

## Príloha č. 1 Popis dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb

Príloha č. 1 Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (Underpinningcontract - UC) pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému **ESZ a ESZ RfARS** (ďalej len „IS“) na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb (ServiceLevelTarget – 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. Neoddeliteľnou súčasťou Prílohy č. 1 UC je Katalóg služieb, ktorý podrobne popisuje a zároveň vymedzuje služby Poskytovateľa.

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 .....	4
4.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KATALÓG SLUŽIEB - KLASIFIKÁCIA .....	6
5.	Kontaktné centrum Poskytovateľa, spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia u Objednávateľa.....	6
6.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA .....	7
6.1	Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov.....	7
6.2	Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie .....	11
6.3	Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update .....	13
6.4	Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA.....	18
6.5	SLUŽBA Reporting/Hodnotenie.....	19
7.	FORMULÁRE .....	20

## 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. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky.

**Doba vyriešenia** znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný 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.

**Dostupnosť (D<sub>IS</sub>)** je schopnosť IS vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržovateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. 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 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 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. Hlásenie incidentu musí obsahovať: popis identifikovanej chyby/nefunkčnosti dotknutého komponentu IS, resp. APV.

**Informačný systém (IS)** je riešenie Aplikačného programového vybavenia (APV), t. j. aplikácia – softvér /SW/ a súbor hardvérových komponentov. Popis riešenia sa nachádza v kapitole 3.

**Informačný systém Kontaktného centra (IS CSM)** je 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. Prevádzka produkčného prostredia IS je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí

**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,

resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia 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 informačného systému.

**Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa** je rola oprávnená navrhovať zmeny 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 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 klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS.

**Priorita „NÍZKA (C)“**, resp. bežná vada, bežná porucha aplikácie/í ktorá neobmedzuje zabezpečenie prevádzky IS a elektronických služieb, alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku IS.

**Priorita „STREDNÁ (B)“**, resp. vážna vada, porucha aplikácie/í ktorá neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci softvéru. Spôsobuje však problémy s využívaním a prevádzkovaním softvéru, alebo jeho komponentov. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa, resp. iným technologickým postupom.

**Priorita „URGENTNÁ (A)“**, resp. kritická vada / havária, znamená, že incident spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť IS, vrátane kritických funkcionalít produkčného prostredia IS nevyhnutných na jeho používanie, pričom chybná, alebo nedostupná, funkcionalita má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť produkčného prostredia IS nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

**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:**

**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 IS, 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.

**Akceptačný test (AT)** je test, ktorým Objednávateľ testuje funkcionality realizovanej zmeny Poskytovateľom v IS. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.

**Security review (SR)** je test vykonávaný v súlade s metodikou SDL (eSO1\_SP\_068B\_Navazne\_dokumenty\_SDL) v rozsahu odsúhlasenom objednávatelom  
 Ďalšie testy určuje dokument 027 – Testovacia stratégia

## 2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Ing. Peter Blaškovič	Riaditeľ NCZI

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Ján Mikolaj	Projektový manažér
Marek Belička	Projektový manažér

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
RNDr. Miroslav Duplinský	Riaditeľ sekcie	02 57269110	miroslav.duplinsky@nczisk.sk

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Chovanec	Service manažér	+421 917 399 020	ivan.chovanec@anext.sk

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

Popis architektúry , konfigurácie a klúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky IS je definovaný v 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.

Predmetom podpory sú aplikačné moduly:

- Aplikácie - časti vytvárané zákazkovým SW vývojom v rámci projektu ESZ a definované produktom **eSO1\_SP\_011B\_Systemova\_Architektura\_20151130\_5.0**
  - MPD
  - Alokácie
  - EZKO
  - NZP
  - ESB
  - Kapitola 5 dokumentu **eSO1\_SP\_011B\_Systemova\_Architektura\_20151130\_5.0** upreňuje **rozsah podpory**.
  - NetApps popísané v rámci **032B Navrh architektury riesenia HLD - Networking**
    - Cisco Data Center Network Manager
    - CiscoWorks Lan Management Solution
  - SecApps **eSO1\_SP\_036D\_Bezp\_doc\_aktivity\_laT\_Sec\_HLD\_20151021\_6.0**
    - SIMS Enterprise
    - ePolicy Orchestrator Server
    - McAfee Vulnerability Manager
    - Tripwire Enterprise
    - McAfee Network Security Manager
    - Cisco Security Manager
  - IAMApps = aplikácie popísané v rámci produktu **eSO1\_SP\_x074G\_detail\_dizajn\_subsysst\_IA\_20151130\_8.2.docx**
- Platformy pre beh Aplikácií, SecApps a NetApps, IAMApps

