

ISVS AOTS a media portál – SLA a objednávkové služby

(Opis predmetu plnenia)

Identifikácia projektu

Povinná osoba	Kancelária Národnej rady Slovenskej republiky
Názov projektu	Informačný systém verejnej správy AOTS
Zodpovedná osoba za projekt	
Realizátor projektu	Kancelária Národnej rady Slovenskej republiky
Vlastník projektu	

Schvaľovanie dokumentu

Položka	Meno a priezvisko	Organizácia	Pracovná pozícia	Dátum	Podpis (alebo elektronický súhlas)
Schválil		Kancelária Národnej rady Slovenskej republiky			

Verzia 1.0

Obsah

Štandardné servisné podmienky.....	3
Systémová podpora	3
Aplikačná podpora	3
Konzultačná podpora	4
Dátová podpora	4
Komunikácia.....	4
Vady Plnenia	4
Kategórie Vád:	4
Riešenie Vád	5

Štandardné servisné podmienky

Predmetom poskytovania služieb je servisná podpora a objednávkových služby od spoločnosti Nuaktiv (ďalej len Poskytovateľ) k nasledovným informačným systémom Národnej rady Slovenskej republiky (ďalej len NR SR alebo Objednávateľ):

- **Automatizovaný systém pre správu prepisov (AOTS)**
- **Media Portál (MP)**

Poskytovateľ štandardne poskytuje nasledovné servisné služby:

Systémová podpora - systémovou podporou Plnenia sa rozumie zabezpečenie takej prevádzkovej podpory a údržby Plnenia, ktorá umožní získavať údaje z Plnenia pri dodržaní dostupnosti Plnenia za podmienok popísaných v zmluve. Systémová podpora zahŕňa predplatený výkon počas pohotovosti, ktorého cieľom je zabezpečiť dostupnosť Plnenia.

Aktivity nad rámec štandardnej systémovej podpory budú vykázané a fakturované zvlášť (napr. ad-hoc konzultácie, zmenové požiadavky, spolupráca pri riešení infraštruktúrnych problémov s tretími stranami a pod.) a musia byť vopred schválené Objednávateľom. Všetky aktivity nad rámec štandardnej systémovej podpory musia byť vykonávané na základe objednávkových služieb.

Zoznam činností, ktoré sú definované ako pravidelné v rámci systémovej podpory:

- Service Desk - podpora Objednávateľa pri používaní Plnenia v pracovných dňoch v čase od 08:00 do 16:00 v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“)
- Kontrola systému – pravidelná profilaktika ISVS AOTS a MP v minimálne mesačných intervaloch

Aplikačná podpora - aplikačnou podporou sa rozumie zapracovanie menších opráv/úprav požadovaných Objednávateľom do Plnenia. Aplikačná podpora bude poskytovaná Objednávateľovi na základe písomnej požiadavky. Špecifikácia plnenia, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa uvedených služieb budú Zmluvnými stranami dojednané v rámci objednávkových služieb, odsúhlasené oboma Zmluvnými stranami.

Aplikačná podpora pozostáva z nasledovných aktivít a pravidiel:

- Predbežná analýza požadovaných vylepšení.
- Vylepšenia, ktorým Poskytovateľ nevie odhadnúť rozsah realizácie podľa zadania, musí analyzovať, aby vedel predbežne vyvodiť, aké dopady bude mať riešenie a aký rozsah prác je potrebné realizovať.
- Na predbežnej platenej analýze sa Poskytovateľ musí vždy vopred dohodnúť s Objednávateľom.

V odhadoch pre každý Balík zlepšení sú vždy zahrnuté aj nasledovné aktivity:

- test základnej funkčnosti (TZF),
- aktualizácia dokumentácie,
- drobné konfiguračné zmeny,
- nasadenie balíka zlepšení do testovacieho a produkčného prostredia.

Dátová podpora – dátovou podporou sa rozumie zabezpečenie činnosti súvisiacej s tvorbou, spracovaním, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát pre potreby Objednávateľa na základe písomnej požiadavky. Špecifikácia plnenia, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa dátovej podpory budú Zmluvnými stranami dojednané v rámci objednávkových služieb, odsúhlasené oboma Zmluvnými stranami.

Aplikačná a dátová podpora sú súčasťou objednávkových služieb.

Konzultačná podpora – konzultačnou podporou sa rozumie telefonické poskytovanie informácií k predmetu. Konzultácie budú evidované v systéme JIRA v položke „Konzultácie“, v ktorej bude evidovaný čas strávený konzultáciou, tento sa zaokrúhľuje za každú začatú polhodinu smerom nahor.

Komunikácia

Chybové hlásenia sú zadávané do systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk. Lehoty na poskytnutie servisných služieb Poskytovateľom začnú plynúť po zaevidovaní požiadavky v systéme.

Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Objednávateľ oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:

- a) prostredníctvom systému na správu požiadaviek JIRA Service Desk
- b) prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek JIRA Service Desk, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje,
- c) telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek JIRA Service Desk, ku ktorej požaduje informácie.

Vady Plnenia

Vadou je také správanie Plnenia:

- keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu
- pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát. V rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta

Za vadu sa nepovažuje také správanie sa Plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá Vady, ak je nevyhovujúce správanie sa Plnenia spôsobené:

- nevhodným používaním Plnenia alebo jeho využívaním za iným účelom ako bolo určené;
- dátami, ktoré neprodukuje Plnenie;
- používaním Plnenia za iných podmienok, ako bolo stanovené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Objednávateľovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k Plneniu;
- softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím;
- udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť;
- zmenou prostredia do ktorého Poskytovateľ Plnenie nasadil;
- výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.

