

Príloha č. 1. je samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (UC) pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému **Riadenie logistickej siete** (ďalej len „IS“) na základe dohodnutých cieľových úrovni 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	1
2.	GARANTI ZMLUVY	4
3.	POPIS ARCHITEKTÚRY , KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS	4
4.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA.....	5
5.	Kontaktné centrum Poskytovateľa, spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia u Objednávateľa	5
6.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA	7
6.1	Služba Servisná podpora - Správa Incidentov/Problémov	7
6.2	Služba Prevádzková podpora – Požiadavka na službu	11
6.3	Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade/Update.....	13
6.4	Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA	18
6.5	SLUŽBA Reporting/Hodnotenie.....	21
7.	PRÍSTUPY K IKT AKTÍVAM OBJEDNÁVATEĽA.....	
8.	FORMULÁRE.....	23

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

Človekohodina (Čhod) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácností 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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 1/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

(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. Doba odozvy je nad rámec odozvy v zmysle záruky k predmetu dodávky.

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.

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.

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.

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.

Požiadavka na službu je žiadosť Objednávateľa o vykonanie zmien, ktoré nemajú funkčnosť informačného systému, ale ich vykonanie je nutné na podporu prevádzkových procesov alebo IT prostredia (hromadné opravy údajov v databázach, špeciálne štatistické šetrenia na žiadosť Objednávateľa, reporty, súčinnosť pre tretie strany a pod.).

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.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 2/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1, č. 3, č. 4, č. 5 a č. 6 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 objednávateľa je oprávnenou osobou pre všetky podporné služby v zmysle tejto prílohy za objednávateľa.

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1, č. 3, č. 4, č. 5, č. 6 a č. 8 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 prílohy za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Prevádzkový garant poskytovateľa je oprávnenou osobou pre všetky podporné služby v zmysle tejto prílohy za objednávateľa.

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 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 funkcionalít 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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 3/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Ivana Piňosová	riadiateľka úseku generálneho riaditeľa

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Jozef Svrček	Konateľ

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 2

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

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Miroslav Žárský	Projektový manažér		

3. POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH 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.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 4/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

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.	Požiadavka na službu	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 c) 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. 2 a 3 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na základe jeho požiadavky v rámci Mesačnej paušálnej odmeny práce v rozsahu spolu:

- **spolu 42 Čhod** na jeden (1) mesiac za obdobie **1. až 9. mesiac** poskytovaných služieb
- **spolu 56 Čhod** na jeden (1) mesiac za obdobie **10. až 24. mesiac** poskytovaných služieb.

Nevyčerpané Čhod sa prenášajú do nasledovného mesiaca. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané Čhod z predchádzajúcich dvanástich (12) mesiacov. Predplatené hodiny sa čerpajú vždy od najstarších nevyčerpaných hodín.

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	sd.rls@martes-specure.com
Telefón	+421 41 56289 55
Dohodnutý IS KC	https:// support.martes-specure.com

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 5/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

Priorita a dostupnosť kanálov:

Dostupnosť jednotlivých nahlasovacích kanálov je definovaná v **Tabuľke 6**. 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 zodpovedajúcu rolu Poskytovateľa, ktorý je uvedený v definícii jednotlivých podporných služieb. Tým nie je dotknutý spôsob ďalšieho spracovania požiadavky definovaný v tejto prílohe.

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	
Primárna lokalita centrálnych serverov IS	Adresa: Slovenská pošta Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant:
	Riadenie logistickej siete	Ú GRaF- S IT
	Strana 6/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

Ostatné miesta	SIT – Odbor služieb informačných technológií s adresnosťou uvedenou v predmetnej Podpornej službe SIT - Oddelenie správy aplikácií s adresnosťou uvedenou v predmetnej Podpornej službe SIT - Správa centrálnych systémov Centrum podpory prevádzkových systémov Slovenská pošta Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica Príslušné pracoviská Slovenskej pošty, a. s. s prevádzkou IS s adresnosťou uvedenou v predmetnej Podpornej službe.
-----------------------	--

5.4 Prerušenie počítania času SLA:

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.

