

## Príloha č.1

### Definícia pojmov

**Systém** znamená informačný systém Elektronický komunikačný portál - EKP.

**Prvotná odozva** znamená čas medzi postúpením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a prvotnou informáciou Poskytovateľa, ktorá v sebe zahŕňa potvrdenie o zaevidovaní požiadavky (e-mail, telefón, SMS). Čas sa počíta od nahlásenia servisnej požiadavky formou zaslania elektronického formulára, nie od telefonického nahlásenia servisnej požiadavky

**Základné krytie** znamená čas v pracovných dňoch od 6:30 hod. do 20:30 hod a v sobotu od 7:30 hod. do 12:30. Mimo tejto doby navrhované časové termíny neplynú.

**Náhradné/dočasné riešenie** znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (EKP), ktorá umožní využívať systém pre pôvodne plánovaný/stanovený účel vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

**Konečné riešenie** znamená dosiahnutie úplnej dostupnosti a funkčnosti systému ako pred výpadkom

**Čas na zabezpečenie náhradného/dočasného riešenia** je doba od okamihu nahlásenia Incidentu oprávnenou kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná aspoň Náhradné/dočasné riešenie v rámci daného časového pokrytia. Čas sa počíta od zaslania elektronického formulára, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému, nie od telefonického nahlásenia.

**Doba konečného vyriešenia** znamená najneskorší čas, dokiaľ Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t.j. čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia problému kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie Incidentu. Čas sa počíta od zaslania elektronického formulára pre nahlásenie Incidentu, nie od telefonického nahlásenia.

**Incident** predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality dodávaných služieb. Oprava je zabezpečovaná prostredníctvom služby riešenie Incidentu / Problému a je nasadzovaná podľa pravidiel pre Hotfix

**Incident s prioritou „KRITICKÁ - VYSOKÁ“** znamená, že funkčnosť IS je degradovaná tak, že neumožňuje obsluhu zákazníkov pričom Objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným ručným spôsobom.

**Incident s prioritou „STREDNÁ“** znamená, že funkčnosť Nekritickej časti IS je degradovaná tak, že obsluha zákazníkov je možná, avšak manuálne spracovanie operácií je prípustné. Oprava je zabezpečovaná prostredníctvom služby riešenie Incidentu / Problému a je nasadzovaná podľa pravidiel pre Hotfix

**Incident s prioritou „NÍZKA“** znamená, že funkčnosť IS je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, IS pracuje obmedzene, alebo nesprávne bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa, zistené obmedzenie funkčnosti nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa. Obmedzenú Funkcionalitu IS je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je možné obmedzenú funkčnosť využívať náhradným spôsobom. Oprava je zabezpečovaná prostredníctvom služby riešenie Incidentu / Problému a je nasadzovaná podľa pravidiel pre FIX

|                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | Strana 1/17                                                                                                                                      | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

**Problém** – Incident vyriešený náhradným / dočasným riešením bez úplného obnovenia pôvodnej funkcionality systému. Oprava je zabezpečovaná prostredníctvom služby riešenie Incidentu / Problému a je nasadzovaná podľa pravidiel pre Fix

**Defekt** je správanie aplikácie nezodpovedajúce aktuálnej funkčnej špecifikácii schválenej zmluvnými s negatívnymi dopadmi na funkčnosť systému alebo jeho častí, identifikovaný počas **Akceptačných testov** v testovacom prostredí.

Poskytovateľ zabezpečí odstránenie identifikovaných defektov v aplikácii podľa dohody s Objednávateľom a na základe nasledujúcich pravidiel:

| Kategorizácia a defektov | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Lehota na odstránenie Defektu |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| „A“                      | 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.                                                                                                    | NPD                           |
| „B“                      | 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. | 2 NPD                         |
| „C“                      | Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.                                                                                                                                                                                                     | nasledujúci Release           |

kde NPD znamená nasledujúci pracovný deň.

