

Kontaktné údaje - Garant Servisnej zmluvy Objednávateľa

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ing. Milan Toth	Riaditeľ úseku IT SP, a.s.	0911 461 413	toth.milan@slposta.sk

Kontaktné údaje - Garant Servisnej zmluvy Poskytovateľa

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Poskytovateľa
Ivan Súra	Predseda predstavenstva	02/58 222 222	sura@ditec.sk

Kontaktné údaje - Prevádzkový garant Servisnej zmluvy Objednávateľa

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Peter Lačný	Vedúci odboru SZ	0903 560 186	lacny.peter@slposta.sk

Kontaktné údaje - Prevádzkový garant Servisnej zmluvy Poskytovateľa

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Poskytovateľa
Ján Dobias		02/58 222 222	dobias@ditec.sk

1. Kontaktné osoby pre jednotlivé služby**Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Kontaktné centrum**

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Kontaktné centrum HD SP	Help Desk Sl. pošty	02/54 65 51 55 +421/903 484 835	helpdeskit@slposta.sk
Vašíčková Biljana	Odborný správca apl.	02/59 30 27 51 +421/903 214 569	vasickova.biljana@slposta.sk
Turza Stanislav	Odborný správca apl.	055/681 31 68 +421/903 541 465	turza.stanislav@slposta.sk
Pehaničová Andrea	Vedúci odd. správy apl.	048/433 92 69	pehanicova.andrea@slposta.sk
Cyprián Peter	Vedúci odd. správy CS	048/433 96 66 +421/903 703 646	cyprian.peter@slposta.sk

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 1/22	Ev. číslo: 1377/2011

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Riešenie incidentu / problému

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Kontaktné centrum HD SP	Help Desk Sl. pošty	02/54 65 51 55 +421/903 484 835	helpdeskit@slposta.sk
Vašíčková Biljana	Odborný správca apl.	02/59 30 27 51 +421/903 214 569	vasickova.biljana@slposta.sk
Turza Stanislav	Odborný správca apl.	055/681 31 68 +421/903 541 465	turza.stanislav@slposta.sk
Pehaničová Andrea	Vedúci odd. správy apl.	048/433 92 69	pehanicova.andrea@slposta.sk
Cyprián Peter	Vedúci odd. správy CS	048/433 96 66 +421/903 703 646	cyprian.peter@slposta.sk

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Služba podpora prevádzky systému a profylaktika**Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Reporting**

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ján Kamenický	SRM špecialista	+421/52/772 17 49 +421/903 629 326	kamenicky.jan@slposta.sk
Ján Záhoranský	SRM špecialista	+421/52/772 38 76 +421/911 100 376	zahoransky.jan@slposta.sk
Pehaničová Andrea	Vedúci odd. správy apl.	048/433 92 69	pehanicova.andrea@slposta.sk

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 2/22	Ev. číslo: 1377/2011

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Riešenie požiadaviek na zmenu

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Vašíčková Biljana	Odborný správca apl.	02/59 30 27 51 +421/903 214 569	vasickova.biljana@slposta.sk
Turza Stanislav	Odborný správca apl.	055/681 31 68 +421/903 541 465	turza.stanislav@slposta.sk
Pehaničová Andrea	Vedúci odd. správy apl.	048/433 92 69	pehanicova.andrea@slposta.sk

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Privolanie na službu

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Vašíčková Biljana	Odborný správca apl.	02/59 30 27 51 +421/903 214 569	vasickova.biljana@slposta.sk
Turza Stanislav	Odborný správca apl.	055/681 31 68 +421/903 541 465	turza.stanislav@slposta.sk
Pehaničová Andrea	Vedúci odd. správy apl.	048/433 92 69	pehanicova.andrea@slposta.sk
Cyprián Peter	Vedúci odd. správy CS	048/433 96 66 +421/903 703 646	cyprian.peter@slposta.sk

Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie:

- kategorizácie priority (KP)
- úrovne služieb IS EKP (US)

Tabuľka č. 1 - Kontaktné údaje oprávnených osôb Objednávateľa

Meno	Zaradenie	Typ hodnotenia KP/US	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ján Kamenický	SRM špecialista		+421/52/772 17 49 +421/903 629 326	kamenicky.jan@slposta.sk
Ján Záhoranský	SRM špecialista		+421/52/772 38 76 +421/911 100 376	zahoransky.jan@slposta.sk

