

Príloha č. 1

Príloha č. 1 je samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (UC) pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému **Mandáty** (ďalej len „IS“) na základe dohodnutých cieľových úrovní 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, KPI 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 oprávnených zamestnancov na strane Objednávateľa a oprávnených osôb na strane Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov Zmluvy.

OBSAH

1.	DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV	2
2.	GARANTI ZMLUVY	4
3.	POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS	5
4.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA.....	5
5.	Kontaktné centrum Poskytovateľa, spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia u Objednávateľa	6
	Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného centra	Tabuľka 6.....6
6.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA	7
6.1	Služba Servisná podpora - Správa Incidentov/Problémov	7
	Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu	Tabuľka 8.....9
	Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov	Tabuľka 9.....9
	Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov	Tabuľka 10.....10
	Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu	Tabuľka 11.....11
6.2	Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie.....	11
	Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu	Tabuľka 13.....12
	Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby	Tabuľka 14.....12
	Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu	Tabuľka 15.....13
6.3	Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade/Update.....	14
	Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu	Tabuľka 18.....18
	Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby	Tabuľka 19.....18
	Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu	Tabuľka 20.....18
6.4	Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA	19
	Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Profylaktika	Tabuľka 22.....20
	Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu	Tabuľka 23.....21
	Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby	Tabuľka 24.....21
	Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu	Tabuľka 25.....22

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
		Ev. číslo: 1198/2016
	Strana 1/23	

Príloha č. 1

6.5	SLUŽBA Reporting/Hodnotenie.....	21
	Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting	Tabuľka 27.....22
	Objednávateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting	Tabuľka 28.....22
	Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie	Tabuľka 29.....23
	Objednávateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie	Tabuľka 30.....23
7.	FORMULÁRE.....	23

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

Človekohodina (Čhod) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti vykonanej pri poskytnutej podpornej službe, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny.

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), dokedy 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.

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.

Garant Zmluvy Objednávateľa je 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 je 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 v produkčnom prostredí.

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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 2/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

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.

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.

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.

Prevádzková dokumentácia – súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít IS.

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa je 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 je 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 kategória 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. Pri testovaní udalosť s touto prioritou zastavuje postup testov v chybnom module.

Priorita „Urgentná“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 3/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

prevádzkovej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionálna 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, predovšetkým v procese obsluhy klientov a zabezpečenia ucelenej služby/produktu.

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.

Testy:

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.

Funkčný test (FT) je regresný test pôvodných kritických funkcionality a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Generálny test (GT) je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu kritických služieb alebo úplnej funkcionality IS. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality IS.

Integračný test (IT) je E2E test, výsledkom testu je potvrdenie správnosti výstupov procesu pre rôzne varianty vstupov.

Záťažový test (ZT) je test zameraný na záťaž centrálnej infraštruktúry, rozhraní a klienta prípadne ich kombinácie simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže

2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Ivana Piňosová	riadiťka úseku generálneho riadiťka a financií

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Pavol Hamala	Obchodný manažér

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Loučka	vedúci odboru služieb IT		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 4/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Andrej Ukrop	PM		

3. POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KĹÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS

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.

4. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

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

V rámci poskytovania služby č. 3. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na základe jeho požiadavky v rámci Mesačnej paušálnej odmeny práce v rozsahu **16** Čhod na jeden (1) mesiac.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 5/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

Nevyčerpané Čhod sa prenášajú do nasledovného mesiaca. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané Čhod z predchádzajúcich dvanástich (12) mesiacov.

5. KONTAKTNÉ CENTRUM POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

5.1 Kontaktné centrum Poskytovateľa

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného centra

Tabuľka 6

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
e-mail	
Telefón	

Riadenie komunikácie a koordinácie súčinnosti a ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia riadenia a riešenia predmetnej požiadavky na podpornú službu prebiehajú prostredníctvom týchto nahlasovacích kanálov a kontaktných údajov.

5.2 Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

- 5.2.1 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.
- 5.2.2 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.
- 5.2.3 Na pracovisku Poskytovateľa.
- 5.2.4 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.

5.3 Miesta plnenie výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

Miesto		
Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant:
	MANDÁTY	Ú GRaF-SIT
	Strana 6/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

Primárna lokalita centrálnych serverov IS (PDC)	Adresa: Slovenská pošta Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica
Záložne centrum (ZDC)	Adresa: Slovak Telekom, a.s. Dátové centrum ZSS BB II Cesta nad Kempingom 275 976 34 Tajov
Ostatné miesta	Slovenská pošta, a. s. - Bratislava - Banská Bystrica - Košice - Rimavská Sobota

6. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA

6.1 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV/PROBLÉMOV

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

Spôsob nahlasovania:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) 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. Čas trvania Incidentu sa počíta od telefonického nahlásenia, pričom aj Objednávateľ, aj Poskytovateľ akceptujú tento čas nahlásenia v dodatočne vyhotovenom formulári „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 priority Incidentu, resp. návrh na preklasifikovanie priority Incidentu.

