

## PRÍLOHA Č. 2

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

#### SLUŽBY ŠTANDARDNEJ ÚDRŽBY

Táto Príloha č. 2 Zmluvy ustanovuje režim poskytovania Služieb štandardnej údržby ohľadne jednotlivých funkčných celkov Systému. Táto Príloha č. 2 Zmluvy sa člení na nasledujúce časti:

1. všeobecnú časť, ktorá upravuje režim poskytovania Služieb štandardnej údržby všeobecne pre jednotlivé funkčné celky Systému, a
2. osobitnú časť, ktorá upravuje rozsah Služieb štandardnej údržby zahrnutých v paušálnom Poplatku, resp. ich rozsah nad rámec paušálneho Poplatku, spoplatnených Osobitnou odplatom.

#### A. VŠEOBECNÁ ČASŤ

##### 1.1 Kategorizácia Incidentov

**1.1.1 „Kategorizácia Incidentov“** znamená vyjadrenie súrnosti riešenia Incidentu s ohľadom na jeho kategóriu/dôležitosť. Určovanie kategórie Incidentu vykonáva Objednávateľ pri nahlásení príslušného Incidentu v HD. Poskytovateľ môže zmeniť kategóriu Incidentu, pričom zmenu kategórie príslušného Incidentu oznámi Objednávateľovi a jej vykonanie Objednávateľovi odôvodní. Pre zaradenie Incidentu do niektorej kategórie Objednávateľ používa, resp. pre zmenu kategórie príslušného Incidentu Poskytovateľ používa tieto kritéria:

- „**Blokujúci Incident**“ (**BL**) je kritická nezhoda, ktorá bráni alebo vážne ohrozuje použitie celého Systému alebo takej jeho časti, ktorá zabezpečuje/podporuje hlavné obchodné procesy Objednávateľa alebo má vážny dopad na kvalitu dát, s výnimkou, keď takýto Incident môže byť na čas nevyhnutne potrebný pri riešení tohto Incidentu riešený zmenou postupu práce v Systéme navrhnutou Poskytovateľom. Riešenie Blokujúceho Incidentu má najvyššiu prioritu (označenie v HD „*Blokujúca*“ alebo iné obdobné označenie).
- „**Naliehavý Incident**“ (**UR**) je vážna nezhoda, ktorá bráni použitiu alebo prevádzke časti Systému. Riešenie Naliehavého Incidentu má vysokú prioritu (označenie v HD „*Urgentná/Naliehavá*“ alebo iné obdobné označenie).
- „**Normálny Incident**“ (**NO**) je nezhoda strednej dôležitosti, ktorá bráni použitiu alebo prevádzke časti Systému, ale nemá vplyv na kvalitu dát. Riešenie Normálneho Incidentu má strednú prioritu (označenie v HD „*Normálna*“ alebo iné obdobné označenie).
- „**Nenaliehavý Incident**“ (**LO**) je menšia vada, ktorá nemá vplyv na hlavnú funkcionálnosť Systému. Riešenie Nenaliehavého Incidentu má nízku prioritu (označenie v HD „*Nízka/Nenaliehavá*“ alebo iné obdobné označenie).

**1.1.2** Incident je Blokujúci, ak sú zároveň splnené nasledujúce podmienky:

- problém nemôže byť riešený zmenou postupu práce so Systémom, teda neexistuje v Systéme iné riešenie daného problému;
- problém nemohol byť zistený štandardnými pracovnými postupmi a nahlásený pred kritickým okamihom zapracovania;
- bráni alebo vážne ohrozuje použitie celého Systému alebo jeho časti, ktorá zaisťuje hlavné obchodné procesy Objednávateľa.

##### 1.2 Incident a Problem management

###### „Prvá línia podpory“

**1.2.1** Objednávateľ zabezpečuje prostredníctvom svojich kľúčových/autorizovaných osôb prvú líniu podpory pre koncových používateľov Objednávateľa. Poverené osoby Objednávateľa (zamestnanci Objednávateľa) zabezpečujúce činnosti prvej línie podpory vykonávajú príjem, preverenie a riešenie

Incidentov prijatých od koncových používateľov Objednávateľa z rôznych úrovní riadenia a zabezpečujú potrebnú komunikáciu s koncovými používateľmi za účelom riešenia Incidentov. Pokiaľ poverená osoba Objednávateľa zabezpečujúca činnosti prvej línie podpory zistila, že sa jedná o chybu v aplikácii Systému, popíše problém so všetkými okolnosťami na HD. Prvá línia podpory ďalej komunikuje s poverenými osobami Poskytovateľa, prípadne zabezpečuje priamu komunikáciu medzi príslušnou poverenou osobou Poskytovateľa a koncovým používateľom Objednávateľa uvedeným v popise Incidentu podľa bodu 1.2.5 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy. Prvá línia podpory v prípade potreby doplní informácie k Incidentom, a to aj prostredníctvom zabezpečenia priamej komunikácie medzi príslušnou poverenou osobou Poskytovateľa a koncovým používateľom Objednávateľa, ktorý riešenie Incidentu inicioval, ďalej monitoruje riešenie Incidentov a poskytuje spätné informácie koncovým používateľom Objednávateľa. Prvá línia podpory pre koncových používateľov Objednávateľa najmä eliminuje situácie, ktoré súvisia s neznalosťou aplikácie, technickými problémami s operačným systémom alebo databázou alebo s technickými problémami na koncových zariadeniach, či chybami nevzťahujúcimi sa na Systém dodaný Poskytovateľom. Objednávateľ je oprávnený poveriť zabezpečovaním/vykonávaním činností prvej línie podpory podľa tejto Prílohy č. 2 Zmluvy aj iné osoby; v tom prípade tieto osoby vykonávajú činnosti prvej línie podpory v mene a na účet Objednávateľa.