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 3/22	Ev. číslo: 1377/2011

Tabuľka č. 1.1 Kontaktné údaje oprávnených osôb Poskytovateľa

Meno	Web	Typ hodnotenia KP/US	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Kontaktné centrum DITEC, a.s.	www.ditec.sk/servis spolu so zákaznickým číslom 3002	Všetky bez rozdielu	+4212 58 222 888 spolu so zákaznickým číslom 3002 Fax: +421 2 58 222 505 V záhlaví textovej správy musí byť uvedený text Zákaznícke číslo: 3002	SERVIS.POSTA.EKP@DITEC.SK

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 4/22	Ev. číslo: 1377/2011

2. Zoznam formulárov

Formulár	Forma
Hlásenie chyby	Elektronicky
Hlásenie incidentu	Podľa kategórie a) PZ menší rozsah - elektronicky (napr. JIRA) b) PZ väčší rozsah - papierovo (podpis Objednávateľa)
Hlásenie problému	Elektronicky
Finálny odhad prácnosti/ záväzná cenová ponuka	Elektronicky
Protokol o akceptácii Release	Dokument ako príloha k faktúre Poskytovateľa
Reporting	xls súbor –príloha č.4 Zmluvy

Formulár č.1 – Hlásenie chyby

		Hlásenie chyby		Číslo hlásenia: #####	
Údaje o probléme					
Názov systému:					
Kontaktná osoba:					
Dátum a čas nahlásenia:					
Miesto zistenia:					
Popis chyby:					
Modul:					
Popis chyby:					
Vstupné podmienky, použité hodnoty:					
Prílohy k hláseniu o chybe:					
Stanovisko Poskytovateľa:					

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 5/22	Ev. číslo: 1377/2011

Popis vykonaných prác:	
Odovzdané deň a čas :	
Odovzdal:	
Poznámka:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok opravy chyby:	
Prevzaté dňa:	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 6/22	Ev. číslo: 1377/2011

Formulár č.2 – Hlásenie incidentu

	Hlásenie incidentu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o incidente		
Názov systému:		
Modul:		
Kontaktná osoba:		
Dátum a čas nahlásenia:		
Miesto zistenia:		
Priorita riešenia incidentu:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka	
Popis incidentu:		
Vstupné podmienky, použité hodnoty:		
Prílohy k hláseniu o incidente:		
Poskytovateľ:		
Dátum a čas zaevidovania:		
Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa incidentov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:		
Dôvod preklasifikovania na inú službu:		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 7/22	Ev. číslo: 1377/2011

Priorita riešenia incidentu:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka	
Dôvod preklasifikácie priority (ak prišlo k preklasifikovaniu):		
Kvalifikovaný odhad termínu nasadenia:		
Kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia:		
Rozsah súčinnosti:		
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:		
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:		
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:		
Dohodnutá klasifikácia priority:		
Poskytovateľ – Vyriešenie a obnova prevádzky služby		
Popis vykonaných prác:		
Incident je riešený upgradom/updatesom:	☐ Áno, uviesť č. verzie: ☐ Nie	
Odovzdané (kým) a dátum a čas:		
Stanovisko Objednávateľa:		
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:		
Akceptácia (dátum a čas):		
Prevzal:		
Poznámka:		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 8/22	Ev. číslo: 1377/2011

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 9/22	Ev. číslo: 1377/2011

Formulár č.3 – Hlásenie problému

		Hlásenie problému		Číslo hlásenia: #####	
Objednávateľ: Údaje o probléme					
Názov systému:					
Modul:					
Kontaktná osoba:					
Dátum a čas nahlásenia:					
Miesto zistenia:					
Priorita riešenia problému:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka				
Popis problému:					
Čísla súvisiacich hlásení Chýb:					
Čísla súvisiacich hlásení Incidentov:					
Čísla súvisiacich zmien:					
Vstupné podmienky, použité hodnoty:					
Prílohy k hláseniu o probléme:					
Poskytovateľ:					
Dátum a čas zaevidovania:					
Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa problémov, prípadne					
Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/			Garant: UIT	
	Strana 10/22			Ev. číslo: 1377/2011	

preklasifikovanie na inú službu:		
Dôvod preklasifikovania na inú službu:		
Priorita riešenia problému:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka	
Dôvod preklasifikovania priority (ak prišlo k preklasifikovaniu):		
Kvalifikovaný odhad termínu nasadenia:		
Kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia:		
Rozsah súčinnosti:		
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:		
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:		
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:		
Dohodnutá klasifikácia priority:		
Poskytovateľ - Vyriešenie a obnova prevádzky služby		
Popis vykonaných prác:		
Problém je	☐ Áno, uviesť č. verzie:	
Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 11/22	Ev. číslo: 1377/2011

riešený upgradom/upd atom:	☐ Nie
Odobrané (kým) a dátum a čas:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Formulár č. 4 - Požiadavka na Zmenu

