

Príloha č. 1 - Rozsah a špecifikácia Služieb

1 Úvodné ustanovenia

1. Zhotoviteľ bude vykonávať Služby prostredníctvom špecialistov, ktorí budú poskytovať Služby na mieste určenom v článku 4 Servisnej zmluvy a poskytovať podporu po telefóne, elektronicky, faxom, alebo priamo na mieste, v prevádzkovom priestore serverovej farmy, po dobu nevyhnutnú na odstránenie Problému.
2. Dohodnuté hodiny pokrytia pre **nekritické** systémy sú **Pondelok – Piatok, 8:00 – 16:00** (okrem uznaných štátnych sviatkov).
3. Dohodnuté hodiny pokrytia pre **kritické** systémy sú **Pondelok – Nedeľa, 00:00 – 24:00**.

2 Súčinnosť

1. Objednávateľ poskytne Zhotoviteľovi primeraný pracovný priestor na serverovej farme po dobu nevyhnutnú na realizáciu Služieb podľa Servisnej zmluvy a zabezpečí prístup do svojej dátovej siete pre pracovníkov Zhotoviteľa, ktorí budú tieto služby vykonávať.
2. Objednávateľ zabezpečí prístup k infraštruktúrnym komponentom (technické zariadenia, operačné systémy a databázy) v rozsahu potrebnom pre účely plnenia Služieb podľa Servisnej zmluvy.
3. Objednávateľ umožní Pracovníkom Zhotoviteľa prístup do priestorov Objednávateľa a vzdialený prístup na testovacie a prevádzkové prostredie Servisovaných komponentov IS.
4. Ostatná požadovaná súčinnosť je definovaná v Prílohe č. 2 - Katalóg služieb.

3 Popis Služieb

1. Zhotoviteľ bude poskytovať Služby v rámci dohodnutých hodín pokrytia podľa katalógu služieb, ktorý je v *Prílohe č. 2 - Katalóg služieb*.
2. *Služby podpory prevádzky uvedené v Prílohe č. 2 a Služby aplikačnej podpory uvedené v Prílohe č. 2* do výšky predplateného objemu prác zahrnuté do pevného poplatku budú vykonávané v rozsahu potrebnom pre splnenie účelu tejto Servisnej zmluvy tak, aby Zhotoviteľ zabezpečil riadny a spoľahlivý priebeh prevádzky Servisovaných komponentov IS a IS ako celku.



4 Služby rozširovania funkcionality

1. *Služby rozširovania funkcionality* sú uvedené v *Prílohe č. 2*.
2. Oprávnená osoba za Objednávateľa spracuje požiadavku na rozšírenie funkcionality IS. Každá prijatá požiadavka bude považovaná za platnú v prípade, že bude spracovaná v zmysle nasledovných skutočností:
 - a. Bude vystavená Oprávnenou osobou Objednávateľa;
 - b. Bude zaslaná Manažérom IS za Objednávateľa Oprávnenej osobe Zhotoviteľa a Manažérovi IS za Zhotoviteľa;
 - c. Požiadavka bude spracovaná v príslušnom informačnom systéme SPOC so štruktúrou a rozsahu údajov podľa elektronického formulára v SPOC.
3. Zhotoviteľ bude vykonávať *Služby rozširovania funkcionality* na základe požiadavky Objednávateľa nasledovne:
 - a. Zhotoviteľ začne práce na vypracovaní Štúdie realizovateľnosti po doručení požiadavky na rozšírenie funkcionality na základe dohody manažéra IS za Objednávateľa a manažéra IS Zhotoviteľa, ktorí zároveň dohodnú termín vypracovania Štúdie realizovateľnosti. Za doručenie sa považuje doručenie riadne vyplneného formuláru pre Požiadavku cez SPOC.
 - b. Štúdiu realizovateľnosti predloží Manažér IS za Zhotoviteľa Manažérovi IS za Objednávateľa.
 - c. Práce na rozširovaní funkcionality v zmysle odsúhlasenej ŠR budú začaté po vystavení dokumentu Objednávka podľa Štúdie realizovateľnosti. Podpísaním záväznej objednávky vyhotovenej na základe Štúdie realizovateľnosti Manažérom IS za Zhotoviteľa a doručení podpísanej objednávky Manažérovi IS za Objednávateľa sa táto objednávka stáva záväznou.
 - d. Vykonanie zmeny funkcionality v zmysle príslušnej objednávky podľa ŠR potvrdia svojimi podpismi Manažér IS za Zhotoviteľa a Manažér IS za Objednávateľa na Akceptačnom protokole.
 - e. Akceptácia modifikovanej časti APV sa vykoná na základe testovania UAT. Do testovania dodáva Zhotoviteľ modifikovanú časť APV otestovanú a pripravenú pre UAT testovanie. Pokiaľ počas testovania UAT vznikne vzájomne potvrdený Blokátor testovania, alebo Blokátor nasadenia, Objednávateľ má právo zastaviť testovanie alebo nasadenie do času odstránenia tohto Blokátora.
4. S cieľom sprehľadniť spôsob naplnenia zadania budú požiadavky pripravované a vyhodnocované v poradí **Zadanie > ŠR > Objednávka > REALIZÁCIA**. Za obsah zadania ako definície požiadavky plne zodpovedá Objednávateľ.



