

Príloha 6 – Dohodnuté parametre poskytovaných služieb počas Záruky

Definícia pojmov

Akceptácia Release je postup odovzdávania a preberania Zmenových požiadaviek a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Generálneho testu (ďalej len Akceptačný test) v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevyší limity uvedené v čl. 10 Zmluvy. Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Doba odozvy je čas medzi nahlásením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa s potvrdením klasifikácie podpornej služby (kategórie) a priority.

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.

Doba zabezpečenia náhradného/dočasného riešenia je doba od okamihu nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná aspoň Náhradné/dočasné riešenie. Čas sa počíta od zaslania elektronického formulára, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému, nie od telefonického nahlásenia.

Failover spustenie Záložného dátového centra (ZDC) pre obnovenie prevádzky IS s tolerovanou stratou údajov (z dôvodu asynchrónnej replikácie).

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

HotFix 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.

Incident informačnej bezpečnosti – jedna alebo rad neželaných, alebo neočakávaných udalostí informačnej bezpečnosti pri ktorých je významná pravdepodobnosť narušenia obchodných operácií a ohrozenia informačnej bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001

Informačná bezpečnosť – zachovanie dôvernosti, integrity a dostupnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001

Konečné riešenie znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti IS ako pred výpadkom (prevádzka IS bola plne obnovená).

Parafy:	ZMLUVA O DIELO A O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PRE INFORMAČNÝ SYSTÉM CSTC –RIADENÝ SKLAD	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 1/8	Číslo v CEEZ: 1239/2017 Klasifikácia informácií: *V*

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.

Priorita je 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 prevádzkovej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita 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.

Recovery PDC 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.**

Parafy:	ZMLUVA O DIELO A O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PRE INFORMAČNÝ SYSTÉM CSTC –RIADENÝ SKLAD	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 2/8	Číslo v CEEZ: 1239/2017 Klasifikácia informácií: *V*

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

ZDC záložné dátové centrum

Parafy:	ZMLUVA O DIELO A O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PRE INFORMAČNÝ SYSTÉM CSTC –RIADENÝ SKLAD	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 3/8	Číslo v CEEZ: 1239/2017 Klasifikácia informácií: *V*

1. Služba Kontaktné centrum

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného centra

Tabuľka 1

Prevádzkový čas	
Pracovné dni 08:00 - 16:00	
Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
e-mail	X
Telefón	X

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

1.1 Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

- 1.1.1 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.
- 1.1.2 V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v **Tabuľke 2**. Čas ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené.
- 1.1.3 Na pracovisku Poskytovateľa.
- 1.1.4 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.

1.2 Miesta plnenie výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 2

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

Parafy:	ZMLUVA O DIELO A O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PRE INFORMAČNÝ SYSTÉM CSTC –RIADENÝ SKLAD	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 4/8	Číslo v CEEZ: 1239/2017 Klasifikácia informácií: *V*

Ostatné miesta	Príslušné pracoviska Slovenskej pošty, a. s. s prevádzkou IS s adresnosťou uvedenou v predmetnej Požiadavke na podpornú službu
----------------	--

2. Služba Riešenie Incidentu/Incidentu informačnej bezpečnosti

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 nahlásovania:

- 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 nahlásenia Incidentu prostredníctvom formulára „Hlásenie Incidentu“ s výnimkou incidentu s prioritou „Urgentná“, kde sa čas trvania Incidentu 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:

2.1 Klasifikácia – výstupom je:

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

2.2 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 2.1 a 2.2 Poskytovateľ prostredníctvom svojho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 3, resp. Tabuľka 4).

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

- vyriešenie Incidentu, t.j. úplná obnova prevádzky IS

Parafy:	ZMLUVA O DIELO A O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PRE INFORMAČNÝ SYSTÉM CSTC –RIADENÝ SKLAD	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 5/8	Číslo v CEEZ: 1239/2017 Klasifikácia informácií: *V*

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

2.4 Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,
 - zápis o ukončení v IS KC Objednávateľa,
- V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania pôvodnej prvotnej požiadavky 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.

2.5. Prevádzková dokumentácia k IS, Školenie

V prípade potreby Poskytovateľ zabezpečí v adekvátnom časovom termíne vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu,

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 sa odmena za dodanú, resp. upravenú Dokumentáciu neposkytuje.

2.6 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.

2.6. 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

Paraŕy:	ZMLUVA O DIELO A O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PRE INFORMAČNÝ SYSTÉM CSTC –RIADENÝ SKLAD	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 6/8	Číslo v CEEZ: 1239/2017 Klasifikácia informácií: *V*

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 klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby, resp. kategorizácii priority.

V prípade, že Požiadavka na 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 riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 3

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni 08:00 - 16:00				
Cieľové úrovne služby				
Priorita	Doba odozvy	Doba oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia	Doba zabezpečenia náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	15 min	1 hod	4 hod	8 hod
Stredná	1 hod	4 hod	8 hod	24 hod
Nízka	4 hod	24 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci plánovaných štvrtročných Releasov, v súvislosti s riešením požiadaviek na zmenu	

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov

Tabuľka 4

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni 08:00 – 16:00		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	8 hod	24 hod

Parafy:	ZMLUVA O DIELO A O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PRE INFORMAČNÝ SYSTÉM CSTC –RIADENÝ SKLAD	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 7/8	Číslo v CEEZ: 1239/2017 Klasifikácia informácií: *V*

Stredná	16 hod	56 hod
Nízka	48 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci dohodnutých Releasov

Kontaktné údaje Objednávateľa pre jednotlivé funkčné oblasti sú uvedené v Prílohe 2 Zmluvy.

3. Služba Upgrade/Update

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- 3.5. Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment
- 3.6. Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa
- 3.7. Príprava migračných skriptov
- 3.8. Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov
- 3.9. Výkon interných funkčných / integračných testov
- 3.10. Výkon interného generálneho regresného testu
- 3.11. Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby)
- 3.12. Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa
- 3.13. Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test)
- 3.14. Vyškolenie zamestnancov Objednávateľa (podľa potreby)
- 3.15. Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí Objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel
- 3.16. Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes)
- 3.17. 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)
 - Mobilná aplikácia (zmena/ bez zmeny, číslo verzie klienta)[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“.
 - C. identifikácia času začiatku a ukončenia nedostupnosti IS

Parafy:	ZMLUVA O DIELO A O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PRE INFORMAČNÝ SYSTÉM CSTC –RIADENÝ SKLAD	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 8/8	Číslo v CEEZ: 1239/2017 Klasifikácia informácií: *V*