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“,
- 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 poskytované v rámci služby:

6.1.1 Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, resp.
- návrh na preklasifikovanie podpornej služby,

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 7/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

- odsúhlasenie kategórie, resp.
- návrh na preklasifikovanie kategórie,
- odsúhlasenie Priority, resp.
- návrh na preklasifikovanie Priority.

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 (**Tabuľka 6**) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (**Tabuľka 9, resp. Tabuľka 13**), v dohodnutom čase Doby odozvy (**Tabuľka 11, resp. Tabuľka 12**).

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

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

6.1.4 Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia 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 Služba servisnej podpory zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Služby servisnej podpory ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania pôvodnej prvotnej služby servisnej podpory Objednávateľa.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu 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 však ďalej riadia podľa klasifikácie priority týchto Incidentov.

6.1.5 Prevádzková dokumentácia k IS

V prípade, že vyriešením Incidentu sú aj nové funkcionality, procesné činnosti pri prevádzkovaní IS, Poskytovateľ je povinný dodať – upraviť Prevádzkovú dokumentáciu k IS. Úprava dokumentácie nie je počítaná do času konečného vyriešenia Incidentu.

V tomto prípade je odmena za Dokumentáciu v cene služby.

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 diskov),
- riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť Objednávateľa,

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 8/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

- riešenie problémov infraštruktúry IKT IS v priestoroch dátových centier Objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán.

6.1.7 Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto podporu, 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 službu, resp. kategorizácie služby, resp. kategorizácii priority.

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.

6.1.8 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Miroslav Žárský		
Ivan Kvocera		
Viktor Machek		

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 9

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

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 10

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Kvocera		
Miroslav Žárský		
Viktor Machek		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 9/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 11

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni 08:00 - 16:00				
Cieľové úrovne služby				
Priorita	Doba odozvy	Doba oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia	Doba zabezpečenie náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	4 hod	8 hod	16 hod	24 hod
Stredná	8 hod	16 hod	24 hod	40 hod
Nízka	24 hod	40 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci dohodnutých Releasov	
Požadovaná Dostupnosť IS				
$D_{IS} = \frac{T_{dostupnosť} - \sum T_{nedostupnosť}}{T_{dostupnosť}} * 100 \text{ [%]}$			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 zadáním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadáním Dátumu a času Začiatku odstavky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadáním Dátumu a času Konca odstavky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

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

$\sum T_{nedostupnosť}$ je sumár časov odstavok, 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 odstavky 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 12

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni 08:00 – 16:00		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba konečného vyriešenia

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 10/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

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 službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 13

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Mária Hegedúsová		
Anna Točíková		
Csaba Urbán		
Monika Majerníková		
Andrea Pehaničová		
OSCS pohotovosť		
Michal Šafranka		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 14

Prevádzkový čas služby	
Správa Incidentov	Pracovné dni 08:00 - 16:00
Správa Problémov	Pracovné dni 08:00 – 16:00

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

6.2 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – POŽIADAVKA NA SLUŽBU

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

Spôsob nahlasovania:

- Telefonicky,
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára Prevádzková podpora (Kategória služby Konzultácia, Administrácia, Školenie),
- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára Prevádzková podpora - požiadavka na službu.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 11/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

Kategorizácia služby:

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na prevádzkovú podporu k IS, osobitne:

1. Súčinnosť pri riešení problémov zapríčinených tretími stranami.
2. Oprava Incidentov spôsobených Objednávateľom.
3. Vypracovanie a realizáciu štandardizovaných a jednorazových výstupov, procedúr a dát a ostatných služieb pre zabezpečenie operatívnych požiadaviek súvisiacich s prevádzkou IS.
4. Súčinnosť pre administráciu IS
5. Prispôsobenie IS novým verziám technologickej platformy z vôle Objednávateľa:
 - a. príprava a výkon dátovej migrácie (v prípade potreby) v internom prostredí Poskytovateľa,
 - b. výkon interného generálneho regresného testu,
 - c. zdokumentovanie zmien, aktualizácia prevádzkovo-technických príručiek výkon záťažových poloautomatizovaných testov,
 - d. zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa, v prípade potreby,
 - e. výkon dátovej migrácie v produkčnom prostredí v prípade potreby.

Zoznam činností:**- Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na službu**

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na službu".