**HotFix** Urýchlene nasadená oprava Incidentu prostredníctvom služby Upgrade/ Update

**Fix** nasadený prostredníctvom služby Upgrade/Update obsahujúci riešenie incidentu/problému s prioritou „STREDNÁ“

**Release** je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, Hotfixov, optimalizácií a pod. Pozostáva z nižšie uvedených etáp:

1. Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
2. Priorizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
3. Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu strane Poskytovateľa
4. Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade/ Update

**Pravidlá pre nasadzovanie Release** - pre každý Release sa spracuje obsah a charakter zmien (hot-fix, termínovaná zmena ostatné zmeny), samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami a riadi sa podľa nasledujúcich časových intervalov:

- najmenší interval medzi uvoľnenými verziami (resp. release) 6 týždňov
- uzávierka zberu požiadaviek 6 týždňov pred nasadením
- ukončenie vývoja najneskôr 3 týždne pre nasadením
- ukončenie funkčných testov a odstraňovania defektov najneskôr 2 týždne pre nasadením
- podpora počas generálneho testu Objednávateľa počas 2 týždňov pre nasadením

**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

|                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej<br>služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 2/17</b>                                                                                                                                     | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

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 v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši nasledovné limity:

| Kategória | Povolený počet chýb |
|-----------|---------------------|
| „A“       | 0                   |
| „B“       | 0                   |
| „C“       | 20                  |

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

**Služby pre zabezpečenie dostupnosti IS:** súbor aktivít realizovaných podľa požiadaviek vyplývajúcich z prevádzkovo technickej dokumentácie k IS zameraných na zabezpečenie dohodnutej kvality poskytovaných služieb alebo udržanie štandardnej prevádzky IS.

**Periodicita služieb pre zabezpečenie dostupnosti:** pravidelne opakujúce sa činnosti realizované podľa požiadaviek daných prevádzkovo technickou dokumentáciou alebo požiadavkami, ktoré dohodne Objednávateľ s Poskytovateľom.

**Periodicita realizácie služby** početnosť opakovaného výkonu služby (denne, týždenne, mesačne, na vyžiadanie)

**Realizátor služby - rola** názov role, ktorá je zodpovedná za realizáciu služby

**Funkčné testy** sú regresné testy pôvodných kritických funkcionalít a testy novej alebo zmenenej funkcionality, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Akceptačný test (AT) je test Objednávateľa úplnej funkcionality aplikácie. Výsledkom AT je akceptácia/ odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu/ Upgrade/ Update.

**Požiadavka na zmenu** (ďalej len „PZ“) je žiadosť Objednávateľa o ponuku Poskytovateľa na realizáciu doplnenia novej, alebo zmeny existujúcej funkcionality alebo správania sa IS na základe služby Požiadavka na zmenu. V prípade, ak zadanie PZ, alebo podklady k PZ nie sú dostačujúce, alebo sú potrebné ďalšie doplňujúce podklady, bez ktorých nebude možné pokračovať v riešení, je Objednávateľ na vyžiadanie Poskytovateľa povinný poskytnúť súčinnosť tak, aby bolo možné uzatvoriť zadanie najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa vyžiadania.

#### **Kategorizácia PZ**

- **PZ menšieho rozsahu** je PZ s prácnosťou Poskytovateľom odhadnutou do 5 MD (vrátane) Pre objednanie PZ menšieho rozsahu Objednávateľ použije elektronický formulár, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému

- **PZ väčšieho rozsahu je PZ** s prácnosťou Poskytovateľom odhadnutou nad 5 MD Pre objednanie PZ väčšieho rozsahu Objednávateľ použije formulár definovaný v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Príloha č.3, podľa podmienok uvedených v tejto Zmluve a jej prílohách.

**Urgentná požiadavka na zmenu** je spravidla vyvolaná:

- legislatívnou povinnosťou Objednávateľa
- obchodnými príležitosťami Objednávateľa na zvýšenie alebo udržanie trhovej pozície

|                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej<br>služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 3/17</b>                                                                                                                                     | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

- zamedzením vzniku škôd
  - realizáciou požiadaviek vyššieho záujmu zo strany štátnych orgánov a zriaďovateľa
- Nasadzovanie riešenia Urgentnej požiadavky je realizované prostredníctvom služby Upgrade/Update podľa rovnakých pravidiel ako pre nasadzovanie požiadaviek na opravu Incidentu - Hotfix.

**Základná časová jednotka pre vykazovanie prácností** je človeko hodina, ktorá vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za servisný úkon podľa tejto zmluvy je 15 min.

**Človeko deň** – vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu 8 hodín

**Profylaktika** – znamená súbor činností definovaných v článku 4 tejto Prílohy

**Prevádzkový dokument Servisnej zmluvy** – samostatná priebežne udržiavaná príloha č. 3 Zmluvy o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „Elektronický komunikačný portál“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/, obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov Zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rolí zmluvných partnerov, zmeny používaných šablón, reportov bez dopadu na rozsah, kvalitu a cenové podmienky dohodnuté na základe tejto zmluvy.