### **„Druhá línia podpory“**

**1.2.2** Druhá línia podpory je zabezpečovaná zo strany Poskytovateľa; v rámci nej dochádza k príjmu a riešeniu Incidentov zadanych v HD prvou líniou podpory, prípadne k odovzdaniu riešenia Incidentov tretej línie podpory. Poskytovateľ v rámci druhej línie podpory vykonáva prvotnú analýzu s cieľom identifikovať oblasť, do ktorej Incident spadá. Druhá línia podpory ďalej komunikuje s prvou líniou podpory, resp. samotným koncovým používateľom Objednávateľa uvedeným v popise Incidentu, alebo treťou líniou podpory. Do druhej línie podpory vstupujú len Incidenty charakteru programových chýb Systému, prípadne Incidenty v prípade rozdielnej funkcionality aplikácie oproti poslednej verzii schválenej implementačnej štúdie.

Služby pri riešení Incidentov začínajú príjmom Incidentu v HD vo forme Incident Reportu a končia poskytnutím riešenia Incidentu alebo poskytnutím návodu na riešenie Incidentu alebo dodaním a nasadením opravného balíčka SW (SAP Note), resp. opravného Patch; znovuo tvorenie Incidentu sa riadi ustanovením bodu 1.2.21 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy. Návod na riešenie Incidentu musí byť riešiteľný na úrovni Objednávateľa. Ak Poskytovateľ za účelom riešenia Incidentu poskytne návod na to, ako chybu obísť, tento sa považuje za dočasné (náhradné) riešenie Incidentu, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje vyriešiť do uplynutia príslušnej Doby riešenia Incidentu ustanovenej v bode 1.2.7 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy. Súčasťou náhradného riešenia Incidentu bude aj oznámenie Poskytovateľa o kvalifikovanom odbornom postupe a časovom pláne činností vedúcich k vyriešeniu/odstráneniu Incidentu alebo chyby Systému, podľa ktorého bude Poskytovateľ ďalej postupovať, Objednávateľovi. Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi záväzný termín, ku ktorému chybu odstráni tak, aby koncoví používatelia Objednávateľa nemuseli dlhodobo meniť systém práce. Ak príde k dlhodobej zmene systému práce, je nevyhnutné odsúhlasenie zo strany Objednávateľa. Tieto služby pokrývajú riešenie Incidentov s ohľadom na celé riešenie Systému implementovaného Poskytovateľom do ostrej rutinej prevádzky v produkčnom prostredí na základe Zmluvy o dielo.

**1.2.3** Pre evidenciu Incidentov je používaný Help Desk, ktorého prevádzku zabezpečuje Objednávateľ. Prvá línia podpory alebo koncový používateľ Objednávateľa prostredníctvom HD vykonávajú elektronický zápis Incidentov. Incident je možné nahlásiť aj formou e-mailu, telefónu, faxu a podobne, za predpokladu, že bude bez zbytočného odkladu následne zapísaný do HD. V prípade plánovanej odstávky prevádzky HD z akýchkoľvek príčin sa Objednávateľ prostredníctvom svojho vedúceho servisu zaväzuje túto skutočnosť oznámiť vedúcemu servisu Poskytovateľa najneskôr do dvadsaťštyri (24) hodín pred uskutočnením plánovanej odstávky prevádzky HD. V prípade neplánovaného výpadku prevádzky HD Objednávateľ prostredníctvom svojho vedúceho servisu telefonicky a následne aj formou e-mailovej správy oznámi túto skutočnosť vedúcemu servisu Poskytovateľa ihneď po jeho zistení a informuje vedúceho servisu Poskytovateľa o uskutočnení náhradného riešenia zadávania Incidentov.

**1.2.4** Poskytovateľ obdrží požiadavky na riešenie Incidentov pri používaní Systému formou Incident Reportu v HD od prvej línie podpory Objednávateľa alebo od koncového používateľa Objednávateľa. Kategorizáciu Incidentu vykonáva Objednávateľ prostredníctvom osoby ním poverenej zabezpečovaním činností prvej línie podpory, resp. koncový používateľ Objednávateľa podľa bodu 1.1 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy pri vkladaní Incidentu do HD. Poskytovateľ overí Incident vzhľadom ku kategorizácii vykonanej osobou zabezpečujúcou činnosti prvej línie podpory, resp. koncovým používateľom Objednávateľa, prípadne môže túto klasifikáciu Incidentu zmeniť vzhľadom k definíciám kategórií Incidentov podľa bodu 1.1 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi vysvetlenie a dôvody, pre ktoré navrhuje zmenu kategorizácie Incidentu. Pokiaľ Objednávateľ po takomto zdôvodnení zmenu kategorizácie Incidentu akceptuje, pošle Incident späť s novou kategorizáciou Poskytovateľovi a Incident je riešený podľa novej určenej kategorizácie. Pokiaľ Objednávateľ zmenu kategorizácie Incidentu neakceptuje, riešenie Incidentu je zastavené a rozhodnutie o kategorizácii Incidentu sa presúva na úroveň vedúcich servisu zmluvných strán.