#### 4. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KATALÓG SLUŽIEB - 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	podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2
3.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update	podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2
	Upgrade / Update vyplývajúci zo servisnej podpory	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
4.	Prevádzková podpora - Profylaktika	podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2
5.	Reporting na hodnotenie	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny

#### 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

Prevádzkový čas	
Non-stop 00:00 - 24:00 pre nahlasovanie a riešenie incidentov Pracovné dni pre ostatné služby 08:00 - 17:00	
Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
IS CSM	<a href="https://jira.asseco-ce.com">https://jira.asseco-ce.com</a>
e-mail	XXXX
Telefón	XXXXX

## 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 6. 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.

## 5.3 Miesta plnenie výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

Miesto	
Primárna lokalita centrálnych serverov IS a lokalita prevádzky IS	XXXXX

## 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 alebo prostredníctvom IS CSM - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A)“ môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením Elektronickou poštou alebo dohodnutých IS CSM. IS CSM je preferovaná varianta, telefonicky sa vykonáva v prípade, že IS CSM nie je dostupný.

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu prostredníctvom IS CSM nástroji Objednávateľa alebo elektronickou poštou (e-mailom).

#### Základné činnosti poskytované v rámci služby:

##### 6.1.1 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.

#### **6.1.2 Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:**

- návrh náhradného („Stredná (B)“, Nízka (C)) a konečného („Urgentná (A), Stredná (B), Nízka (C)“) riešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
- kvalifikovaný odhad termínu jeho dodania vrátane dodania úspešných výsledkov testov, SR a potrebnej dokumentácie, alebo
- potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do IS,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 6.1.1 a 6.1.2 musí vykonať Poskytovateľ 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**

- Vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- Funkčný test a SR,
- Dodanie releasu (Fix , HotFix..)

#### **6.1.4 Uzavretie – výstupom je:**

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

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu a SR – 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 sa pripočítajú k času od doručenia Oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

#### **6.1.5 Školenie, zmenové príručky a dokumentácia**

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

Ak pri realizácii Incidentu alebo problému dôjde ku modifikácií 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 (príloha č. 3) a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorú je neodmysliteľnou súčasťou IS)

#### **6.1.6 Súčinnosť Objednávateľa**

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť ktorá bude určená podľa bodu 6.1.2 po vzájomnom odsúhlasení.



### 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 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.

### 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
Ivan Chovanec	+421 917 399 020	ivan.chovanec@anext.sk

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 9

Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná (A)	1 hod	8, resp. 24
Stredná (B)	4 hod	90 hod
Nízka (C)	9 hod	135 hod

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

$D_{IS}$  môže byť automatizovane sledovaná a vyhodnocovaná v IS CSM Objednávateľa, ako možná súčasť implementovaných procesov Incident manažmentu a Servis level manažmentu.

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

$T_{nedostupnost}$  je v procese Incident manažmentu Objednávateľa reprezentovaná neočakávanou a vopred neschválenou odstávkou IS, ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v IS CSM v predmetnom evidovanom Incidencii zadaním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadaním Dátumu a času Začiatku neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

$T_{nedostupnost}$  Dátum a čas Koniec odstávky - Dátum a čas Začiatok neočakávanej a vopred neschválenej odstávky.

$\sum T_{nedostupnost}$  je sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstávok, počas ktorých IS nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu IS s prioritou „Urgentná (A)“.

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.

Stanovená dostupnosť pre IS je  $D_{IS}=98\%$  pre rok, t.j. kumulatívna doba výpadku je maximálne 175 hodín za kalendárny rok, max .však 15 hodín mesačne. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstávky pre údržbu systému, resp. odstávky IS spôsobené tretími stranami (NASSES, MVSR, JRÚZ, ....).