6.1.2 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.

Činnosti 6.1.1 a 6.1.2 Poskytovateľ prostredníctvom svojho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory – Tabuľka 8) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory – Tabuľka 11), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).

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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 7/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

- vyriešenie Incidentu, t. j. úplná obnova prevádzky IS,
- dočasná obnova prevádzky, t. j. náhradné riešenie, kým Incident nie je definitívne odstránený a prevádzka IS nie je úplne obnovená,
- Funkčný test,
- Fix , HotFix.

Ak Požiadavka na podpornú službu 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/ dočasné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

6.1.4 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 testu – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na podpornú službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na podpornú službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania pôvodnej prvej požiadavky Objednávateľa.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu nových Incidentov, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS , budú tieto nové Incidenty oznámené Poskytovateľovi. Priorita týchto novo vzniknutých Incidentov bude klasifikovaná podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa však ďalej riadia podľa klasifikácie priority týchto Incidentov.

6.1.5 Prevádzková dokumentácia k IS, Školenie

V prípade, že vyriešením Incidentu sú aj nové funkcionality, procesné činnosti pri prevádzkovaní IS, Poskytovateľ je povinný dodať – upraviť Dokumentáciu pre prevádzku, podporu a údržbu IS (Administrátorská dokumentácia pre systém, Administrátorská dokumentácia pre aplikáciu, Programová dokumentácia, používateľská dokumentácia) a zabezpečiť v adekvátnom časovom termíne vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa. Úprava dokumentácie a vyškolenie nie sú počítané do času konečného vyriešenia Incidentu.

V tomto prípade sa odmena za Dokumentáciu a Školenie neposkytuje.

6.1.6 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.

6.1.7 Eskalačný proces

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 8/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii služby, resp. rovnakej klasifikácii priority, bude sa v prípade Urgentného incidentu postupovať v jeho riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu, 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 kategorizácii služby, resp. klasifikácii priority.

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii služby, resp. rovnakej klasifikácii priority, v prípade Stredného a Nízkeho incidentu, poskytovanie služieb sa preruší do doby dosiahnutia dohody zmluvných strán a počas tejto doby lehoty podľa tejto Zmluvy neplynú.

6.1.8 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Róbert Zelenák		
Ľubomír Figmík		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 9

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni 07:30 - 16:30				
Cieľové úrovne služby				
Priorita	Doba odozvy	Doba oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia	Doba zabezpečenie náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	10 min	1 hod	4 hod	8 hod
Stredná	1 hod	4 hod	8 hod	24 hod
Nízka	8 hod	24 hod	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných mesačných Releasov	
Požadovaná Dostupnosť IS				
$D_{IS} = \frac{T_{dostupnosť} - \sum T_{nedostupnosť}}{T_{dostupnosť}} * 100 [\%]$			95,00 %	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby okrem:

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.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 9/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

$T_{nedostupnosť}$ je v procese Incident manažmentu Objednávateľa reprezentovaná odstávkou IS, ktorú iniciuje oprávnený zamestnanec Objednávateľa v IS HPSM v predmetnom evidovanom Incidente zadáním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadáním Dátumu a času Začiatku odstávky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadáním 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.

$\sum T_{nedostupnosť}$ 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 služby Správa Problémov

Tabuľka 10

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni 07:30 – 16:30		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	8 hod	24 hod
Stredná	16 hod	48 hod
Nízka	48 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci dohodnutých Releasov

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka

111

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Andrea Pehaničová		
Eleonóra Šillíková		
Zuzana Kubalová		
Ivana Vlkovičová		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 10/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

Gréta Senková		
Jana Klesniaková		
Katarína Golianová		
Ivica Vysoká		
Juraj Polyák		
Pavel Považanec		
Peter Cyprian		
Peter Fröhlich		
Ľuba Litvinová		
Martin Spodniak		
Michal Šafranka		
Milan Štubniak		
Peter Sýkora		
Pohotovostný mobil Správa centrálnych systémov		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Správa Incidentov/Problémov
122

Tabuľka

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni 07:30 - 16:30

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prístupnosti Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe.

6.2 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na prevádzkovú podporu k IS.