**1.2.5** Poskytovateľ posúdi Incident z hľadiska formálnej a vecnej správnosti, či je dostatočne popísaný v rozsahu:

- korektné vyplnenie všetkých povinných polí v aplikácii HD,
- presný popis Incidentu,
- popis dát, ktoré vykazujú chybu,
- popis užívateľského postupu, v dôsledku ktorého ku chybe došlo,
- kontaktné údaje (e-mail a telefónne číslo) na poverenú osobu Objednávateľa (na úrovni prvej línie podpory), ktorá zodpovedá za Incident a je pripravená poskytnúť všetky doplňujúce údaje na požiadanie Poskytovateľa, prípadne kontaktné údaje (e-mail a telefónne číslo) na koncového používateľa Objednávateľa, ktorý inicioval riešenie Incidentu, za účelom poskytnutia doplňujúcich údajov o Incidente príslušnej poverenej osobe Poskytovateľa.

**1.2.6** Pokiaľ je Incident dostatočne zadaný v HD, Poskytovateľ potvrdí príjem tohto Incidentu (Incident Reportu) v HD, v opačnom prípade si zadaním požiadavky v HD vyžiada ďalšie informácie za účelom bližšej identifikácie Incidentu od príslušnej poverenej osoby Objednávateľa zabezpečujúcej činnosti prvej línie podpory alebo priamo od koncového používateľa Objednávateľa, ktorý riešenie Incidentu inicioval. Až do poskytnutia príslušných informácií od poverenej osoby Objednávateľa zabezpečujúcej činnosti prvej línie podpory alebo koncového používateľa Objednávateľa Poskytovateľovi je plynutie Doby riešenia Incidentu zastavené (čo sa identifikuje v HD zadaním stavu Incidentu „čakanie na zákazníka“ alebo obdobným označením). Obidve zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie, aby informácie boli doplnené v čo najkratšom čase.

#### **1.2.7 Reakčná doba, Doba riešenia Incidentu a Doba Akceptácie**

Kategória/Priorita Incidentu	Reakčná doba	Doba riešenia Incidentu	Doba Akceptácie
Blokujúci Incident (BL)	v čase oznámenia/prijatia Incident Reportu (max. 15 minút)	8 pracovných hodín	16 pracovných hodín
Naliehavý Incident (UR)	4 pracovné hodiny	24 pracovných hodín	24 pracovných hodín
Normálny Incident (NO)	8 pracovných hodín	40 pracovných hodín	40 pracovných hodín
Nenaliehaný Incident (LO)	16 pracovných hodín	80 pracovných hodín	40 pracovných hodín

Pre účely tejto Prílohy č. 2 Zmluvy sa pojmom:

„**Reakčná doba**“ rozumie doba plynúca od momentu oznámenia/nahlásenia Incidentu prijatím Incident Reportu v HD Poskytovateľom od osoby poverenej Objednávateľom zabezpečovaním činností prvej línie podpory alebo od koncového používateľa Objednávateľa, do uplynutia ktorej je Poskytovateľ povinný začať s riešením Incidentu vrátane (i) poskytnutia informácie o návrhu/zámere riešenia Incidentu osobe zabezpečujúcej činnosti prvej línie podpory alebo koncovému používateľovi Objednávateľa, ktorý riešenie Incidentu inicioval, alebo (ii) doručenia požiadavky o poskytnutie dodatočných informácií pre účely dostatočného popisu Incidentu jej zadaním v HD;

„**Doba riešenia Incidentu**“ rozumie doba plynúca od momentu oznámenia/nahlásenia Incidentu prijatím Incident Reportu v HD Poskytovateľom od osoby poverenej Objednávateľom zabezpečovaním činností prvej línie podpory alebo od koncového používateľa Objednávateľa, do uplynutia ktorej je Poskytovateľ povinný poskytnúť/odovzdať Objednávateľovi riešenie Incidentu, a to zadaním stavu Incidentu „*ukončený*“ alebo obdobným označením v HD; do Doby riešenia Incidentu nie je zahrnutá doba potrebná pre účely zhromaždenia dodatočných informácií požadovaných Poskytovateľom od poverenej osoby zabezpečujúcej činnosti prvej línie podpory alebo od koncového používateľa Objednávateľa pre dostatočný popis Incidentu, ani doba potrebná pre účely otestovania/potvrdenia funkčnosti dodaného/poskytnutého riešenia Incidentu alebo opravy poverenou osobou na strane Objednávateľa na úrovni prvej línie podpory alebo koncovým používateľom Objednávateľa;

„**Doba Akceptácie**“ rozumie doba plynúca od momentu oznámenia Poskytovateľa o poskytnutí/odovzdaní riešenia Incidentu (od momentu zadania stavu Incidentu ako „*ukončený*“ alebo obdobným označením) v HD, do uplynutia ktorej Objednávateľ vykonajú Akceptáciu, t. j. overia stav a funkčnosť dodaného riešenia Incidentu. V prípade vykonávania inštalačných prác v súvislosti s Incidentom Poskytovateľ oznámi poskytnutie/odovzдание riešenia Incidentu (t. j. zadá stav Incidentu ako „*ukončený*“ alebo obdobným označením) v HD až po ukončení príslušných inštalačných prác. Márnym uplynutím príslušnej Doby Akceptácie, ak riešenie Incidentu nebolo vrátené Poskytovateľovi, nastane Automatická akceptácia dodaného riešenia Incidentu uzatvorením Incident Reportu v HD.