- Analýza

Poskytovateľ analyzuje požiadavku a identifikuje náročnosť v Čhod

- Realizácia požiadavky

K začatiu realizácie Požiadavky na službu dôjde až po odsúhlasení náročnosti a následným schválením čerpania Čhod zo strany Objednávateľa určenými kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu. Ak navrhované riešenie Požiadavky na službu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Objednávateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na službu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

- Záverečné akceptovanie

Požiadavku na službu Objednávateľ akceptuje odsúhlasením v dohodnutom IS KC, elektronickou poštou formulár „požiadavka na službu“ resp. akceptačným protokolom pri objednaných požiadavkách.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na službu 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 Požiadavky na službu Objednávateľom.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora – Požiadavka na službu Tabuľka 15

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Kvocera		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 12/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

Miroslav Žárský		
Viktor Machek		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Požiadavka na službu

Tabuľka 16

Prevádzkový čas služby			
Pracovné dni 08:00 - 16:00			
Cieľové úrovne služby			
Kategória služby	Doba odozvy		Doba konečného vyriešenia
	Kontaktné centrum	Špecialista	
Požiadavka na službu	30 min	2 hod	Časy riešení budú stanovené individuálne podľa dohody oprávnených osôb uvedených v Tabuľke 15 a Tabuľke 17.

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Požiadavka na službu

Tabuľka 37

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Mária Hegedúsová		
Anna Točíková		
Andrea Pehaničová		
Michal Šafranka		
OSCS pohotovosť		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Požiadavka na službu

Tabuľka 18

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni 08:00 - 16:00

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prítomnosti 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:

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 13/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Požiadavka na Zmenu",
- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára "Požiadavka na Zmenu".

Zoznam činností:

- 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.

- 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 prácnosti 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.

- Vypracovanie cenovej ponuky

Požiadavka na zmenu bude realizovaná 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.

- 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.

- Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

- Plán realizácie zmeny

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

- Záverečné akceptovanie

Požiadavku na zmenu Objednávateľ akceptuje schválením formulára „Akceptačný protokol k Zmene“.

- 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 aktualizovanej administratívnej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 14/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

- Školenie

Na vyžiadanie Objednávateľa pri zadaní požiadavky na zmenu zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

- 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,
- Výkon interných funkčných / integračných testov,
- Výkon interného generálneho regresného testu,
- 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),
- 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 inštalateľného 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.

- 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 funkcionality, 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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 15/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikosti 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:

- Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu strane Poskytovateľa
- 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, Fix, 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 súčinnosť počas Akceptácie.

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 19**.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov

Tabuľka 49

Priorita	Popis	Povolený počet
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.	20

- Eskalačný proces

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 16/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

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 20

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Kvocera		
Miroslav Žárský		
Viktor Machek		

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

Tabuľka 21

Prevádzkový čas služby			
Zmena	Pracovné dni 08:00 – 16:00		
Upgrade/Update	Dohoda (spravidla mimo doby produktívnej prevádzky IS)		
Cieľové úrovne služby			
Priorita	Rozsah zmeny	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná Zmena	Malá	8 hod	24 hod
Urgentná Zmena	Stredná	8 hod	40 hod
Urgentná Zmena	Veľká	8 hod	Dohoda (v prípade zmien z dôvodu legislatívy Objednávateľ aj Poskytovateľ vyvinú maximálnu súčinnosť pre dodržanie termínu stanoveného objednávatelom)
Zmena	-	40 hod	Dohoda (v prípade zmien z dôvodu legislatívy Objednávateľ aj Poskytovateľ vyvinú maximálnu súčinnosť pre dodržanie termínu stanoveného objednávatelom)

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 17/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

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

Tabuľka 22

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Mária Hegedúsová		
Anna Točíková		
Andrea Pehaničová		

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

Tabuľka 253

Prevádzkový čas služby	
Zmena	Pracovné dni 08:00 – 16:00
Upgrade/Update	Dohoda (spravidla mimo doby produktívnej prevádzky IS)

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 Čhod pri každej poskytnutej službe.

6.4 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ proaktívnu podporu formou profylaktických prác 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)",
- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára "Prevádzková podpora (Kategória služby Profylaktika)".

