:</b>	
<b>Funkcia:</b>		<b>Podpis:</b>	

<b>Parafy:</b>	<b>Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1</b>	<b>Garant: ÚIT</b>
		<b>Ev. číslo: 715/2011</b>
	<b>Strana 17/19</b>	

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.

## Formulár – Akceptačný protokol k Zmene

	Akceptačný protokol k Zmene		Číslo Zmeny:
<b>ID objednávky:</b>		<b>Dátum vystavenia objednávky:</b>	
<b>Iniciátor zmeny:</b>		<b>Organizácia:</b>	
<b>Manažér zmien:</b>		<b>Plánovaný termín ukončenia realizácie:</b>	
<b>Názov konfiguračnej položky (ID, názov):</b>		<b>Verzia konfiguračnej položky:</b>	
<b>Krátky popis požiadavky na zmenu</b>			

## Popis predmetu akceptácie

<b>Výsledok testovania:</b>	Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí
<b>Výsledok nasadenia zmeny:</b>	Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis
<b>Realizácia školení</b>	Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán
<b>Odobzдание dokumentácie:</b>	Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.

## Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien	
<b>Meno:</b>		<b>Meno:</b>	
<b>Funkcia:</b>		<b>Funkcia:</b>	
<b>Dátum:</b>		<b>Dátum:</b>	
<b>Podpis:</b>		<b>Podpis:</b>	

<b>Parafy:</b>	<b>Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1</b>	<b>Garant: ÚIT</b>
	<b>Strana 18/19</b>	<b>Ev. číslo: 715/2011</b>

## 7. DEFINÍCIA POJMOV:

**Prvotná odozva** znamená čas medzi postúpením požiadavky objednávateľom poskytovateľovi a prvotnou informáciou poskytovateľa, ktorá v sebe zahŕňa potvrdenie o zaevidovaní požiadavky (e-mail, telefón, SMS, fax), kroky, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladaný cieľový čas na vyriešenie požiadavky.

**Periodická odozva** znamená, v akých časových intervaloch počas časového pokrytia servisnej služby kontaktná osoba zo strany poskytovateľa pravidelne informuje kontaktnú osobu zo strany objednávateľa o riešení problému, resp. požiadavky na zmenu.

**Náhradné/dočasné riešenie** znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie sice poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

**Čas na zabezpečenie náhradného/dočasného riešenia** je doba od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ vykoná aspoň dočasné riešenie problému.

**Doba trvalého vyriešenia** znamená najneskorší čas, dokedy poskytovateľ musí vyriešiť objednávateľov problém, t.j. čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ poskytne trvalé riešenie problému.

**Incident** predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky pri dodávke služieb ICT, ktorá môže byť alebo je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality dodávaných služieb.

**Problém** – opakujúci sa incident.

**Incident / problém s prioritou „URGENTNÁ“ (Severita 1)** znamená, že IS je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, nefunkčný, alebo funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.

**Incident / problém s prioritou „STREDNÁ“ (Severita 2)** znamená, že funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa, pričom zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné plne využívať, je možné IS využívať náhradným spôsobom.

**Incident / problém s prioritou „NÍZKA“ (Severita 3)** znamená, že funkčnosť IS je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, IS prestal pracovať alebo pracuje obmedzene, alebo nesprávne bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa, zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa. Funkciu IS vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je možné funkciu využívať náhradným spôsobom.

**Požiadavka na zmenu** znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Môže ísť o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť, alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

**Práca v rozsahu 1 človekdeň** znamená obdobie práce 1 človeka v rozsahu 8 hodín.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.1	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 715/2011
Strana 19/19		