Reakčná doba, Doba riešenia Incidentu a Doba Akceptácie plynú len počas servisných hodín, t. j. počas pracovných dní v čase od 08.00 hod. do 16.00 hod.; t. j. jeden (1) pracovný deň zodpovedá ôsmim (8) pracovným hodinám. Počas sobôt, nedeľ alebo dní pracovného pokoja (sviatkov) príslušné doby neplynú, nezahŕňajú sa do vyššie uvedených servisných hodín.

**1.2.8** Oprava chýb Systému je zahrnutá v rámci paušálneho Poplatku.

**1.2.9** Incident, ktorý nespočíva v chybe Systému, vedúci servisu Poskytovateľa postúpi späť vedúcemu servisu Objednávateľa ako bezpredmetný. Poskytovateľ začne pracovať na riešení tohto Incidentu až po doručení osobitnej objednávky, vystavenej na uvedený účel Objednávateľom a podpísanej vedúcim servisu Objednávateľa. Poskytovateľ podľa oblasti, ktorej sa požiadavka Objednávateľa na riešenie Incidentu nespočívajúceho v chybe Systému týka, najskôr spracuje návrh riešenia Incidentu, odhad doby riešenia Incidentu (v MD alebo v iných časových jednotkách) s prihliadnutím na Poskytovateľom vykonanú kategorizáciu, odhad nákladov spojených s riešením Incidentu (na dopravu a podobne), cenu riešenia Incidentu a termín začatia riešenia Incidentu. Všetky tieto údaje (ponuku na vyriešenie Incidentu) vedúci servisu Poskytovateľa zašle e-mailom na e-mailovú adresu vedúceho servisu Objednávateľa. Po schválení ponuky na vyriešenie Incidentu vedúcim servisu Objednávateľa doručí Objednávateľ Poskytovateľovi objednávku na riešenie Incidentu, ktorej prílohou bude Objednávateľom schválená ponuka na vyriešenie Incidentu.

V prípade, ak Poskytovateľ až po zadaní Incidentu v HD zistil, že tento nespočíva v chybe Systému, objednávka Objednávateľa bude obsahovať aj objednanie služieb poskytnutých Poskytovateľom za účelom analýzy príslušného Incidentu.

Riešenie Incidentu, ktorý nespočíva v chybe Systému, Poskytovateľ vykonáva za predpokladu Objednávateľom doručenej objednávky, v lehote a za cenu uvedených v ponuke na vyriešenie Incidentu schválenej Objednávateľom, ktorá tvorí prílohu objednávky.

**1.2.10** Ak Poskytovateľ nevyrieši Incident do uplynutia príslušnej Doby riešenia Incidentu uvedenej v tejto Prílohe č. 2 Zmluvy a pri následnom riešení nového Incidentu týkajúceho sa rovnakých symptómov chyby nedokáže nasimulovať predmetnú chybu, v dôsledku čoho vráti Incident Objednávateľovi s tým, že nie je možné chybu overiť, pričom odkáže Objednávateľa na jej riešenie pri ďalšom výskyte tejto chyby, v takom prípade je Poskytovateľ povinný následný Incident s totožnou chybou vyriešiť do šiestnástich (16) pracovných dní. V prípade, ak Poskytovateľ nedokáže nasimulovať predmetnú chybu, musí Objednávateľ preukázať výskyt hlásenej chyby v Systéme v prítomnosti poverenej osoby Poskytovateľa. V opačnom prípade je hlásený Incident uzavretý ako bezpredmetný.

**1.2.11** Schválenie ponuky na vyriešenie Incidentu, ktorý nespočíva v chybe Systému, vypracovanej Poskytovateľom a objednanie riešenia tohto Incidentu na základe osobitnej objednávky Objednávateľa vykonáva vedúci servisu Objednávateľa vo vzťahu k vedúcemu servisu Poskytovateľa.

**1.2.12** Do štyridsiatich ôsmich (48) pracovných dní odo dňa doručenia ponuky na vyriešenie Incidentu, ktorý nespočíva v chybe Systému Objednávateľovi, vedúci servisu Objednávateľa, pokiaľ sa Objednávateľ rozhodne objednať si riešenie Incidentu v zmysle ním schválenej ponuky na vyriešenie Incidentu, doručí objednávku na riešenie Incidentu, ktorej prílohou bude aj Objednávateľom schválená ponuka na vyriešenie Incidentu, vedúcemu servisu Poskytovateľa.