**Zoznam v čase sa meniacich parametrov** je uvedený v prílohe č.3 tejto zmluvy. Zmeniť akýkoľvek údaj v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy - Prílohe 3 je možné na základe obojstranného písomného súhlasu Prevádzkových garantov Servisnej zmluvy na strane Poskytovateľa a Objednávateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien kontaktných osôb na strane Objednávateľa a poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Garantov servisnej zmluvy za zmluvné strany.

**Garant Servisnej zmluvy Objednávateľa:** rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riešenie eskalácií na strane Objednávateľa.

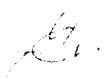
**Garant Servisnej zmluvy Poskytovateľa:** rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riešenie eskalácií na strane Poskytovateľa

**Prevádzkový garant Servisnej zmluvy Objednávateľa:** rola oprávnená navrhovať zmeny v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy 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 Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy za stranu Objednávateľa

**Prevádzkový garant Servisnej zmluvy Poskytovateľa:** rola oprávnená navrhovať zmeny v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy 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 Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy za stranu Poskytovateľa.

## Zoznam a kategorizácia služieb

Zoznam poskytovaných služieb s kategorizáciou, na služby zahrnuté a platené v rámci paušálneho mesačného poplatku, alebo služby nad rámec paušálneho mesačného poplatku spoplatňované podľa sadzobníka výkonov uvedeného v Prílohe č.3.

|                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej<br>služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 4/17</b>                                                                                                                                     | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

**Tabuľka č.1 Zoznam a kategorizácia služieb**

| <i>Id</i> | <i>Služba</i>                    | <i>Kategória služby</i>                                                                             |
|-----------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Kontaktné centrum                | v rámci paušálneho poplatku                                                                         |
| 2         | Riešenie incidentu/ problému     | v rámci paušálneho poplatku                                                                         |
| 3         | Riešenie požiadaviek na zmenu    | v rámci paušálneho poplatku do 5 človekodní, nad 5 človekodní podľa sadzieb uvedených v Prílohe č.3 |
| 4         | Podpora prevádzky a profylaktika | v rámci paušálneho poplatku                                                                         |
| 5         | Privolanie na službu             | nad rámec paušálneho poplatku                                                                       |
| 6         | Reporting                        | v rámci paušálneho poplatku                                                                         |

|                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | Strana 5/17                                                                                                                                      | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

## 1. SLUŽBA KONTAKTNÉ CENTRUM

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- 1.1. príjem požiadavky na riešenie incidentu,
- 1.2. príjem požiadavky na riešenie problému,
- 1.3. príjem požiadavky privolanie na službu,
- 1.4. príjem požiadavky na zmenu alebo rozšírenie funkcionality IS,
- 1.5. príjem požiadavky na podporu prevádzky systému a profylaktiky,
- 1.6. komunikácia a koordinácia súčinnosti s Objednávateľom,

Prostredníctvom služby KONTAKTNÉ CENTRUM zabezpečuje Poskytovateľ štandardnú technickú podporu pre nahlasovanie všetkých servisných požiadaviek Objednávateľa na poskytnutie servisnej podpory prevádzky IS EKP.

Požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory je Objednávateľ povinný nahlasovať výhradne na kontakty Poskytovateľa uvedené v Prílohe č. 3 Zmluvy prostredníctvom dohodnutých nahlasovacích kanálov definovaných pre jednotlivé kategórie požiadaviek:

### 1.1.1 Nahlasovacie kanály pre požiadavky na riešenie incidentov:

- a.) Primárny nahlasovací kanál:
  - Elektronický formulár, ktorý je zasielaný/doručovaný bežnou poštou alebo emailom.
- b.) Ostatné nahlasovanie kanály:
  - telefonicky - hlásenie požiadavky na riešenie incidentu Objednávateľa s kritickou(vysokou) prioritou, môže byť prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením prostredníctvom elektronického formuláru popísaného v bode 1.1.1. odstavce a.) najneskôr do 10 min pri hlásení Incidentu s prioritou Kritická a do 1 hod pri hlásení Incidentu s inou prioritou po ukončení telefonátu.
  - elektronická pošta - email (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) s popisom incidentu, resp. formulárom súvisiacim s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov používaného u Objednávateľa.

