

Príloha 6 – Záručné podmienky a zabezpečenie biznis kontinuity prevádzky IS LOGIS

Obsah

1	PREAMBULA	1
2	ZÁRUČNÉ PODMIENKY	1
3	ZAISTENIE BIZNIS KONTINUITY PREVÁDZKY IS LOGIS.....	2
3.1	Definícia základných pojmov.....	2
3.2	Podmienky zaistenia biznis kontinuity prevádzky IS Logis	3
3.3	Spôsob zaistenia biznis kontinuity prevádzky IS Logis	4

1 PREAMBULA

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 oprávnených zamestnancov na strane Objednávateľa a oprávnených osôb na strane Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov Zmluvy.

2 ZÁRUČNÉ PODMIENKY

Zmluvné strany sa dohodli, že počas plynutia záruky na dielo v zmysle bodu 4.9 Zmluvy sa bude odstraňovanie vád, defektov a incidentov riadiť týmito pravidlami:

- V prípade ak dôjde k výskytu vady, defektu alebo incidentu, za ktorý v zmysle Zmluvy zodpovedá Poskytovateľ a táto vada, defekt alebo incident nemá žiadny alebo len zanedbateľný vplyv na prevádzku diela (informačného systému) v produkčnom prostredí, je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto vadu, defekt alebo incident v lehote najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa nahlásenia takejto vady, defektu alebo incidentu.
- V prípade ak dôjde k výskytu vady, defektu alebo incidentu, za ktorý v zmysle Zmluvy zodpovedá Poskytovateľ a táto vada, defekt alebo incident v produkčnom prostredí znemožňuje alebo podstatným spôsobom obmedzuje prevádzku diela (informačného systému), je Poskytovateľ povinný odstrániť takúto vadu, defekt alebo incident v lehote najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa nahlásenia takejto vady, defektu alebo incidentu.
- V prípade nedodržania lehoty na odstránenie vady, defektu alebo incidentu v zmysle bodov a) a b) tejto prílohy, a ak takéto omeškania nespôsobil Objednávateľ neposkytnutím nevyhnutnej súčinnosti Poskytovateľovi, bez ktorej nie je možné takúto vadu, defekt alebo incident odstrániť, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500,- EUR za každý aj začatý deň omeškania.
- Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s uplatnením záruky, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto prílohe alebo v Zmluve sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka.

odborný garant: Ú IT	ZMLUVA o DIELO Integrácia IS LOGIS na centrálny register Adresy SP, a. s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1234/2020		
klasifikácia informácií: *V*	Strana 1/8	

Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak existuje osobitná servisná zmluva (Underpinning contract), ktorej predmetom je podpora prevádzky APV, budú mať prednosť ustanovenia takejto samostatnej servisnej zmluvy v tej časti v ktorej sú v rozpore s touto Zmluvou alebo jej prílohami, resp. v tej časti v ktorej práva a povinnosti upravujú odchyľne od tejto Zmluvy alebo jej príloh.

3 ZAISTENIE BIZNIS KONTINUITY PREVÁDZKY IS LOGIS

Táto kapitola definuje podmienky a spôsob zaistenia a garancie biznis kontinuity produkčnej prevádzky IS LOGIS Poskytovateľom v súlade s článkom 2.4 Zmluvy.

3.1 Definícia základných pojmov

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 kontaktnou 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 s potvrdením klasifikácie podpornej služby (kategórie) a priority.

Dostupnosť (D_{IS}) je schopnosť IS vykonávať dohodnutú funkčnosť keď je to požadované. Je určená spoľahlivosťou, udržiavateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou, bezpečnosťou prevádzky a schopnosťou služby. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času služby a od času výpadkov – nedostupnosti IS.

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

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 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.

odborný garant: Ú IT	ZMLUVA o DIELO Integrácia IS LOGIS na centrálny register Adresy SP, a. s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1234/2020		
klasifikácia informácií: *V*	Strana 2/8	

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

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 funkcionality 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 funkcionality 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.