**1.2.13** Termín riešenia Incidentu uvedený v ponuke na jeho vyriešenie platí iba v prípade, že Objednávateľ doručí osobitnú objednávku na riešenie príslušného Incidentu Poskytovateľovi do uplynutia doby uvedenej v bode 1.2.12 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy; pokiaľ si Objednávateľ riešenie príslušného Incidentu objedná neskôr, musí predtým požiadať Poskytovateľa o aktualizovanú ponuku na vyriešenie Incidentu. Doba platnosti aktualizovanej ponuky Poskytovateľa na vyriešenie Incidentu musí byť minimálne štyridsaťosem (48) pracovných dní odo dňa doručenia ponuky na vyriešenie Incidentu vedúcemu servisu Objednávateľa. Za doručenie sa považuje dodanie návrhu aktualizovanej ponuky na vyriešenie Incidentu e-mailom na e-mailovú adresu vedúceho servisu Objednávateľa a následné potvrdenie prijatia návrhu aktualizovanej ponuky na vyriešenie Incidentu vedúcim servisu Objednávateľa (písomne, elektronicky alebo priamo v HD).

**1.2.14** V prípade, že riešenie Incidentu, ktorý nespočíva v chybe Systému, v zmysle predloženej ponuky na jeho vyriešenie nie je Objednávateľom objednané na základe objednávky, Objednávateľ zodpovedá za neriešený stav Incidentu.

**1.2.15** Vo výnimočných, mimoriadnych a preukázateľne odôvodnených prípadoch, pokiaľ sa objavia skutočnosti, ktoré nemohli byť známe vopred a majú vplyv na spôsob, prípadne na Dobu riešenia Incidentu, ktorý nespočíva v chybe Systému, práce na riešení takéhoto Incidentu sa zastavia a Objednávateľ o tom bude prostredníctvom HD a e-mailu informovaný Poskytovateľom. Následne bude zahájené medzi Objednávateľom a Poskytovateľom (na úrovni ich vedúcich servisu) rokovanie o rozšírenie ponuky na vyriešenie Incidentu (návrh riešenia príslušného Incidentu, Doba riešenia Incidentu, cenová kalkulácia, termín začatia riešenia Incidentu), pričom pre účely potvrdenia ponuky, jej schválenia a objednania si riešenia Incidentu na jej základe sa postupuje rovnakým spôsobom ako pri novej ponuke. Pokiaľ Objednávateľ túto rozšírenú ponuku na vyriešenie Incidentu neakceptuje, pôjde o inú formu riešenia príslušného Incidentu a táto ponuka sa stane neplatnou; Poskytovateľ si ku dňu odmietnutia rozšírenej ponuky na vyriešenie Incidentu Objednávateľom vyfakturuje všetky dovtedy vykonané práce podľa ocenenia vykonaného v pôvodnej Objednávateľom schválenej ponuke na vyriešenie Incidentu. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje, že pri zneplatnení pôvodnej ponuky na vyriešenie Incidentu, preukázateľne z dôvodu na strane Poskytovateľa, si nebude účtovať náklady za už realizované časti ponúknutého riešenia Incidentu, ktoré neboli nasadené do ostrej verzie aplikácie Systému.

**1.2.16** V prípade, že je do HD prvou líniou podpory na strane Objednávateľa alebo koncovým používateľom Objednávateľa nahlásený Incident, Poskytovateľ zistí pravdepodobnú príčinu vzniku Incidentu, ktorá môže spočívať napríklad v nevhodnej konfigurácii software na užívateľských PC, vo výpadkoch komponentov Systému alebo interface, v neúspešných automatických procesoch, v generovaní chybných dát v dôsledku prenosu dát medzi Systémom a ostatnými napojenými aplikáciami Objednávateľa, v poruche integrity dát, v chýbajúcich alebo chybných nastaveniach parametrov v Systéme, v ostatných chýbách Systému, atď.; následne sa bude postupovať podľa nižšie uvedených ustanovení tejto Prílohy č. 2 Zmluvy.

**1.2.17** Ak sa po vyššie uvedenej analýze Incidentu preukáže, že ide o Incident týkajúci sa hardware komponentov, komunikácie, software, ktoré nedodával Poskytovateľ na základe Zmluvy alebo Zmluvy o dielo, nastavenia parametrov, alebo že ide o Incident, ktorý nesúvisí so Systémom, tak Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi späť zodpovednosť za riešenie Incidentu a opravu spolu s riadnym popisom zistených väd. V takomto prípade je Poskytovateľ oprávnený iniciovať vo vzťahu k Objednávateľovi rokovania o fakturácii preukázateľných nákladov spojených s analýzou Incidentu.

**1.2.18** Ak sa po vyššie uvedenej analýze Incidentu preukáže, že ide o chybu Systému, Poskytovateľ opraví chyby. Opravu chyby Systému Poskytovateľ vykoná podľa kategórie/priority Incidentu napr. formou opravného Patch. Po uvoľnení Patch k distribúcii Poskytovateľom/dodávateľom Poskytovateľ nainštaluje/nasadí opravný Patch do Testovacieho prostredia. Ak Objednávateľ Akceptáciou potvrdí, že

Systém je naďalej schopný prevádzky, Poskytovateľ následne nainštaluje/nasadí opravný Patch do produkčného prostredia.