### 1.1.2 Nahlasovacie kanály pre požiadavky na riešenie problémov

- a.) Primárny nahlasovací kanál:
  - Elektronický formulár, ktorý je zasielaný/doručovaný bežnou poštou alebo emailom.
- b.) Ostatné nahlasovanie kanály:
  - elektronická pošta - email (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) s popisom problému, resp. formulárom súvisiacim s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia problémov používaného u Objednávateľa

### 1.1.3 Nahlasovacie kanály pre požiadavky súvisiace s **Privolaním na službu** resp. pre vyžiadanie služby na podporu prevádzky systému a profylaktiky

- a.) Primárny nahlasovací kanál:
  - Elektronický formulár, ktorý je zasielaný/doručovaný bežnou poštou alebo emailom.
- b.) Ostatné nahlasovanie kanály:
  - telefonicky – pri vyžadovaní privolania na službu zo strany Objednávateľa pri privolaníach na službu s kritickou – vysokou prioritou. Po telefonickom nahlásení je

|                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej<br>služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 6/17</b>                                                                                                                                     | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

potrebné využiť primárny nahlasovací kanál najneskôr do 1 hod po telefonickom nahlásení požiadavky

- elektronická pošta - email (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) s popisom požadovanej služby, resp. formulárom súvisiacim s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia privolaní na službu používaného u Objednávateľa,

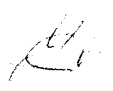
1.1.4 Nahlasovacie kanály pre požiadavky na zmenu alebo rozšírenie funkcionality IS,

- Primárny nahlasovací kanál pre PZ menšieho rozsahu:
  - Elektronický formulár, ktorý je zasielaný/doručovaný bežnou poštou alebo emailom.
- Ostatné nahlasovanie kanály pre PZ menšieho rozsahu:
  - Nie sú definované
- Primárny nahlasovací kanál pre PZ väčšieho rozsahu:
  - Elektronický formulár, ktorý je zasielaný/doručovaný bežnou poštou alebo emailom (naskenovaná verzia aj s podpismi zodpovedných osôb)
- Ostatné nahlasovanie kanály pre PZ väčšieho rozsahu:
  - Nie sú definované

**Tabuľka č.2 Dostupnosť služby Kontaktné centrum a kontaktné údaje Poskytovateľa**

| Typ nahlasovania | Dostupnosť                                               | Kontaktné údaje    |
|------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|
| Web              | 6:30 – 20:30 v pracovných dňoch<br>7:30 – 12:30 v sobotu | Podľa Prílohy č. 3 |
| Emailom          | 6:30 – 20:30 v pracovných dňoch<br>7:30 – 12:30 v sobotu | Podľa Prílohy č. 3 |
| Telefónom        | 6:30 – 20:30 v pracovných dňoch<br>7:30 – 12:30 v sobotu | Podľa Prílohy č. 3 |

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Kontaktné centrum sú uvedené a aktualizované v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.3)

|                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | Strana 7/17                                                                                                                                      | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

## 2. SLUŽBA RIEŠENIE INCIDENTU / PROBLÉMU

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- 2.1. Prvotná analýza, kategorizácia incidentu, resp. preklasifikovanie služby v prípade chyby používateľa
- 2.2. Hĺbková analýza incidentu/problému,
- 2.3. Návrh náhradného riešenia, kvalifikovaný odhad doby vyriešenia incidentu, analýza dopadov
- 2.4. Návrh cieľového riešenia,
- 2.5. Odstránenie nožnej chyby v konfiguráciách a aplikácii
- 2.6. Oprava resp. zrobusťenie aplikačného kódu a konfigurácii
- 2.7. Oprava integrity dát v rozsahu sfunkčnenia systému
- 2.8. Upgrade/ Update

Prostredníctvom služby RIEŠENIE INCIDENTU/PROBLÉMU zabezpečuje Poskytovateľ opravu a odstránenie Objednávateľom zisteného a nahláseného incidentu, alebo problému funkcionality informačného systému EKP v rozsahu operačného systému (OS), databázového prostredia (DB) a implementovaného aplikačného vybavenia EKP.