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov

Tabuľka 10

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni 08:00 – 17:00		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná (A)	9 hod	45 hod
Stredná (B)	18 hod	90 hod
Nízka (C)	45 hod	135 hod Vyriešený a Dodaný v rámci plánovaných mesačných Releasov, v súvislosti s riešením požiadaviek na zmenu

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Orientačná definícia kritickosti

Kategória	Popis
Urgentná	Kritický defekt s dopadom na základné funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS a obsluhu klientov
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.
Nízka	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Marian Šimegh	02 257269508	Marian.Simegh@nczisk.sk
Ing. Miloš Lukačka	02 257269109	Milos.Lukacka@nczisk.sk
Marián Vilím	02 57269128	Marian.Vilim@nczisk.sk
Ing. Marián Ďurík PhD.	02 57269108	Martin.Durik@nczisk.sk
Ing. Roman Bludovič	02 57269602	Roman.Bludovic@nczisk.sk

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni
08:00 - 17:00

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

## 6.2 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na:

### 6.2.1 Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky IS.

Odmena za konzultácie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

### 6.2.2 Administrácia IS (kategória služby „Administrácia“)

- podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
- správa systému – používateľský systém, správa číselníkov, zoznam popisiek, správa navigácie, správa emailových šablón,
- oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa.

Odmena za administráciu bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

### 6.2.3 Školenie (kategória služby „Školenie“)

požiadavka na vyškolenie 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.

**Spôsob nahlasovania:**

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

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie  
Tabuľka 13

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
František Cenkner	+421 911 103 955	frantisek.cenkner@assecce.com
Peter Krkoška	+421 917 566 005	peter.krkoska@anext.sk

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie  
Tabuľka 14

Prevádzkový čas služby		
Konzultácia	Pracovné dni 08:00 - 17:00	
Administrácia	Pracovné dni 08:00 - 17:00	
Školenie	Pracovné dni 10:00 - 17:00	
Cieľové úrovne služby		
Kategória služby	Doba odozvy	Doba vyriešenia
	Úroveň podpory 3. Oprávnená osoba	
Konzultácia	9 hod	-
Administrácia	9 hod	Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 13 a Tabuľke 15.
Školenie	27 hod	

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie  
Tabuľka 15

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Marian Šimegh	02 257269508	Marian.Simegh@nczisk.sk
Ing. Miloš Lukačka	02 257269109	Milos.Lukacka@nczisk.sk

Marián Vilím	02 57269128	Marian.Vilim@nczisk.sk
Ing. Marián Ďurík PhD.	02 57269108	Martin.Durik@nczisk.sk
Ing. Roman Bludovič	02 57269602	Roman.Bludovic@nczisk.sk

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

Tabuľka 16

Prevádzkový čas služby	
Konzultácia, Administrácia	Pracovné dni 08:00 - 17:00
Školenie	Pracovné dni 10:00 - 17:00

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prítomnosti Poskytovateľa 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,
- Prostredníctvom IS CSM. IS CSM je preferovaná varianta. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje objednávatel' upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom IS CSM, ktoré sú prispôbované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb objednávatel'a.

#### 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 prítomnosti 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.

### **6.3.3 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“.

### **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 a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátane dodania SR v odsúhlasenom rozsahu.

### **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**

Zapracovania – Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v produkčnom prostredí IS potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“. V prípade zistenia defektu, je povinný poskytovateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe stanovenej časmi poskytovanej služby

### **6.3.8 Zmenové príručky a dokumentácia**

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 odovzdaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administratívnej (príloha č. 3) a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorú je neodmysliteľnou súčasťou IS)

### **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.

### **6.3.9 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),
  - Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
  - Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
  - identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
    - A. Veľkosť inštalačného 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 celkový dopad „Veľký“.

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

### **6.3.10 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 strane Poskytovateľa
- d) 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 v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. 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 17

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.	2

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia oprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa tak zmluvné strany dohodnú.