**1.2.19** Incident zo strany Poskytovateľa môže byť riešený aj dodaním a nasadením opravného Patch, opravným skriptom v prípade nekonzistencie databázy alebo dodaním návodu, ako Incident riešiť. V takom prípade je riešenie Incidentu v HD zaznamenané v stave „ukončený“ alebo obdobným označením; týmto momentom je ohľadne príslušného Incidentu aj zastavená Doba riešenia Incidentu. Riešenie Incidentu je akceptované až potvrdením zo strany Objednávateľa, t. j. Akceptáciou dodaného riešenia Incidentu oprávnenou osobou zabezpečujúcou činnosti prvej línie podpory alebo kľúčovou/autorizovanou osobou, resp. koncovým používateľom Objednávateľa, prípadne Automatickou akceptáciou; v tomto momente sa stav ohľadne príslušného Incidentu v HD zmení na stav „uzavretý“ alebo „akceptované ukončenie“ alebo sa tento stav zaznamená obdobným označením, čím sa Incident Report uzatvorí.

**1.2.20** V prípade dodávky a nasadenia opravného Patch ako reakcie na hlásenú chybu Systému Akceptáciu vykoná Objednávateľ v Testovacom prostredí. Objednávateľ overí úspešnosť inštalácie opravného Patch a funkčnosť Systému. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi informáciu, ktorých komponentov Systému sa opravný Patch dotýka a ktoré má Objednávateľ odskúšať.

**1.2.21** Ak sa preukáže, že opravný Patch neopravil chybu Systému alebo dodané vysvetlenie nezabezpečuje riešenie nahláseného Incidentu, Incident sa v rámci jeho reklamácie znovu otvorí a vráti Poskytovateľovi pre účely jeho riešenia, pričom sa opakuje vyššie uvedený postup, to všetko za predpokladu, že riešenie Incidentu nie je akceptované na základe Akceptácie vykonanej Objednávateľom alebo v dôsledku Automatickej akceptácie; v tomto momente sa stav ohľadne príslušného Incidentu zmení na stav „reklamovaný“ alebo sa tento stav zaznamená obdobným označením, pričom okamihom otvorenia Incidentu plynutie Doby riešenia Incidentu pokračuje. V prípade, ak dodané riešenie Incidentu zapríčini iné chyby, Objednávateľ otvorí nový Incident formou Incident Reportu v HD pre každú z týchto chýb. Reklamácia riešenia Incidentu bude Poskytovateľom vybavená/vyriešená s takou prioritou, s akou bol riešený Incident, ktorého riešenia sa reklamácia týka, ak v reklamácií bude uvedený odkaz na pôvodnú požiadavku riešenia Incidentu a jeho kategóriu.

**1.2.22** Po úspešnej Akceptácii Objednávateľom alebo po Automatickej akceptácii je Incident uzatvorený aj zo strany Poskytovateľa a Poskytovateľ nainštaluje/nasadí opravný Patch do produkčného prostredia. V prípade, že sa chyba Systému objaví až v produkčnom prostredí, bude v rámci reklamácie založený nový Incident formou Incident Reportu v HD a bude v ňom uvedený odkaz na pôvodnú požiadavku riešenia Incidentu a jeho kategóriu. Reklamácia riešenia Incidentu bude Poskytovateľom vybavená/vyriešená s takou prioritou, s akou bol riešený Incident, ktorého riešenia sa reklamácia týka, ak v reklamácií bude uvedený odkaz na pôvodnú požiadavku riešenia Incidentu a jeho kategóriu.

**1.2.23** Modifikácie, ktoré vznikajú iba opravami Systému, budú nahradené štandardnou funkciou a sú zahrnuté do súhrnného balíka opráv, zmien a nových funkcií v rámci Štandardného/Emergency Patch. Pri spracovaní Štandardného/Emergency Patch sa postupuje v súlade s bodom 1.3 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy (Patch Management Systému).

### **„Tretia línia podpory“**

**1.2.24** Tretia línia podpory je vykonávaná dodávateľom alebo výrobcom software, na ktorom sa prevádzkuje aplikačné riešenie Systému. Ide napríklad o Centrum technickej podpory výrobcu software (komponentu). V rámci tretej línie podpory sú riešené všetky Incidenty, ktoré jej zaslala druhá línia podpory na strane Poskytovateľa. Druhá línia podpory komunikuje priamo s treťou líniou podpory v záujme Objednávateľa.

**1.2.25** Ak došlo ku chybe mimo Systému, Poskytovateľ overí okolnosti jej vzniku. Poskytovateľ vypracuje dostatočne podrobné a kvalifikované hlásenie, ktoré zašle príslušnému dodávateľovi alebo výrobcovi komponentu software, na ktorom sa chyba vyskytla, t. j. na riešenie do tretej línie podpory, spolu s požiadavkou na opravu vzniknutej chyby. Poskytovateľ poskytne najnovšie informácie Objednávateľovi o stave a výsledku opravy chyby na základe informácií od príslušného dodávateľa alebo výrobcu software (z tretej línie podpory).

**1.2.26** Poskytovateľ bude podávať Objednávateľovi mesačné hlásenie o stave otvorených Incidentov, o počte a príčinách uzatvorených Incidentov formou mesačných reportov v SLA reporte.