Požiadavka na riešenie incidentu, alebo problému je predkladaná Poskytovateľovi prostredníctvom služby Kontaktné centrum prostredníctvom nahlasovacích kanálov uvedených v článku 1 SLUŽBA KONTAKTNÉ CENTRUM, odstavci 1.1.1 tejto prílohy

V prípade poskytnutia tejto služby dôjde po uskutočnení analýzy incidentu/problému prostredníctvom služby Kontaktného centra k informovaniu kontaktnej osoby Objednávateľa, ktorá incident/problém nahlásila, o predpokladanom termíne vyriešenia incidentu/problému, spôsobe vykonania opravy chýb (upgrade/update, zásah Objednávateľa a alebo Poskytovateľa do systému), rozsahu požadovanej súčinnosti Objednávateľa, ale aj iných skutočnostiach majúcich vplyv na vyriešenie incidentu/problému a to maximálne do času dohodnutého pre prvotnú odozvu.

**Tabuľka č.3 Dostupnosť služby Riešenie Incidentu/problému a kontaktné údaje Poskytovateľa**

| Typ nahlasovania                        | Dostupnosť                                               | Kontaktné údaje    |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|
| Dohodnutý informačný systém (napr..Web) | 6:30 – 20:30 v pracovných dňoch<br>7:30 – 12:30 v sobotu | Podľa Prílohy č. 3 |
| Emailom                                 | 6:30 – 20:30 v pracovných dňoch<br>7:30 – 12:30 v sobotu | Podľa Prílohy č. 3 |
| Telefónom                               | 6:30 – 20:30 v pracovných dňoch<br>7:30 – 12:30 v sobotu | Podľa Prílohy č. 3 |

|                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | Strana 8/17                                                                                                                                      | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

**Tabuľka č.4 Dohodnuté časy pre riešenie Incidentov z produkčnej prevádzky**

| Priorita          | Dohodnutý čas prvotnej odozvy | Dohodnutý čas oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia incidentu | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia pri incidente                                         | Konečný čas vyriešenia incidentu | Konečný čas vyriešenia problému |
|-------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Kritická - vysoká | 15 min                        | 2 hod                                                                 | 4 hod                                                                                         | 28 hod                           | 3 dni                           |
| Stredná           | 15 min                        | 5 hod                                                                 | 1 deň                                                                                         | 48 hod                           | 5 dní                           |
| Nízka             | 15 min                        | 5 dni                                                                 | Nasadená v rámci plánovaných mesačných Releasov, v súvislosti s riešením požiadaviek na zmenu |                                  |                                 |

**Tabuľka č.5 Dohodnuté činnosti pre riešenie Incidentov z produkčnej prevádzky**

| Priorita          | Dohodnutý čas oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia incidentu                                                                          | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia pri incidente                                                                                                                                                                                                                                    | Konečný čas vyriešenia incidentu/problému |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Kritická - VYSOKÁ | Pridelenie incidentu na riešenie<br>Prvotná analýza logov z aplikačných a databázových serverov<br>Náhľad na databázu pomocou Oracle nástrojov | Hĺbková analýza problému<br>Snaha o reprodukciu incidentu<br>Návrh na vyriešenie, resp. náhradné riešenie<br>Analýza dopadov<br>Odsúhlasenie s IT SP, a.s.<br>Regresný test u Poskytovateľa v prípade Hotfixu<br>Nasadenie Hotfixu<br>Oprava integrity dát v rozsahu sfunkčnenia systému | Oprava aplikačného kódu a konfigurácii    |
| Stredná           | Návrh riešení<br>Kvalifikovaný odhad doby vyriešenia incidentu                                                                                 | Rovnaké činnosti ako pri Kritickej prioritě. Dôkladné otestovanie Fixu a jeho nasadenia v dohodnutom čase (Zníženie rizika opakovania incidentu)                                                                                                                                         | Oprava aplikačného kódu a konfigurácii    |
| Nízka             |                                                                                                                                                | Rovnaké činnosti ako pri Strednej prioritě s možnosťou funkčného a generálneho testu u Objednávateľa.<br>Možnosť kumulácie viacerých opráv tejto kategórie a. Požiadaviek na zmenu v jednom Release.                                                                                     |                                           |

Ak sa zmluvné strany prostredníctvom kontaktných osôb uvedených v tabuľke 1 a tabuľke 1.1 uvedenej v prílohe č. 3 nedohodnú na rovnakej kategorizácii priority požiadavky, eskalujú požiadavku na Prevádzkových garantov servisnej zmluvy, ktorí sú povinní riešiť eskaláciu v rámci svojich kompetencií dohodnutých na základe príslušných ustanovení tejto zmluvy. Ak k dohode nedôjde, Prevádzkový Garant servisnej zmluvy, ktorý nesúhlasí s navrhovanou kategóriou

|                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej<br>služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 9/17</b>                                                                                                                                     | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

požiadavky eskaluje požiadavku na Garanta servisnej zmluvy (Objednávateľa/ Poskytovateľa), ktorí riešia eskaláciu dohodou na svojej úrovni. Rozhodnutie / dohoda Garantov servisnej zmluvy má konečnú platnosť.