Kategórie Vád:

- A. Vada kategórie A - vada vylučujúca užívanie Plnenia alebo jeho dôležitej a ucelenej časti;
- B. Vada kategórie B - vada obmedzujúca prevádzku Plnenia, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní Plnenia alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a ňou spôsobené problémy možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami;

C. Vada kategórie C - ostatné vady a všetky vady integračných rozhraní.

Riešenie Vád

Doba odozvy je doba v ktorej Poskytovateľ zaeviduje hlásenie Vady Plnenia.

Doba riešenia je predpokladaná doba, v ktorej Poskytovateľ vadu Plnenia odstráni, uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností Poskytovateľa, skutočná doba opravy bude Objednávateľovi oznámená po analýze Vady.

Zmluvné strany sa môžu v individuálnych prípadoch dohodnúť na predĺžení doby dodania opravy.

Dodaním opravy sa chápe nasadenie opravy na produkčné prostredie.

Poskytovateľ je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv. Otestovanie Plnenia po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Objednávateľa.

Počas záručnej doby má Objednávateľ nárok na bezplatné odstránenie vád Plnenia.

TABUĽKA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB SLUŽBA	ČAS POSKYTOVANIA	SYSTÉM	MAIL
SERVICE DESK	Po-Pi, 8.00 – 16.00	JIRA	support@nuaktiv.sk
APLIKAČNÁ PODPORA	Po-Pi, 8.00 – 16.00	JIRA	support@nuaktiv.sk
KONZULTAČNÁ PODPORA	Po-Pi, 8.00 – 16.00	JIRA	support@nuaktiv.sk
DÁTOVÁ PODPORA	Po-Pi, 8.00 – 16.00	JIRA	support@nuaktiv.sk

Lehoty plnenia pri poskytovaní Plnenia v rámci služby Service Desk – systémová podpora

REAKČNÉ ČASY PRI POSKYTOVANÍ PLNENIA V RÁMCI SLUŽBY SERVICE DESK VADA	PRIORITA	PRIORITA PODĽA JIRA	DOBA ODOZVY	DOBA DODANIA OPRAVY
KATEGÓRIE A	VEĽMI VYSOKÁ	BLOCKER, CRITICAL	DO 8 HOD *	2 PRAC. DNI
KATEGÓRIE B	VYSOKÁ	MAJOR	1 PRAC. DEŇ *	5 PRAC. DNÍ
KATEGÓRIE C	NORMÁLNA	MINOR, TRIVIAL	2 PRAC. DNI *	15 PRAC. DNÍ

* Uvedený čas plynie len počas času poskytovania služby Service Desk.

Objednávkové služby

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadaviek Objednávateľa aplikačnú a dátovú podporu na rozvoj ISVS. Predmetom objednávkových služieb môžu byť práce na úprave alebo rozvoji Plnenia, vrátane úpravy existujúcich integračných služieb a dopracovania integračných služieb ktoré neboli predmetom prvotnej dodávky.

- Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár, prostredníctvom ktorého Objednávateľ špecifikuje rozsah zmien v ISVS.

- b) Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi špecifikáciu plnenia, cenovú ponuku, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa plnenia a navrhne časový harmonogram plnenia. Poskytovateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácií slúžiacich k úplnému porozumeniu požadovaného plnenia.
- c) K začatiu realizácie Plnenia dôjde až po zaslaní písomnej objednávky Objednávateľa.
- d) Objednávateľ a Poskytovateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Plnenia.
- e) Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch
- f) Poskytovateľ sa zaväzuje dodať výsledky testov

Akceptácia plnenia Objednávateľom

- Ak je výsledkom vykonania akceptačných testov zistenie, že plnenie alebo jeho časť nespĺňa dohodnutú funkčnosť a tým nenapĺňa účel a cieľ plnenia, a to z dôvodov, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, produkt má vady. Za Vady produktu sa považuje aj nesúlad správania sa produktu voči zadaniu. Na iné skutočnosti namietané Objednávateľom Poskytovateľ nie je povinný prihliadať ak nemajú zásadný vplyv na funkčnosť plnenia na akceptáciu.
- Počas testovania je Objednávateľ oprávnený hlásiť Poskytovateľovi Vady vo funkcionalite produktu.
- Poskytovateľ je povinný v rámci plnenia odovzdať aj aktualizovanú dokumentáciu v elektronickej forme v editovateľnom tvare DOCX.
- Po úspešnej realizácii testovacích procedúr Poskytovateľ predloží Objednávateľovi akceptačný protokol za účelom akceptácie implementácie produktu.
- V prípade, že sa počas realizácie testovacích procedúr vyskytnú Vady, Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom vyhotoví ich súpis.
- Poskytovateľ navrhne lehoty, v ktorých sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť jednotlivé Vady.
- Objednávateľ schváli akceptačný protokol, obsahujúci stanovisko k akceptácii plnenia. Stanovisko k akceptácii plnenia môže byť vo forme:
 - bez výhrad,
 - akceptované s výhradami
 - neakceptované.
- Úspešné uskutočnenie testovania a potvrdenie akceptačného protokolu nezbavuje Poskytovateľa povinnosti odstrániť všetky Vady plnenia v lehote stanovenej v akceptačnom protokole. Poskytovateľ zodpovedá za vady produktu v čase jeho odovzdania Objednávateľovi.
- Po odstránení Vady Objednávateľ písomne potvrdí jej odstránenie.
- Plnenie sa vždy považuje za riadne vykonané a Objednávateľom prevzaté až ku dňu, kedy bol predmetný informačný systém po akceptácii prvý krát spustený do produkčnej prevádzky.