5 Výkonnostné parametre

1. Výkonnostné parametre komponentov IS budú overované prostredníctvom priebežného monitorovania výkonu na produkčnom prostredí.
2. V prípade, že je zistené nesplnenie obvyklých časových limitov, zhotoviteľ je povinný odhaliť príčinu a odstrániť ju s výnimkou prípadov, keď je problém spôsobený chybou siete alebo ďalších komponentov, ktoré nie sú predmetom dodávky Zhotoviteľa (o tejto skutočnosti a dôvodoch nesplnenia obvyklých časových limitov Zhotoviteľ Objednávateľa výslovne upovedomí). Pod obvyklým časovým limitom sa myslia priemerné časy odozvy merané na dlhšom časovom úseku v 80% vykonaných služieb, pričom počas tohto úseku nie sú zaznamenané žiadne hlásenia o spomalení systému.
3. Nedodržanie výkonnostných parametrov bude klasifikované ako Podstatný problém pri poskytovaní *Služieb podpory prevádzky* podľa bodu 7.1. iba v prípade prevádzky Služieb a IS na prostrediach a technických zariadeniach Zhotoviteľa.
4. Výkonnostné parametre garantuje Zhotoviteľ iba na prostrediach a technických zariadeniach, ktoré má plne pod kontrolou, alebo je ich vlastníkom bez možnosti prístupu tretej strany.

6 Úroveň poskytovania služby

1. Úroveň a kvalita poskytovaných služieb bude meraná, vyhodnocovaná a vykazovaná na báze meracích období v trvaní jedného mesiaca, pričom pre meranie úrovni a kvality poskytovaných služieb sa uplatnia parametre služieb pre jednotlivé Služby, uvedené nižšie.

7 Definície parametrov úrovni služieb

1. Úrovne poskytovania *Služieb podpory prevádzky*, *Služieb aplikačnej podpory*, *Služieb rozširovania funkcionality*, ktoré má dosiahnuť Zhotoviteľ, sa budú merať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov:
 - a. **Doba výpadku aplikácie** je čas, ktorý uplynie medzi prvým hlásením kritického problému Zhotoviteľovi Objednávateľom alebo okamihom, kedy sa Zhotoviteľ dozvie o takomto probléme, a časom, kedy Zhotoviteľ oznámi Objednávateľovi, že Výpadok aplikácie bol odstránený. Za odstránenie výpadku aplikácie sa bude považovať odstránenie poruchy čiastočnej nedostupnosti, ktorá takú čiastočnú nedostupnosť sprevádza.
 - b. **Doba Odozvy** znamená, že Riešiteľ Zhotoviteľa bezodkladne informuje Objednávateľa o detailoch problému známych v danom čase, o začatí diagnostiky problému, o ďalších krokoch. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému Objednávateľom do okamihu, keď Riešiteľ Zhotoviteľa informuje Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety.