V prípade, že zaslaný problém má za následok znemožnenie používania IS (priorita KRITICKÁ, a STREDNÁ), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s opravou chyby, navrhnúť náhradné riešenie formou organizačného opatrenia tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry, resp. neposkytnutím inej súčinnosti na strane Objednávateľa sa čas SLA pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, resp. poskytnutia súčinnosti, pričom Poskytovateľ nie je v omeškani. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy, resp. poskytnutím súčinnosti na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade, že problém je možné odstrániť len Upgradom/ Updatom, a chyba nie je na strane Poskytovateľa, Poskytovateľ to vyznačí v dohodnutom informačnom systéme pre nahlasovanie incidentov/ problémov (napr. web), v prípade výpadku tohto IS prostredníctvom emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) a využitím formulára s názvom "Hlásenie incidentu/ problému" uvedeného v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.3) resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov používaného u Objednávateľa. Ďalší postup je totožný s postupom pri riešení požiadaviek na zmenu, t.j. hlásenie problému je týmto preklasifikované na hlásenie požiadavky na zmenu.

V rámci riešenia Incidentu/Problému vyvinie Poskytovateľ maximálne úsilie tak, aby nedošlo ku strate a nekonzistenciám dát.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia incidentu/problému dodaného Poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené Poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie incidentu/problému zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom nástrojov používaných u Poskytovateľa v rámci systému podpory projektov a zákazníkov. Na čas od poskytnutia riešenia incidentu/problému Poskytovateľom do nahlásenia nedostatkov alebo chýb Objednávateľom sa čas SLA pozastavuje.

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Riešenie incidentu/ Problému, sú uvedené a počas platnosti Zmluvy priebežne aktualizované v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.3)

|                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej<br>služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       |                                                                                                                                                        | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |
|                                                                                                       | <b>Strana</b> 10/17                                                                                                                                    |                                |

### 3. SLUŽBA RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- 3.1. Špecifikácia Požiadavky na zmenu (PZ) (Zodp. Objednávateľ)
- 3.2. Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti s hrubou analýzou dopadov (pre PZ väčšieho rozsahu) a vypracovanie indikatívneho odhadu pracnosti (Zodp. Poskytovateľ)
- 3.3. Posúdenie Štúdie realizovateľnosti, hrubej analýzy dopadov, a indikatívneho odhadu pracnosti (Zodp. Objednávateľ)
- 3.4. Vypracovanie funkčnej špecifikácie / detailnej analýzy dopadov a finálneho odhadu pracnosti/ záväznej cenovej ponuky v prípade akceptácie bodu 3.3 (Zodp. Poskytovateľ)
- 3.5. Vývoj PZ
  - 3.5.1. Projektový manažment
  - 3.5.2. Detailné implementačné špecifikácie
  - 3.5.3. Návrh zapracovania zmeny do architektúry riešenia
  - 3.5.4. Implementácia (kódovanie)
  - 3.5.5. Revízia kódu
  - 3.5.6. Príprava testovacích scenárov
  - 3.5.7. Modulové testy
  - 3.5.8. Interné funkčné testy
  - 3.5.9. Konfiguračný manažment
  - 3.5.10. Manažment kvality

#### 3.6. Upgrade/ Update

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- 3.6.1. Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment
- 3.6.2. Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa
- 3.6.3. Príprava migračných skriptov ak sú potrebné
- 3.6.4. Výkon kontinuálnej integrácie
- 3.6.5. Výkon interných funkčných / integračných testov

|                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | Strana 11/17                                                                                                                                     | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

- 3.6.6. Výkon interného generálneho regresného testu
- 3.6.7. Zdokumentovanie zmien, aktualizácia používateľských a prevádzkovo-technických príručiek,
- 3.6.8. Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby)
- 3.6.9. Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Objednávateľa
- 3.6.10. Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test)
- 3.6.11. Vyškolenie zamestnancov Objednávateľa (podľa potreby)
- 3.6.12. Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčné prostredie v prostredí Objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel
- 3.6.13. Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes)
- 3.6.14. Výkon dátovej migrácie (podľa potreby)