Spôsob nahlasovania:

- Telefonicky,

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 11/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára Prevádzková podpora (Kategória služby Konzultácia, Administrácia, Školenie)“.

Kategorizácia služby:

6.2.1 Konzultačná 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/Problémov, resp. Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update.

6.2.2 Administrácia IS (kategória služby „Administrácia“)

6.2.2.1 Údržba, podpora pre užívateľov

6.2.2.2 Zakladanie, aktualizovanie a konfigurácia číselníkov (Správa číselníkov).

6.2.3 Školenie (kategória služby „Školenie“)

požiadavka na vyškoľenie ďalších 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.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 13

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Róbert Zelenák		
Ľubomír Figmik		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka

144

Prevádzkový čas služby			
Konzultácia	Pracovné dni 07:30 - 16:30		
Administrácia			
Školenie	Pracovné dni 09:00 - 17:00		
Cieľové úrovne služby			
Kategória služby	Doba odozvy		Doba konečného vyriešenia
	Úroveň podpory 1.	Úroveň podpory 2. Špecialista	
Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY		Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 12/23		Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

	Kontaktné centrum		
Konzultácia	ihneď	1 hod	-
Administrácia			
Údržba, podpora používateľom	15 min	Časy riešení sú uvedené v Tabuľke 9	
Správa číselníkov	8 hod	Časy riešení budú stanovené individuálne podľa dohody oprávnených osôb uvedených v Tabuľke 13 a Tabuľke 15.	
Školenie	16 hod		

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka

155

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Andrea Pehaničová		
Eleonóra Šillíková		
Zuzana Kubalová		
Ivana Vlkovičová		
Gréta Senková		
Jana Klesniaková		
Katarína Golianová		
Ivica Vysoká		
Juraj Polyák		
Michal Šafranka		
Milan Štubniak		
Peter Cyprian		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 13/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie
Tabuľka

166

Prevádzkový čas služby	
Konzultácia	Pracovné dni 07:30 - 16:30
Administrácia	
Školenie	Pracovné dni 09:00 - 17:00

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prárnosti Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe.

6.3 SLUŽBA ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE/UPDATE

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

Spôsob nahlasovania:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) 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 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. Rozsah potrebnej prárnosti 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. V prípade, ak zadanie Požiadavky na zmenu, alebo podklady k Požiadavke na zmenu nie sú dostačujúce, alebo sú potrebné ďalšie doplňujúce podklady, bez ktorých nebude možné pokračovať v riešení, je Objednávateľ na vyžiadanie Poskytovateľa povinný poskytnúť súčinnosť tak, aby bolo možné uzatvoriť zadanie po dohode Prevádzkových garantov.

6.3.3 Vypracovanie odhadu prárnosti a cenovej ponuky

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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
		Ev. číslo: 1198/2016
	Strana 14/23	

Príloha č. 1

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 kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné centrum (kontaktné 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

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

6.3.7 Záverečné akceptovanie

Zpracovania - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v produkčnom prostredí IS potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“.

6.3.8 Zmenové príručky

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizácie Dokumentácie pre prevádzku, podporu a údržbu IS (Administrátorská dokumentácia pre systém, Administrátorská dokumentácia pre aplikáciu, Programová dokumentácia, používateľská dokumentácia) so zaznamenaním vykonaných zmien.

6.3.9 Školenie

V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

6.3.10 Upgrade/Update

Zoznam činnosti:

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
- Príprava migračných skriptov,
- Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov, ak je ich použitie realizované,
- Výkon interných funkčných / integračných testov,
- Súčinnosť pre výkon interného generálneho regresného testu,
- Súčinnosť pre výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
- Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 15/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí Objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel,
- Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
- identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
 - A. Veľkosť inštaláčného balíčka
 - B. Dopady na IT infraštruktúru:
 - Zmena na databázovej schéme (evolúcia/ migrácia/ bez zmeny)
 - Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
 - Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad - zvýšenie/ zníženie)
 - [Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],
 - identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov ak je celkový dopad „Veľký“.