### **1.3 Patch Management Systému**

**1.3.1** Patch Management Systému pokrýva poskytovanie Štandardných Patch, Emergency Patch sprístupnených výrobcom alebo dodávateľom softwaru, ďalej výrobu opravného Patch Poskytovateľom (podľa bodu 1.2.18 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy) za účelom ich inštalácie/nasadenia do Testovacieho prostredia a následne na základe Akceptácie (overenia úspešnosti ich inštalácie do Testovacieho prostredia a funkčnosti Systému) zo strany Objednávateľa do produkčného prostredia.

**1.3.2** Poskytovateľ v rámci paušálneho Poplatku podľa bodu 1.3.6 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy poskytuje informácie o Štandardnom/Emergency Patch, analyzuje dopad Štandardných/Emergency Patch na prevádzku Systému a následne informuje o týchto vplyvoch Objednávateľa. Dodaním zmien v Štandardných/Emergency Patch týkajúcich sa Systému sa nemôže stať, že funkciu, ktorá je už súčasťou štandardnej funkcie, bude potrebné ešte doplniť.

**1.3.3** Poskytovateľ samostatne inštaluje príslušný Štandardný/Emergency Patch do Testovacieho prostredia, následne po jeho Akceptácii Objednávateľom do produkčného prostredia. V prípade, ak Poskytovateľom dodaná inštalácia Štandardného/Emergency Patch nie je úspešná, Objednávateľ nahlási tento Incident do HD.

**1.3.4** Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi informáciu, ktorých komponentov Systému sa Štandardný/Emergency Patch dotýka a ktoré má Objednávateľ odskúšať. Zoznam týchto komponentov bude zachytený v popise Štandardného/Emergency Patch.

**1.3.5** Inštalácia Štandardných Patch sa realizuje podľa plánu vypracovaného Poskytovateľom a schváleného Objednávateľom, nie však viac ako jedenkrát za dvanásť (12) mesiacov a najviac v rozsahu tridsať (30) MD počas uvedenej doby dvanástich (12) mesiacov príslušného kalendárneho roka, s tým, že obsahom inštalácie môže byť viacero Štandardných Patch sprístupnených za predchádzajúce obdobie.

**1.3.6** Medzi Služby štandardnej údržby zahrnuté v paušálnom Poplatku patrí (aj) dodávka/inštalácia opravných Patch poskytovaných zo strany SAP, ak bude Poskytovateľ prostredníctvom nich riešiť/odstraňovať Incident, a to v rozsahu najviac dva (2) MD mesačne (v zmysle Prílohy č. 1 Zmluvy sú tieto Služby zahrnuté medzi Služby prevádzky), a zároveň sem patrí aj dodávka/inštalácia Emergency Patch poskytovaných zo strany SAP v rozsahu najviac dva (2) MD mesačne. Akýkoľvek iný Patch Management Systému, resp. Patch Management Systému v rozsahu dodávky/inštalácie nad rámec uvedený v Prílohe č. 1 Zmluvy, resp. v bodoch 1.3.5 a 1.3.6 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy (t. j. opravný Patch poskytovaný zo strany SAP v rozsahu prevyšujúcom 2 MD mesačne; Emergency Patch poskytovaný zo strany SAP v rozsahu prevyšujúcom 2 MD mesačne; Štandardný Patch poskytovaný zo strany SAP v rozsahu prevyšujúcom 30 MD počas 12 mesiacov príslušného kalendárneho roka alebo častejšie ako jedenkrát za uvedených 12 mesiacov) patria medzi Služby nezahrnuté v paušálnom poplatku, t. j. medzi Služby nadštandardnej údržby spoplatnené Osobitnou odplatom.

## **B. OSOBITNÁ ČASŤ**

### **2.1 Služby štandardnej údržby zahrnuté v paušálnom Poplatku**

Služby štandardnej údržby poskytované ohľadne funkčných celkov Systému v dohodnutom rozsahu a požadovanej kvalite:

**2.1.1** vykonávanie Incident management-u na základe hlásení/požiadaviek Objednávateľa (Incident Reportov), ale aj avizovanie zistených nedostatkov, ktoré by mohli generovať Incident,

**2.1.2** vykonávanie technických bazových aktivít a Patch management-u na základe požiadaviek Objednávateľa alebo na základe vlastných zistení Poskytovateľa potvrdených požiadavkou od Objednávateľa,