### 3.7. Služba priebežná stabilizácia a optimalizácia

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- 3.7.1. Zrýchlenie odozvy aplikácie – serverovská strana
- 3.7.2. Zrýchlenie odozvy aplikácie – klientská strana
- 3.7.3. Interná zmena aplikácie zo strany Poskytovateľa bez zmeny funkcionality vyvolaná požiadavkami na konsolidáciu aplikačného programového vybavenia v dôsledku nepretržitých požiadaviek na zmenu funkcionality (Refaktoring)

**Tabuľka č.6 Dostupnosť služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU**

|                                                |
|------------------------------------------------|
| <b>Pondelok až piatok (len v pracovné dni)</b> |
| 8:00 – 17:00                                   |

**Tabuľka č.7 Dohodnuté časy**

| Priorita                           | Prvotná odozva |
|------------------------------------|----------------|
| Kritická - Vysoká (urgentná zmena) | NPD            |
| Stredná (Zmena)                    | 5PD            |

NPD – nasledujúci pracovný deň

PD – pracovný deň

Službu sú oprávnené vyžiadať určené kontaktné osoby Objednávateľa uvedené v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (podľa Prílohy č.3), ktorý bude priebežne udržiavaný a vzájomne odsúhlasovaný počas platnosti tejto Servisnej zmluvy a jeho aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.

|                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej<br>služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 12/17</b>                                                                                                                                    | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

Určené kontaktné osoby objednávateľa vyžadujú službu na základe spôsobov uvedených v čl. 1, ods. 1.1.4 tejto Prílohy.

K jednotlivým požiadavkám na realizáciu služby Objednávateľa vyjadruje Poskytovateľ svoje predbežné stanovisko vo forme spracovania zaslaných podkladov.

K začatiu realizácie požiadavky služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - zo strany Poskytovateľa dôjde až písomnom potvrdení zaslaného formulára "Požiadavka na zmenu" podľa Prevádzkového dokumentu Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohy č.3).

V prípade, že navrhované riešenie požiadavky na realizáciu služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU predpokladá finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia) k začatiu realizácie riešenia Poskytovateľom dôjde až po prijatí objednávky od Objednávateľa.

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek.

V prípade rozsiahlejších zmien v IS a v prípade, že o to Objednávateľ požiadava, Poskytovateľ zabezpečí požadované školenia pre Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný uviesť požiadavku na školenia v popise požiadavky na zmenu tak, aby tieto školenia mohli byť kalkulované do ceny za plnenie požiadavky na zmenu.

V prípade ak Objednávateľ zruší realizáciu zmeny 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.

V rámci poskytovania tejto služby Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi Predplatený objem výkonov na základe požiadavky Objednávateľa v maximálnom rozsahu 5 človekodní na jeden (1) mesiac, s výnimkou prípadu prenosu nevyčerpaných človekodní podľa tejto zmluvy. Objednávateľ môže objem 5 človekodní čerpať v priebehu daného mesiaca na vykonanie služieb v súlade s podmienkami tejto zmluvy. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané človekodni z predchádzajúcich mesiacov v rámci jedného roka, pričom však zároveň platí, že všetky nevyčerpané človekodni musí Objednávateľ vyčerpať v rámci predmetného kalendárneho roka, inak nevyčerpané človekodni prepadnú.

Záverečné akceptovanie zapracovania požiadavky na zmenu bude realizované procesom Akceptácia Release, výsledkom ktorého bude formálny dokument "Akceptačný protokol k Release" podľa Prevádzkového dokumentu Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohy č.3).

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Riešenie požiadaviek na zmenu sú uvedené a aktualizované v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.3)

|                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 13/17</b>                                                                                                                              | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

#### 4. SLUŽBA PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU A PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom služby PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU a PROFYLAKTIKA zabezpečuje poskytovateľ podporu správy infraštruktúry informačného systému EKP na úrovni operačného systému (OS), databázového prostredia (DB) a implementovaného aplikačného vybavenia EKP v produkčnom a testovacom prevádzkovom prostredí, konkrétne tieto činnosti:

