

PRÍLOHA Č. 1

k Zmluve o poskytovaní služieb prevádzky, údržby a rozvoja systému INTEGRIS

SLUŽBY PREVÁDZKY

Táto Príloha č. 1 Zmluvy ustanovuje režim poskytovania Služieb prevádzky ohľadne jednotlivých funkčných celkov Systému.

Zmluvné strany si dohodli nasledujúcu špecifikáciu a režim poskytovania Služieb prevádzky pre jednotlivé funkčné celky Systému uvedené v bode 1.1.17 Zmluvy a režim merania a vyhodnocovania kvality ich poskytovania v súlade s bodom 3.1 Zmluvy.

1. Špecifikácia Služieb prevádzky

- 1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prevádzku Systému v celom rozsahu, t. j. v rozsahu všetkých jeho funkčných celkov a funkcionalít.
- 1.2 Pre zabezpečenie poskytovania Služieb prevádzky bude Poskytovateľ vykonávať najmä nasledujúce činnosti:
 - vykonávanie samostatných aktivít, ktoré zabezpečia dodržiavanie dohodnutých prevádzkových parametrov Systému v dohodnutom rozsahu a kvalite (dostupnosť, doba odozvy),
 - správa, maintenance licencií k Systému, resp. softwarovému riešeniu (dielu) dodanému na základe Zmluvy o dielo,
 - spolupráca pri prevádzke riešenia, hľadanie príčin problémov (Incidentov) a ich riešenie/odstraňovanie,
 - koordinácia a súčinnosť s ostatnými tímami zabezpečujúcimi podporu informačných systémov,
 - komunikácia so SAP SE,
 - konzultácie v rozsahu maximálne päťdesiat (50) hodín mesačne,
 - komunikácia s používateľom/kľúčovým používateľom v rozsahu potrebnom pre plnenie povinností,
 - informovanie o legislatívnych zmenách a návrh riešenia vrátane návrhu potreby poskytnutia Služieb nadštandardnej údržby v zmysle Prílohy č. 3 Zmluvy, a to vzhľadom na funkcionality, ktoré Systém podporuje, resp. vzhľadom na agendy, ktoré sú prostredníctvom Systému administrované (vykonávané),
 - analyzovanie dopadu na Systém, dodanie, inštalovanie a nasadenie Patch (v zmysle bodu 1.3 Prílohy č. 2 Zmluvy), výlučne za účelom poskytnutia riešenia/odstraňovania Incidentov v rozsahu podľa Prílohy č. 2 Zmluvy, a to v Testovacom prostredí, ako aj produktívnom prostredí Objednávateľa, ak vyriešenie/odstránenie Incidentu týmto spôsobom bude možné, v rozsahu maximálne dva (2) MD mesačne; riešenie/odstraňovanie Incidentov iným spôsobom tým nie je dotknuté,
 - informovanie Objednávateľa písomne alebo elektronickou poštou bez zbytočného odkladu o bezpečnostných incidentoch, CVE security vulnerability, Patch (v zmysle bodu 1.3 Prílohy č. 2 Zmluvy), aktualizáciách nových verziách Systému alebo niektorej jeho súčasti,
 - v prípade, ak výrobca avizoval, že pozastaví/zastaví ďalší vývoj niektorého softwarového produktu relevantného pre prevádzku Systému alebo jeho jednotlivých súčastí, je Poskytovateľ povinný toto rozhodnutie výrobcu oznámiť Objednávateľovi najmenej dvanásť (12) mesiacov vopred (t.j. pred dátumom samotného pozastavenia/zastavenia ďalšieho vývoja), ak je to možné, inak bez zbytočného odkladu po získaní informácie o takom pozastavení/zastavení, a súčasne ponúknuť Objednávateľovi návrh náhradného riešenia.

2. Zálohovanie a obnova

- 2.1 Poskytovateľ bude mať k dispozícii zálohovacie postupy a postupy obnovy pre Služby prevádzky Systému, ktoré poskytne Objednávateľovi.