c. Definície typov Problémov

| | |
|--|---|
| <p>Kritický (INC-A, Priorita: Najvyššia)</p> | <p>Výpadok aplikácie, komponentu alebo jej časti - aplikácia na produkčnom prostredí nepracuje, je nefunkčná a znemožňuje prácu celého oddelenia (pracoviska). Problém sa týka podstatného rozsahu funkcionality a spôsobuje kritické prevádzkové problémy. Problém má merateľný a kvantifikovateľný dopad na činnosť používateľov súvisiacu s účelom, na ktorý je aplikácia používaná v rozsahu udelenej licencie, alebo významným spôsobom znižuje produktivitu práce používateľov a priamo obmedzuje poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientom.</p> |
| <p>Podstatný (INC-B, Priorita: Vysoká)</p> | <p>Problém s významným dopadom na prevádzku spravidla viacerých pracovísk zákazníka Spoločnosti. Problém sa týka obmedzeného rozsahu funkcionality a spôsobuje vážne prevádzkové problémy konkrétnej skupine používateľov. Problém nemá dopad na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientom.</p> |
| <p>Problém (INC-C, Priorita: Stredná)</p> | <p>Problém s obmedzeným dopadom na prevádzku. Dopad je ohraničený alebo s obmedzeným rozsahom a nespôsobuje vážne prevádzkové problémy, aplikácia pracuje. Spravidla sa jedná o problém, ktorý sa vyskytuje u konkrétneho používateľa, na konkrétnej pracovnej stanici, obrazovke či v konkrétnom module na presne identifikovateľnom mieste.</p> |
| <p>Kozmetický (INC-D, Priorita: Nízka)</p> | <p>Problém kozmetického charakteru, nespôsobuje prevádzkové problémy, nebráni vykonávaniu bežnej činnosti používateľa a nemá žiaden dopad na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientom. Ide spravidla o diskomfort pri používaní aplikácie, najmä jej používateľského rozhrania alebo rozloženia ovládacích prvkov v aplikácii.</p> |

- d. **Doba neutralizácie** znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie (služba/prevádzka bola obnovená), pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému Objednávateľom do okamihu, keď Zhotoviteľ vykoná aspoň dočasné riešenie problému.
- e. **Doba trvalého vyriešenia** znamená čas do nájdenia a implementovania finálneho trvalého riešenia. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému Objednávateľom do okamihu, keď Zhotoviteľ implementuje finálne riešenie.



8 Požadované hodnoty Úrovní poskytovania služieb

1. Zhotoviteľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Služby podpory prevádzky na produkčnom prostredí pre **kritické** systémy nasledovným spôsobom a v nasledovných lehotách podľa charakteru problému (incidentu):

| Kód hlásenia | Klasifikácia hlásenia | Doba pokrytia (Service Hours) | Reakčný čas (ReactionTime, RT) | Neutralizácia (WorkAroundTime, WAT) | Trvalé riešenie (TimeToResolve, TTR) |
|--------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--|
| INC-A | Kritický problém | 00-24 (24 x 7) | 1 hod. | 4 hod. | 60 hod. |
| INC-B | Podstatný problém | 00-24 (24 x 7) | 8 hod. | 24 hod. | Ďalšia verzia SW (max. 5 pracovných dní) |
| INC-C | Problém | 00-24 (24 x 7) | 48 hod. | 60 hod. | Ďalšia verzia SW (max. 3 mesiace) |
| INC-D | Kozmetický problém | 00-24 (24 x 7) | 80 hod. | Nie je dostupné | Ďalšia verzia SW (max. 12 mesiacov) |

2. Zhotoviteľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Služby podpory prevádzky na produkčnom prostredí pre **nekritické** systémy nasledovným spôsobom a v nasledovných lehotách podľa charakteru problému (incidentu):

| Kód hlásenia | Klasifikácia hlásenia | Doba pokrytia (Service Hours) | Reakčný čas (ReactionTime, RT) | Neutralizácia (WorkAroundTime, WAT) | Trvalé riešenie (TimeToResolve, TTR) |
|--------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|---|
| INC-A | Kritický problém | 08-16 (8 x 5) | 8 hod. | 16 hod. | 40 hod. |
| INC-B | Podstatný problém | 08-16 (8 x 5) | 24 hod. | 40 hod. | Ďalšia verzia SW (max. 10 pracovných dní) |
| INC-C | Problém | 08-16 (8 x 5) | 40 hod. | 80 hod. | Ďalšia verzia SW (max. 3 mesiace) |
| INC-D | Kozmetický problém | 08-16 (8 x 5) | 80 hod. | Nie je dostupné | Ďalšia verzia SW (max. 12 mesiacov) |