1. Profylaktika operačného systému (Windows Server) – minimálne raz týždenne v dohodnutom termíne
  - analýza základných výkonových parametrov a odporúčania pre ich vyladenie s cieľom zvýšenia efektívnosti aplikácie,
  - sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby resp. možnosti ich nasadenia s ohľadom na funkčnosť aplikácie,
2. Profylaktika databázového systému MS SQL Server – minimálne raz týždenne v dohodnutom termíne
  - analýza základných výkonových parametrov a odporúčania pre ich vyladenie s cieľom zvýšenia efektívnosti aplikácie,
  - osledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby resp
3. Profylaktika aplikačného vybavenia EKP – minimálne raz týždenne v dohodnutom termíne
  - analýza prevádzkových aplikačných logov za uplynulé prevádzkové obdobie, ich vyhodnotenie a definovanie odporúčaní pre zvýšenie efektívnosti aplikácie.
4. Podpora pri plánovaných odstávkach informačného systému,
5. Zaznamenávanie konfiguračných zmien na systéme (OS, DB, aplikácia) v „Inštalačnom a konfiguračnom protokole“.
6. Priebežná aktualizácia systémovej prevádzkovej dokumentácie
7. Realizácia prevádzkových zásahov (správa systému) minimálne raz mesačne, ktorými sú:
  - podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému
  - inštalácie aktualizácií a patchov štandardného systémového software (Objednávateľ garantuje vlastníctvo príslušných licencií)
  - inštalácie aktualizácií a patchov aplikačného programového vybavenia (bez rozšírenia funkcionality systému)

#### Dostupnosť služby – PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU A PROFILAKTIKA.

V prípade plánovanej technologickej odstávky bude profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Objednávateľom. Technologické odstávky budú plánované podľa dohody

Tabuľka č.8 Zoznam činností pre zabezpečenie dostupnosti aplikácie

| Kod služby | Názov služby                       | Periodicita realizácie | Realizátor služby - rola |
|------------|------------------------------------|------------------------|--------------------------|
|            | ZABEZPEČENIE DOSTUPNOSTI APLIKÁCIE |                        |                          |

Tabuľka č.9 Dostupnosť služby PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU A PROFILAKTIKA

|                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 14/17</b>                                                                                                                              | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

| Pondelok až piatok | Sobota | Nedeľa |
|--------------------|--------|--------|
| 8:00 – 17:00       | —      | —      |

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Podpora prevádzky systému a profylaktika sú uvedené a aktualizované v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.3)

|                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej<br>služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 15/17</b>                                                                                                                                    | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |

## 5. PRIVOLANIE NA SLUŽBU

Prostredníctvom služby PRIVOLANIE NA SLUŽBU zabezpečuje poskytovateľ na základe samostatných objednávok podporu požiadaviek objednávateľa ktoré nie sú klasifikované ako incident, problém alebo požiadavka na zmenu. Ide spravidla o nižšie uvedené činnosti:

- 5.1. Požiadavky na opravu incidentov spôsobených pracovníkmi Objednávateľa
- 5.2. Požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek

### Dostupnosť služby PRIVOLANIE NA SLUŽBU

Ako pri službe Požiadavka na zmenu

|                                                                                                           |                                                                                                                                                        |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre<br>Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej<br>služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                           |                                                                                                                                                        | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |
|                                                                                                           | Strana 16/17                                                                                                                                           |                                |

## 6. SLUŽBA REPORTING

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

6.1. Tvorba a naplnenie dát reportu

6.2. Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa

Prostredníctvom služby REPORTING zabezpečuje Poskytovateľ dodávanie štatistických a hodnotiacich hlásení Objednávateľovi o ním vykonaných prácach v rámci služieb 1 až 7 ,vždy k 10. dňu v mesiaci v rozsahu dohodnutom podľa prílohy č. 4 a formátu reportu podľa priloženého xls súboru vloženého v čl. 4, Prílohy č.3.

Hlásenia budú dodávané v elektronickej tabuľkovej forme – podľa špecifikácie popísanej vyššie. Reporty budú principiálne obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané v danom období na IS EKP. Hlásenie musí obsahovať všetky údaje uvedené v xls súbore špecifikovanom v tomto článku

Zoznam zástupcov zmluvných strán oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb je uvedený v prílohe č.3

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu - Reporting sú uvedené a aktualizované v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.3)

|                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Parafy:</b><br> | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/ | <b>Garant:</b><br>UIT          |
|                                                                                                       | <b>Strana 17/17</b>                                                                                                                              | <b>Ev. číslo:</b><br>1377/2011 |