Release je riadené spracovanie balíka Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

3.2 Podmienky zaistenia biznis kontinuity prevádzky IS Logis

Kontaktné centrum Poskytovateľa

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného centra

Tabuľka 1

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
e-mail	
Telefón	
Dohodnutý IS KC	

Priorita a dostupnosť kanálov:

Kontaktné údaje jednotlivých nahlasovacích kanálov sú definované v Tabuľke 1. Zmluvné strany sa dohodli, že v pracovných dňoch v čase od 8-16 hodín možno použiť ktorýkoľvek z týchto kanálov s rovnakou prioritou. Mimo tento čas Objednávateľ použije ako primárny kanál pre nahlásenie požiadavky telefonický kontakt na kontaktné centrum Poskytovateľa, ktorý je uvedený v Tabuľke 1. Tým nie je dotknutý spôsob ďalšieho spracovania požiadavky definovaný v tejto prílohe.

odborný garant: Ú IT	ZMLUVA o DIELO Integrácia IS LOGIS na centrálny register Adresy SP, a. s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1234/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 3/8	

Spôsob zabezpečenia biznis kontinuity prevádzky IS Logis Poskytovateľom

- 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.
- V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 2. 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.
- Na pracovisku Poskytovateľa.
- V prípade, že pri riešení nahlásenej požiadavky na podpornú službu je potrebné, aby Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi doplňujúce informácie príp. potvrdenie nevyhnutné pre ďalšie riešenie udalosti, je prerušené počítanie času dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb až do okamihu poskytnutia požadovaných informácií príp. potvrdenia Objednávateľom Poskytovateľovi.

Miesta plnenie u Objednávateľa

Tabuľka 2

Miesto	
Primárna lokalita centrálnych serverov IS	Adresa: Slovenská pošta Komenského 16 975 88 Banská Bystrica
Záložne centrum	Slovak Telekom, a. s. Dátové centrum ZSS BB II Cesta nad Kempingom 275 976 34 Tajov
Ostatné miesta	Príslušné pracoviska Slovenskej pošty, a. s. s prevádzkou IS s adresnosťou uvedenou v predmetnej Požiadavke na podpornú službu

Prerušenie počítania času

V prípade, že pri riešení nahlásenej udalosti je potrebné, aby Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi doplňujúce informácie príp. potvrdenie nevyhnutné pre ďalšie riešenie udalosti, je po obojstrannej dohode medzi Objednávateľom a Poskytovateľom prerušené počítanie času až do okamihu poskytnutia požadovaných informácií príp. potvrdenia Objednávateľom Poskytovateľovi. Pri prerušení počítania času je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi odoslať e-mailovú notifikáciu o prerušení počítania času alebo uviesť udalosť v IS KC do stavu „Consilium“.

3.3 Spôsob zaistenia biznis kontinuity prevádzky IS Logis

Poskytovateľ biznis kontinuitu prevádzky IS Logis zaisťuje prostredníctvom procesu správy a riadenia incidentov a problémov, v rámci ktorého odstraňuje Objednávateľom nahlásené Incidenty a Problémy, ktoré majú resp. môžu mať negatívny vplyv na dostupnosť IS a na jeho prevádzkové parametre.

Spôsob nahlasovania Objednávateľom:

odborný garant: Ú IT	ZMLUVA o DIELO Integrácia IS LOGIS na centrálny register Adresy SP, a. s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1234/2020		
klasifikácia informácií: *V*	Strana 4/8	

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Hlásenie Incidentu", resp. "Hlásenie Problému",
- Prostredníctvom dohodnutých IS KC
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná“ môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením Elektronickou poštou alebo dohodnutých IS KC pričom čas trvania Incidentu sa počíta od zaevidovania v IS KC, respektíve doručenia elektronickou poštou alebo do 15 minút od telefonického nahlásenia, pričom aj Objednávateľ, aj Poskytovateľ akceptujú tento čas nahlásenia v príslušnej evidencii.

Základné činnosti Poskytovateľa:

a) 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.

b) Analýza (preskúmanie a diagnostika) – výstupom je:

- 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.

c) Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je

- Vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- Testovacie scenáre,
- Fix , HotFix..

d) Uzavretie – výstupom je:

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

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného alebo iného relevantného testu, ktorý má preukázať, že Incident je odstránený, Objednávateľ zistí, že Incident stále pretrváva, bude tento klasifikovaný ako nevyriešený. Čas nahlásenia Incidentu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od termínu nahlásenia pôvodného Incidentu.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného alebo iného relevantného testu, ktorý má preukázať, že Incident je odstránený dôjde Objednávateľom k zisteniu nových chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú tieto Incidenty oznámené Poskytovateľovi. Novo vzniknuté Incidenty budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na vyriešenie novo vzniknutých Incidentov sa riadia podľa klasifikácie priority týchto Incidentov.

e) Prevádzková dokumentácia k IS

odborný garant: Ú IT	ZMLUVA o DIELO Integrácia IS LOGIS na centrálny register Adresy SP, a. s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1234/2020		
klasifikácia informácií: *V*	Strana 5/8	

V prípade, že súčasťou vyriešenia Incidentu sú aj nové funkcionality a / alebo procesné činnosti pri prevádzkovaní IS, Poskytovateľ je povinný dodať aktualizovanú Prevádzkovú dokumentáciu k IS.