9 Sankcie

1. V prípade, že Úroveň poskytovania Služieb podpory prevádzky nebude dodržaná, ako je dohodnuté v článku 8 Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, bude mať Objednávateľ nárok uplatniť si voči Zhotoviteľovi sankcie (ďalej aj „Kredity“) podľa tohto článku.
2. Ak nie je inak dohodnuté medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom, sankcie vo forme Kreditov si Objednávateľ môže uplatniť v prípade, že Služby podpory prevádzky, ktoré sú predmetom plnenia Zhotoviteľa podľa tejto Servisnej zmluvy, nebudú poskytované v súlade so Servisnou zmluvou. Kredity budú uplatnené voči celkovému ročnému poplatku, ktoré má platiť Objednávateľ podľa bodu 1 Prílohy č. 4 Servisnej zmluvy, v prípade nespĺnenia hodnoty Úrovne poskytovania Služby podpory, ako je stanovené v tejto Prílohe.
3. Kredity za fakturačné obdobie, v ktorom došlo k nedodržaniu Úrovne poskytovania Služieb podpory prevádzky, sa v prípade uplatnenia prejavia vo forme zníženia celkového poplatku za nasledujúce fakturačné obdobie. O uplatnení Kreditov za príslušné fakturačné obdobie bude vypracovaný protokol, ktorý podpíšu manažéri IS za Objednávateľa a Zhotoviteľa.
4. Kredity sú vyjadrené ako percento z celkového ročného poplatku za Služby podpory prevádzky podľa bodu 1 Prílohy č. 4 Servisnej zmluvy, splatného za príslušný kalendárny rok. V prípade opakovaného nedodržania úrovne poskytovania služieb pre daný komponent alebo skupinu činností v danom fakturačnom období sa uplatní kredit zodpovedajúci maximálnej výške podľa bodu 9.5 Prílohy č. 1.
5. Za každé nedodržanie hodnoty úrovne poskytovania Služieb (aj pri opakovanom výskyte toho istého problému; neplatí pre Incidenty a Hlásenia klasifikované ako duplicitné) si môže Objednávateľ uplatniť nárok na Kredit vo výške 2% z celkového ročného poplatku. Maximálna výška súčtu všetkých uplatnených Kreditov v príslušnom kalendárnom roku nesmie presiahnuť 10% z celkového ročného poplatku.
6. Dojednanie sankcie podľa bodu 9.5, ako i uplatnenie sankcie zo strany Objednávateľa sa nedotýka nároku Objednávateľa na náhradu škody, ani práv Objednávateľa vyplývajúcich zo zodpovednosti Zhotoviteľa za vady Služieb.

10 Nahlasovanie požiadaviek

1. Počas dohodnutých hodín pokrytia bude Objednávateľ oznamovať Požiadavku na poskytnutie Služieb podpory prevádzky (Servisné hlásenie) a Služby rozširovania funkcionality (Požiadavka na zmenu) na:

ambee HELP DESK
<https://helpdesk.ambee.sk>



2. Zhotoviteľ vytvorí pre oprávnené osoby Objednávateľa používateľské účty pre prístup do aplikácie ambee HELP DESK bezodkladne po podpise tejto Zmluvy.
3. Zhotoviteľ bude informovať Objednávateľa o zmenách vyššie uvedených údajov.
4. Objednávateľ má právo počas trvania platnosti Servisnej zmluvy zmeniť údaje v zozname kontaktných osôb (vrátane rozšírenia zoznamu osôb), a to formou písomného oznámenia Zhotoviteľovi bez potreby uzatvárania dodatku k Servisnej zmluve, ktoré zašle Manažér IS Objednávateľa Manažérovi IS Zhotoviteľa.