### 6.3.11 Eskalačný 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 18

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ján Mikolaj	+421 903 800 262	jan.mikolaj@asseco-ce.com
Marek Belička	+421 903 403 490	Marek.Belicka@anext.sk

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

Tabuľka 19

Prevádzkový čas služby	
Zmena	Pracovné dni 08:00 – 17:00



Upgrade/Update	Dohoda (spravidla mimo doby produktívnej prevádzky IS)	
<b>Cieľové úrovne služby</b>		
<b>Priorita</b>	<b>Doba odozvy</b>	<b>Doba vyriešenia</b>
Urgentná Zmena	9 hod	uviesť do Katalógu služieb
Zmena	27 hod	Dohoda (v prípade zmien z dôvodu legislatívy je potrebné dodržať termín stanovený objednávateľom po obojstrannej dohode)

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
Ing. Marian Šimegh	02 257269508	Marian.Simegh@nczisk.sk
Ing. Miloš Lukačka	02 257269109	Milos.Lukacka@nczisk.sk
Marián Vilím	02 57269128	Marian.Vilim@nczisk.sk
Ing. Marián Ďurík PhD.	02 57269108	Martin.Durik@nczisk.sk
Ing. Roman Bludovič	02 57269602	Roman.Bludovic@nczisk.sk

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update.  
Tabuľka 21

Prevádzkový čas služby	
Zmena	Pracovné dni 08:00 – 17:00
Upgrade/Update	Dohoda (spravidla mimo doby produktívnej prevádzky IS)

Odmena za Služby zmenovej podpory bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú do vtedy vynaloženej prácnosti 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 prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

#### 6.4 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ činnosti uvedené v Tabuľke 22.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 22

Činnosť	Periodicita reportovania činnosti
Sledovanie logov jednotlivých komponentov. Identifikácia abnormálneho správania. Monitorovanie plánovaných / schedulovaných jobov. Sledovanie výkonových parametrov, identifikácia problémov.	na vyžiadanie

#### Spôsob nahlasovania:

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

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Profylaktika Tabuľka 23

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Vladimír Polák	+421 911 653 919	vladimir.polak@ness.com

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Profylaktika Tabuľka 24

Pracovné dni
08:00 – 17:00

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 25

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Marian Šimegh	02 257269508	Marian.Simegh@nczisk.sk
Ing. Miloš Lukačka	02 257269109	Milos.Lukacka@nczisk.sk
Marián Vilím	02 57269128	Marian.Vilim@nczisk.sk
Ing. Marián Ďurík PhD.	02 57269108	Martin.Durik@nczisk.sk
Ing. Roman Bludovič	02 57269602	Roman.Bludovic@nczisk.sk

Pracovné dni
08:00 – 17:00

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa 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 CSTC\_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
Ján Mikolaj	+421 903 800 262	jan.mikolaj@assecce.com
Marek Belička	+421 903 403 490	Marek.Belicka@anext.sk

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting

Tabuľka 28

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Marian Šimegh	02 257269508	Marian.Simegh@nczisk.sk
Ing. Miloš Lukačka	02 257269109	Milos.Lukacka@nczisk.sk
Marián Vilím	02 57269128	Marian.Vilim@nczisk.sk
Ing. Marián Ďurík PhD.	02 57269108	Martin.Durik@nczisk.sk
Ing. Roman Bludovič	02 57269602	Roman.Bludovic@nczisk.sk

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** analýza Incidentov priority Urgentná (A), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti IS

**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 29

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ján Mikolaj	+421 903 800 262	jan.mikolaj@assecce.com
Marek Belička	+421 903 403 490	Marek.Belicka@anext.sk

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 30

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Marian Šimegh	02 257269508	Marian.Simegh@nczisk.sk
Ing. Miloš Lukačka	02 257269109	Milos.Lukacka@nczisk.sk
Marián Vilím	02 57269128	Marian.Vilim@nczisk.sk
Ing. Marián Ďurík PhD.	02 57269108	Martin.Durik@nczisk.sk
Ing. Roman Bludovič	02 57269602	Roman.Bludovic@nczisk.sk

## 7. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 31 (Dokument Formulárov.docx a v prílohe 3 zmluvy..

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