Úprava dokumentácie nie je počítaná do času konečného vyriešenia Incidentu.

V tomto prípade sa odmena za Dokumentáciu neposkytuje.

f) 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.

g) Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii Incidentu alebo Problému, resp. jeho kategorizácii, prípadne kategorizácii jeho priority, bude sa postupovať v jeho riešení podľa nahlásenej požiadavky, resp. vyššej 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 odstránenie Incidentu alebo Problému, resp. jeho kategorizácii a prioritě.

V prípade, že Služba servisná podpora vyplýva z Incidentu, ktorý má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita URGENTNÁ a STREDNÁ), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

h) Oprávnené osoby, cieľové úrovne

odborný garant: Ú IT	ZMLUVA o DIELO Integrácia IS LOGIS na centrálny register Adresy SP, a. s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1234/2020		
klasifikácia informácií: *V*	Strana 6/8	

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 3

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Maroš Cíba		
Miroslav Žárský		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Kríž		
Pavel Sulík		

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre správu incidentov/problémov

Tabuľka 5

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Maroš Cíba		
Miroslav Žárský		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a cieľové úrovne pre správu incidentov

Tabuľka 6

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni, Sobota, Nedeľa, Sviatok 00:00 - 24:00				
Cieľové úrovne				
Priorita	Doba odozvy	Doba oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia	Doba zabezpečenie náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	1 hod	3 hod	6 hod	24 hod
Stredná	2 hod	9 hod	24 hod	96 hod
Nízka	8 hod	96 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci dohodnutých Releasov	
Požadovaná Dostupnosť IS				
$D_{IS} = \frac{\tau_{dostupnosť} \sum T_{nedostupnosť}}{T_{dostupnosť}} * 100 \text{ [%]}$			97 %	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

D_{IS} je automatizované sledovaná a vyhodnocovaná v IS HPSM Objednávateľa, ako súčasť implementovaných procesov Incident manažmentu a Servis level manažmentu.

$T_{dostupnosť}$ je prevádzkový čas služby v danom mesiaci.

$T_{nedostupnosť}$ je v procese Incident manažmentu Objednávateľa reprezentovaná odstavkou IS, ktorú iniciuje oprávnený zamestnanec Objednávateľa v IS HPSM v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadaním Dátumu a času Začiatku odstavky (dátum a čas

odborný garant: Ú IT	ZMLUVA o DIELO Integrácia IS LOGIS na centrálny register Adresy SP, a. s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1234/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 7/8	

nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

$T_{nedostupnosť}$ Dátum a čas Koniec odstávky - Dátum a čas Začiatok odstávky.

$\Sigma T_{nedostupnosť}$ je sumár časov odstávok, počas ktorých IS nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu IS s prioritou „Urgentná“.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas poskytovania služby – trvanie odstávky IS 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.

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a cieľové úrovne pre správu Problémov

Tabuľka 7

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni 08:00 – 16:00		
Cieľové úrovne		
Priorita	Doba odozvy	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	8 hod	24 hod
Stredná	16 hod	96 hod
Nízka	48 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci dohodnutých Releasov

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre správu Incidentov/Problémov

Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Tomáš Marečák		
Katarína Padyšáková		
Andrea Pehaničová		
PCS pohotovosť		
Michal Šafranka		

Objednávateľ - Prevádzkový čas pre správu Incidentov/Problémov

Tabuľka 9

Prevádzkový čas	
Správa Incidentov	Pracovné dni, Sobota, Nedeľa, Sviatok 00:00 - 24:00
Správa Problémov	Pracovné dni 08:00 – 16:00

odborný garant: Ú IT	ZMLUVA o DIELO Integrácia IS LOGIS na centrálny register Adresy SP, a. s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1234/2020 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 8/8	