Kategorizácia služby:

6.4.1 Zabezpečenie dostupnosti IS – Proaktívny monitoring

Zoznam činností pre zabezpečenie dostupnosti IS je uvedený v **Tabuľke 24**.

6.4.2 Priebežnú stabilizáciu a optimalizáciu IS

Zoznam činností priebežnej stabilizácie a optimalizácie IS je uvedený v **Tabuľke 24**.

6.4.3 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 24**.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 18/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

Činnosti budú vykonávané v periodicite podľa **Tabuľky 24**, alebo na vyžiadanie. V prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Objednávateľom.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 264

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	Sledovanie sieťovej záťaže spôsobovanej prenosom dát (transakcie, číselníky) medzi klientom a serverom IS, vyhodnotenie a definovanie odporúčaní pre zvýšenie efektívnosti prenosu dát.	Mesačne
6.4.1.3	Podpora pri plánovaných odstávkach informačného systému	Podľa potreby
6.4.1.4	Automatizované sledovanie a zaznamenávanie Chýb, Incidentov prostredníctvom implementovaných agentov v prevádzkovom AIS t.j. v APV, centrálnych systémoch, komunikačnej infraštruktúre a koncových zariadeniach prostredníctvom vzdialeného prístupu. Analýza a odstránenie problémov hlásených automatickým dohľadovým systémom (proaktívny monitoring)	Podľa potreby
6.4.1.5	Notifikácia o všetkých konfiguračných zmenách a nasadení nových verzií aplikácie	Pri nasadení novej verzie do produkcie
6.4.1.6	Priebežná aktualizácia systémovej prevádzkovej dokumentácie v rozsahu špecifikovanom v dokumente „Požiadavky na dokumentáciu pre OSCS 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	Podľa potreby

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 19/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

	vybavenia v dôsledku nepretržitých požiadaviek na zmenu funkcionality (Refaktoring) • zväčšenie odolnosti kódu voči neštandardným používateľským postupom • zjednodušenie údržby, odstraňovania Defektov, Incidentov a zvýšenie stability IS • prispôsobenie IS RLS novým verziám technologickej platformy z vôle Poskytovateľa	
6.4.3	Profylaktiku databázových systémov	
6.4.3.1	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
6.4.3.2	Analýza základných výkonových parametrov a odporúčania pre ich vyladenie s cieľom zvýšenia efektívnosti aplikácie	Mesačne

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 25

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Kvocera		
Miroslav Žársky		
Viktor Machek		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Profylaktika Tabuľka 26

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni Priebežne (Dohoda)

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 27

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

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 28

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 20/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

Priebežne (Dohoda)

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 RLS_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 29

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Kvocera		
Miroslav Žárský		
Viktor Machek		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting

Tabuľka 30

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Mária Hegedúsová		
Anna Točíková		
Andrea Pehaničová		
Ján Kamenický		

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 31,32.**

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

6.5.5 Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb

6.5.6 identifikácia každého špecifického Incidentu

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 21/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

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

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie“

Tabuľka 31

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Kvocera		
Miroslav Žárský		
Ing. Jozef Svrček, CSc.		
Viktor Machek		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 32

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

7. PRÍSTUPY K IKT AKTÍVAM OBJEDNÁVATEĽA

Na prístup k IKT aktívam Objednávateľa budú autorizovaní títo pracovníci Poskytovateľa, ktorým budú poskytnuté / sprístupnené aktíva v zmysle prílohy č. 6.

Poskytovateľ - oprávnené osoby na prístup k IKT aktívam

Tabuľka 33

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa	Typ prístupu
Miroslav Žárský			
Ivan Kvocera			
Martin Adamík			
Karol Grondžák			
Václav Veselý			
Martin Janda			
Radim Friedel			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
	Strana 22/23	Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*

Pavel Pekař			
Marián Šoltýs			

8. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v **Tabuľke 34** a konkrétne definované v **Prílohe č. 3** (Dokument Formulárov.docx).

Formuláre

Tabuľka 34

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 Požiadavka na službu

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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS Riadenie logistickej siete	Garant: Ú GRaF- S IT
		Ev. číslo: 1540/2016 *VEREJNÉ*
	Strana 23/23	