**2.1.3** komunikácia so SAP SE,

- 2.1.4 vykonávanie úpravy, rozvoja a zmeny nastavenia funkcií Systému a vyžiadaných školení na základe požiadaviek/objednávok Objednávateľa, v sumárnom rozsahu za všetky činnosti uvedené v tomto bode 2.1.4 Prílohy č. 2 Zmluvy maximálne päť (5) MD mesačne; v prípade, ak Objednávateľ z takto určeného časového rozsahu nevyčerpal v príslušnom kalendárnom mesiaci určený maximálny počet MD, nevyčerpané MD z príslušného kalendárneho mesiaca sa kumulatívne automaticky prenášajú do ďalších nasledujúcich kalendárnych mesiacov, a to až do ich vyčerpania, výlučne len v rámci trvania jedného kalendárneho roka; momentom uplynutia príslušného kalendárneho roka zaniká právo Objednávateľa na poskytovanie uvedených činností Poskytovateľom v rámci paušálneho Poplatku, a to v rozsahu MD prenesených v rámci trvania príslušného kalendárneho roka,
- 2.1.5 príprava transportov zmien a ich presun do Testovacieho prostredia,
- 2.1.6 spolupráca pri prenose transportov do produktívneho prostredia (v rámci release management-u a emergency change management-u),
- 2.1.7 aktualizácia dát v Testovacím prostredí kópiou dát z produktívneho prostredia, najviac však jedenkrát počas šiestich (6) kalendárnych mesiacov, a najviac dvakrát v priebehu jedného kalendárneho roka,
- 2.1.8 pravidelná kontrola aplikačných logov a kontrola integrity SAP ASE DB,
- 2.1.9 poskytnutie prístupových údajov do zákaznickej zóny Objednávateľovi, ak zo strany spoločnosti SAP Slovensko s.r.o. bude príslušná zákaznícka zóna dostupná a sprístupnená a prístup do nej umožnený, a to v súlade s obchodnými podmienkami spoločnosti SAP Slovensko s.r.o.

## **2.2 Služby štandardnej údržby nezahrnuté v paušálnom Poplatku**

Služby štandardnej údržby poskytované ohľadne funkčných celkov Systému v dohodnutom rozsahu a požadovanej kvalite:

- 2.2.1 realizácia servis request-ov nad rozsah paušálu,
- 2.2.2 akékoľvek práce súvisiace s release manažmentom Systému,
- 2.2.3 vykonávanie aplikačných aktivít pre Štandardný Patch management na základe požiadaviek Objednávateľa alebo na základe vlastných zistení Poskytovateľa potvrdených požiadavkou od Objednávateľa,
- 2.2.4 príprava a riešenie požiadaviek v procesoch change management-u a project management-u,
- 2.2.5 realizácia inovatívnych zmien, vykonaných v pôvodných programoch a objektoch SAP systému,
- 2.2.6 realizácia úpravy, rozvoja a zmeny nastavenia funkcií Systému a vyžiadaných školení na základe požiadaviek/objednávok Objednávateľa, v sumárnom rozsahu za všetky činnosti uvedené v tomto bode 2.2.6 Prílohy č. 2 Zmluvy prevyšujúcom päť (5) MD mesačne; v prípade prenosu nevyčerpaných MD z príslušného kalendárneho mesiaca do ďalších nasledujúcich kalendárnych mesiacov podľa bodu 2.1.4 Prílohy č. 2 Zmluvy sa tieto činnosti budú poskytovať nad rámec paušálneho Poplatku (za Osobitnú odplatu) až po úplnom vyčerpaní všetkých prenesených MD v rámci príslušného kalendárneho roka,
- 2.2.7 úprava nastavenia SAP systému podľa nových požiadaviek Objednávateľa,
- 2.2.8 vývoj rozhraní na iné systémy,
- 2.2.9 implementácia / programovanie / testovanie schválených riešení,
- 2.2.10 testovanie aplikácie alebo procesu zahŕňajúceho túto aplikáciu,
- 2.2.11 príprava transportov zmien a ich presun do Testovacieho prostredia v súvislosti s poskytovaním Služieb štandardnej údržby podľa tohto bodu 2.2 časti B Prílohy č. 2 Zmluvy,
- 2.2.12 podpora pri školení nových procesov (funkcií) s koordináciou kľúčových používateľov v súvislosti s poskytovaním Služieb štandardnej údržby podľa tohto bodu 2.2 časti B Prílohy č. 2 Zmluvy,
- 2.2.13 spolupráca pri školení koncových používateľov,



- 2.2.14** rekonfigurácia Systému alebo SAP systému pri zmenách jeho technologickej platformy,
- 2.2.15** návrh architektúry riešenia v Systéme alebo SAP prostredí,
- 2.2.16** spolupráca na vytváraní metodológie,
- 2.2.17** vykonávanie poradenskej a expertíznej činnosti v rozsahu svojej pôsobnosti,
- 2.2.18** migrácia Systému alebo dát na vyžiadanie Objednávateľa na základe dodanej špecifikácie od Poskytovateľa,
- 2.2.19** spolupráca pri navrhovaní a úprave interných smerníc Objednávateľa,
- 2.2.20** školenia existujúcich, zmenených a nových funkcionalít Systému,
- 2.2.21** konzultácie nad rámec uvedený v bode 1.2 Prílohy č. 1 Zmluvy, t. j. viac ako päťdesiat (50) hodín mesačne (viac ako 6,25 MD mesačne),
- 2.2.22** správa používateľov v Systéme v rozsahu činností: vytváranie nových používateľov, blokovanie, odblokovanie, prípadne výmaz existujúcich používateľov, a to nad rámec tridsať (30) činností týkajúcich sa zabezpečovania správy používateľov v Systéme ročne,
- 2.2.23** správa rolí a oprávnení, t. j. vytváranie nových rolí, úprava alebo výmaz existujúcich rolí,
- 2.2.24** poskytovanie akýchkoľvek služieb na požiadanie Objednávateľa mimo servisných hodín, t. j. v pracovných dňoch v čase od 16.00 hod. príslušného pracovného dňa do 08.00 hod. nasledujúceho pracovného dňa, resp. počas štátnych sviatkov a víkendov v čase od 00.00 hod. do 24.00 hod.