	Požiadavka na zmenu		Číslo Zmeny:
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Manažér zmien:		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Názov konfiguračnej položky (ID, názov):	
Požadovaný termín ukončenia realizácie:		Verzia konfiguračnej položky:	
Rozsah zmeny:		Urgentná zmena:	
Kategória zmeny:		Štandardná zmena:	
Krátky popis požiadavky na zmenu:			

Popis

Detailný popis požiadavky na zmenu:	
Prílohy:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 13/22	Ev. číslo: 1377/2011

Formulár č. 5 - Štúdia realizovateľnosti k zmene č.- *Vypĺňa realizátor zmeny*

Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia:	<i>Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia/ponuka</i>	
Návrh implementácie požiadavky		
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:		
Návrh harmonogramu plnenia	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> • <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i> • <i>Návrh termínov testovania</i> • <i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania</i>	
Požadovaná súčinnosť Zákazníka / interných pracovníkov Zákazníka:		
Štúdiu pripravil:		
Dátum:		
Podpis:		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 14/22	Ev. číslo: 1377/2011

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 15/22	Ev. číslo: 1377/2011

Formulár č. 6 - Analýza dopadov k zmene č.- *Vyplní Realizátor zmeny alebo osoba požiadaná o jej vypracovanie, pričom je povinné doplniť vyjadrenie ku všetkým bodom štúdie.*

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 16/22	Ev. číslo: 1377/2011

Vplyv na pracovníkov organizácie (zákazníka)	
Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)	
Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.	
Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.	
Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, logistika,	
Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 17/22	Ev. číslo: 1377/2011

Podpis:	
---------	--

Formulár č. 7 – Dokument realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.</i>		Číslo Zmeny:	
	ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
	Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
	Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
	Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:	
Krátky popis požiadavky na zmenu				

Popis a plán realizácie Zmeny- Vyplní Realizátor zmeny

Detailný popis realizácie Zmeny:	<i>Plán a postup realizácie a testovania zmeny. Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie. Pre SW – uviesť zoznam funkcionalít, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.</i>
Identifikácia Release:	<i>Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.</i>
Ústupový plán:	<i>Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.</i>
Požadovaná odstávka konfiguračnej položky: Dátum:	<i>Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Od - Do</i>
Zoznam modulov	<i>Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.</i>
Odhadovaný čas realizácie:	 hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
		Ev. číslo: 1377/2011
	Strana 18/22	

Nasadenie do testovacieho prostredia

Nasadenie vykonan:		Dátum a čas nasadenia:	
Priebeh nasadenia:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>		
Výsledok základného otestovania funkcionality:			

Popis testov v testovacom prostredí - *Formulár vyplňa osoba realizujúca testovanie Zmeny*

Stručný popis vykonaných testov:	<i>Zoznam realizovaných testovacích scenárov.</i>		
Prílohy:	<i>Odkaz na prílohy - Prílohou tejto časti môže byť chybový protokol alebo testovací protokol.</i>		
Výsledok testov:	<i>Zhodnotenie realizovaných testov.</i>		
Podmienky:	<i>Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu</i>		

Akceptácia realizácie testov - *Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou*

Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	
Záverečné vyjadrenie:	☐ Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia ☐ Nesúhlasím ☐ Podmienečne súhlasím		
Zdôvodnenie nesúhlasu:			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 19/22	Ev. číslo: 1377/2011

Akceptácia zo strany Manažéra zmien:			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 20/22	Ev. číslo: 1377/2011

Formulár č. 8 – Akceptačný protokol Zmeny

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odovzdanie dokumentácie :	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny *Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou*

Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 21/22	Ev. číslo: 1377/2011

Formulár č. 9 - Report vykonaných servisných zásahov Poskytovateľa - Zoznam

Číslo požiadavky HD SP, a.s.	Číslo požiadavky poskytovateľa	AIS / APV/ Modul	Nahlásenie		Objednávateľ	Kategória požiadavky	Priorita požiadavky	Popis požiadavky	Prvotná odozva		Náhradné riešenie		
			Dátum	Čas					Dátum	Čas	Dátum	Čas	Spô

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Elektronický komunikačný portál na základe dohodnutej služby – Service Level Agreement /SLA/	Garant: UIT
	Strana 22/22	Ev. číslo: 1377/2011