Upgrade/Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy, alebo čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

6.3.11 Release

6.3.11.1 Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

- a) Mimoriadny/Riadny,
- b) Štandardný/Rizikový,
- c) Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu)/Opravný (predovšetkým Fixy Incidentov/ Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov),

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. dátového modelu IS, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných PZ a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

6.3.11.2 Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

- a) Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- b) Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- c) Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu na strane Poskytovateľa
- d) Klasifikácia a identifikácia dopadov - pozri 6.3.10 a 6.3.11.1
- e) Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade/ Update

6.3.11.3 Pravidlá pre nasadzovanie Release

Pre každý Release sa spracuje obsah a charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny), samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

6.3.11.4 Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu koncovou skupinou používateľov (ďalej len Akceptačný test) v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 16/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

Akceptácie. Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia ešte neoprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

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 17.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov

Tabuľka

177

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.	5

6.3.11.5 Skúšobná prevádzka (uplatňuje sa pri nasadení Rizikového Release)

Je stabilizačné obdobie pri nasadení Rizikového Release do produkčnej prevádzky. Obdobie skúšobnej prevádzky resp. stabilizácie Release bude v trvaní minimálne 2 týždňov, pokiaľ sa Prevádzkoví garanti nedohodnú inak. V období skúšobnej prevádzky sú, len pre účely hodnotenia spoľahlivosti, incidenty klasifikované ako Defekty. Táto úprava nemá vplyv na doby odozvy nastavené v Tabuľke 9, ktoré musí Poskytovateľ dodržať aj v období skúšobnej prevádzky.

6.3.12Eskalačný proces

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

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka

188

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 17/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Róbert Zelenák		
Ľubomír Figmik		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora - Správa zmien
,Upgrade/Update

Tabuľka 19

Prevádzkový čas služby		
Správa Zmien	Pracovné dni 07:30 – 16:30	
Upgrade/Update	Pracovné Dni Podľa dohody Prevádzkových garantov zmluvy alebo časov nasadenia, ktoré špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.	
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná Zmena	8 hod	56 hod
Zmena	24 hod	Dohoda na základe výsledku Štúdie realizovateľnosti. (V prípade zmien z dôvodu legislatívy je potrebné dodržať termín stanovený objednávateľom.)

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien
,Upgrade/Update

Tabuľka 20

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Andrea Pehaničová		
Eleonóra Šillíková		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
		Ev. číslo: 1198/2016
	Strana 18/23	

Príloha č. 1

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

Tabuľka 21

Prevádzkový čas služby	
Zmena	Pracovné dni 07:30 – 16:30
Upgrade/Update	Pracovné Dni Podľa dohody Prevádzkových garantov zmluvy alebo časov nasadenia, ktoré špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

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 s vykazovaním skutočnej práce Poskytovateľa v ČoD pri každej poskytnutej službe.

6.4 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ profylaktické práce na IS v produkčnom prostredí Objednávateľa.

Spôsob nahlasovania:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Prevádzková podpora (Kategória služby Profylaktika)".

Nahlasovacie kanály sa pri tejto službe sa používajú iba v prípade požiadavky na:

- o výkon týchto služieb na základe Požiadavky Objednávateľa,
- o výkon týchto služieb na základe Požiadavky Poskytovateľa,
- o výkon týchto služieb mimo dohodnutých - zadaných termínov,
- o pri požiadavke na ich zmenu Objednávateľom, resp. Poskytovateľom,
- o pri požiadavke na novú službu, ktorá bola obojstranne dohodnutá a akceptovaná na úrovni Gestorov zmluvy.

Kategorizácia služby:

6.4.1 Zabezpečenie dostupnosti IS – Proaktívny monitoring

Zoznam činností pre zabezpečenie dostupnosti IS je uvedený v Tabuľke 22.

6.4.2 Priebežnú stabilizáciu a optimalizáciu IS

Zoznam činností priebežnej stabilizácie a optimalizácie IS je uvedený v Tabuľke 22.

6.4.3 Profylaktiku operačných systémov centrálnych serverov

Pod operačnými systémami sa rozumejú: operačné systémy pre produkčné, školiace, testovacie a vývojové prostredie IS - databázové, aplikačné a load-balancing servery, operačné systémy pre podporné centrálné systémy. Zoznam činností pre profylaktiku operačných systémov centrálnych serverov je uvedený v Tabuľke 22.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 19/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

6.4.4 Profylaktiku databázových systémov

Pod databázovými systémami sa rozumejú: produkčné, školiace, testovacie a vývojové DB systémy IS, podporné DB systémy. Zoznam činností pre profylaktiku databázových systémov je uvedený v Tabuľke 22.