- 2.2 Objednávateľ zabezpečí vykonávanie zálohovania podľa zálohovacích postupov uvedených v prevádzkovej dokumentácii (v jej časti týkajúcej sa zálohovania a/alebo obnovy) poskytnutej Poskytovateľom Objednávateľovi na základe Zmluvy, resp. Zmluvy o dielo alebo uvedených v inom dokumente, na ktorý príslušná prevádzková dokumentácia odkazuje.
- 2.3 Poskytovateľ v prípade potreby zrealizuje obnovu zo záloh podľa postupu obnovy (bod 2.1 tejto Prílohy č. 1 Zmluvy). Pre odstránenie pochybností sa uvádza, že v prípade požiadavky Objednávateľa na vykonanie obnovy zo zálohy, kedy sa preukáže, že nutnosť obnovy nevyplynula z porušenia povinností na strane Poskytovateľa, bude o tejto skutočnosti Poskytovateľ písomne alebo elektronickou poštou informovať Objednávateľa a vyčísli náklady na vykonanie takej obnovy a tieto náklady budú Objednávateľom uhradené na základe faktúry Poskytovateľa.
- 2.4 Práva k zálohám dát, systémov a aplikácií podľa zálohovacích postupov a archívom zostanú vo vlastníctve/majetku Objednávateľa.

3. Dokumentácia

- 3.1 Pre účely riadneho používania Systému, a to aj v rozsahu vykonaných úprav/rozvoja Systému, Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb prevádzky poskytne Objednávateľovi príslušnú dokumentáciu v písomnej alebo elektronickej podobe, v rozsahu podľa bodu 3.2 tejto Prílohy č. 1 Zmluvy.
- 3.2 Poskytovateľ zabezpečí vedenie a včasnú aktualizáciu dokumentácie po každej zmene príslušných údajov (v súvislosti s vykonaním úprav/rozvoja Systému), t. j. vedenie a aktualizáciu používateľskej, prevádzkovej, resp. systémovej dokumentácie aplikačného programového vybavenia Systému pre účely zabezpečenia prevádzky, údržby a rozvoja Systému vrátane aktualizácie používateľských príručiek a manuálov v prípade realizácie úprav funkcií Systému.
- 3.3 Poskytovateľ odovzdá alebo sprístupní prevádzkovú a používateľskú dokumentáciu, resp. každú jej aktualizovanú verziu Objednávateľovi.

4. Úroveň poskytovania Služieb prevádzky

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť kvalitu prevádzky Systému a poskytovať Služby prevádzky v súlade s nasledujúcimi úrovňami výkonnosti a parametrami v kalendárnom roku:
 - **98 % funkčnosť** z celkového času prevádzky Systému v jeho produktívnom prostredí,
 - Maximálny priemerný počet Blokujujúcich Incidentov v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy v kalendárnom mesiaci: **tri (3)**,
 - Maximálny priemerný počet Naliehavých Incidentov v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy v kalendárnom mesiaci: **desať (10)**,
 - Akceptovaná doba jednorazového výpadku Systému: **osem (8) hodín**,
 - Akceptovaná doba straty dát v každom jednotlivom prípade: **dvadsaťštyri (24) hodín**,
 - Servisné hodiny: **8x5 v čase od 08.00 hod. do 16.00 hod. (v pracovných dňoch)**; servisnou hodinou sa rozumie časová jednotka v trvaní šesťdesiatich (60) minút, počas ktorej bude Poskytovateľ poskytovať pre Objednávateľa Služby prevádzky za účelom zabezpečenia riadnej prevádzky, dostupnosti a funkčnosti Systému. V prípade kapacitných a personálnych možností Poskytovateľa budú príslušné služby poskytované aj mimo dohodnutých servisných hodín, čo však nepredstavuje na strane Poskytovateľa žiaden záväzok ani garanciu a ani na strane Objednávateľa nárokovateľnosť poskytovania príslušných služieb mimo dohodnutých servisných hodín.
- 4.2 Skutočne dosiahnuté výkonnostné hodnoty, úroveň kvality a parametre poskytnutých Služieb prevádzky oproti ich dohodnutej úrovni budú definované v SLA reporte. Poskytovateľ pripraví a predloží Objednávateľovi SLA report vrátane Výkazu prác realizovaných v príslušnom kalendárnom mesiaci pre účely monitorovania a vyhodnocovania kvality Služieb prevádzky s prípadnými návrhmi na zlepšenie a vývoj nových funkcionalít Systému v zmysle Prílohy č. 3 Zmluvy.