Činnosti budú vykonávané v periodicite podľa Tabuľky 22, alebo na vyžiadanie. V prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Objednávateľom. Technologické odstávky budú plánované mimo prevádzkového času IS.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 22

Kód činnosti	Činnosť/Aktivita	Periodicita realizácie
6.4.1	Zabezpečenie dostupnosti IS	
6.4.1.1	Analýza prevádzkových aplikačných logov za uplynulé prevádzkové obdobie, ich vyhodnotenie a definovanie odporúčaní pre zvýšenie efektívnosti aplikácie	Mesačne
6.4.1.2	Podpora pri plánovaných odstávkach informačného systému	Podľa potreby
6.4.1.3	Notifikácia o všetkých konfiguračných zmenách a nasadení nových verzií aplikácie	Pri nasadení novej verzie do produkcie
6.4.1.4	Priebežná aktualizácia systémovej prevádzkovej dokumentácie v rozsahu špecifikovanom v dokumente „Požiadavky na dokumentáciu pre OSGS v prípade zmien resp. prípade konfiguračných zmien v prevádzkových postupoch.	Podľa potreby
6.4.2	Priebežná stabilizácia a optimalizácia	
6.4.2.1	Zrýchlenie odozvy aplikácie - serverovská strana - indexovanie tabuliek Oracle, - nastavovanie runtime parametrov Oracle, - optimalizácia SQL v aplikácii, - zmenšovanie počtu volaní DB servera.	Podľa potreby
6.4.2.2	Zrýchlenie odozvy aplikácie – klientska strana - kešovanie údajov na klientovi, - optimalizácie spracovania údajov na klientovi, - optimalizácie spôsobov zobrazovania na klientovi, - zmenšenie počtu volaní servera, - zmenšenie objemu prenášaných dát klient – server.	Podľa potreby
6.4.2.3	Interná zmena aplikácie zo strany Poskytovateľa bez zmeny funkcionality vyvolaná požiadavkami na konsolidáciu aplikačného programového vybavenia v dôsledku nepretržitých požiadaviek na zmenu funkcionality (Refactoring) - zväčšenie odolnosti kódu voči neštandardným používateľským postupom, - zjednodušenie údržby, odstraňovania Defektov, Incidentov a zvýšeni stability IS, - prispôsobenie IS novým verziám technologickej platformy z vôle Poskytovateľa.	Podľa potreby
6.4.3	Profylaktiku operačných systémov centrálnych serverov	
6.4.3.1	Analýza základných výkonových parametrov a odporúčania pre ich vyladenie s cieľom zvýšenia efektívnosti aplikácie	Mesačne
6.4.3.2	Sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby resp. možnosti ich nasadenia s ohľadom na funkčnosť aplikácie	Štvrťročne

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant: Ú GRaF-SIT
	MANDÁTY	Ev. číslo: 1198/2016
	Strana 20/23	

Príloha č. 1

6.4.4	Profylaktiku databázových systémov	
6.4.4.1	Monitoring výkonu databázových systémov v reálnom čase v súvislosti s požiadavkami aplikácie, odporúčania pre zmeny v implementácii databázových dotazov aplikácie pre vyladenie výkonnosti aplikácie	Mesačne
6.4.4.2	Analýza databázových logov za uplynulé prevádzkové obdobie, ich vyhodnotenie a definovanie odporúčaní pre zvýšenie efektívnosti práce s databázou a prístupov do nej	Mesačne
6.4.4.3	Analýza základných výkonových parametrov a odporúčania pre ich vyladenie s cieľom zvýšenia efektívnosti aplikácie	Mesačne
6.4.4.4	Sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby resp. možnosti ich nasadenia s ohľadom na funkčnosť aplikácie v štvrtročných intervaloch v súčinnosti s Objednávateľom	Ročne

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka 23

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Róbert Zelenák		
Ľubomír Figmík		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka 24

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni
Priebežne (Dohoda)

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 25

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

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 26

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni
Priebežne (Dohoda)

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
		Ev. číslo: 1198/2016
	Strana 21/23	

Príloha č. 1

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe.

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 rozsahu a formáte uvedenom v Prílohe č. 4 (Reporting). Názov zasielaného súboru je Mandaty_RRRR_MM.xlsx.

Zoznam činností:

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

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting

Tabuľka 27

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Róbert Zelenák		
Ľubomír Figmik		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting

Tabuľka 28

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Andrea Pehaničová		
Ján Kamenický		
Ján Záhoranský		

Hodnotiace stretnutia podpory prevádzky IS sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľkách 29, 30.

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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 22/23	Ev. číslo: 1198/2016

Príloha č. 1

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie“

Tabuľka 29

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Andrej Ukrop		
Róbert Zelenák		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 30

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Loučka		
Peter Cyprian		
Andrea Pehaničová		
Ján Kamenický		

7. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 31 a konkrétne definované v Prílohe č. 3.

Formuláre

Tabuľka 31

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 Prevádzková podpora

Formulár pre službu Reporting je uvedený v Prílohe č.4 .

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MANDÁTY	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 23/23	Ev. číslo: 1198/2016