

Príloha 3: Popis dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb

1. Definícia základných pojmov

Príloha č. 3 je samostatná príloha Zmluvy pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému KIS na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb /SLT/, obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rol a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovni, metrik, KPI služieb, zmeny cenových podmienok (penále, bonusy), používaných formulárov, reportov dohodnutých na základe tejto zmluvy.

Zmeniť akýkoľvek parameter v tejto prílohe je možné iba na základe obojstranného súhlasu Garantov zmluvy na strane Poskytovateľa a Nadobúdateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien kontaktných osôb na strane Nadobúdateľa a Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov zmluvy.

Doba pokrytia služby je doba, počas ktorej poskytovateľ vykonáva služby pre nadobúdateľa podľa tejto zmluvy. Doba pokrytia služby je v pracovných dňoch od 8.00 hod do 16.00 hod. Požiadavka na služby podaná mimo túto dobu bude mať pridelený čas 8.00 hod. prvého pracovného dňa nasledujúceho po podaní požiadavky.

Reakčný čas je časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia servisného prípadu, resp. požiadavky, do jeho presmerovania na konkrétneho riešiteľa. Do reakčného času sa počítajú len pracovné hodiny počas pracovných dní v dobe od 8.00 hod. do 16.00 hod. Počas tohto intervalu bude nadobúdateľ informovaný prostredníctvom e-mailu o riešení servisného prípadu, resp. požiadavky, zo strany poskytovateľa a o predpokladanom čase odstránenia závady, resp. vyriešenia požiadavky.

Nástup na opravu je časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia servisného prípadu, resp. požiadavky do začatia servisných prác.

Požiadavky na služby podáva nadobúdateľ písomne pomocou elektronickej pošty na dohodnutý emailový kontakt. Reakčná doba a nástup na opravu začína plynúť prijatím požiadavky na služby. Moment prijatia požiadavky je Poskytovateľ povinný oznámiť Nadobúdateľovi. Zmluvné strany si písomne dohodnú termín odstránenia Defektu/Incidentu/Problému.

Defekt je správanie IS nezodpovedajúce aktuálnej funkčnej špecifikácii schválenej zmluvnými stranami s negatívnymi dopadmi na funkčnosť IS, alebo jeho častí, identifikovaný počas akceptačných testov/ pred nasadením do produkčného prostredia.

Garant zmluvy Nadobúdateľa: rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií na strane Nadobúdateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien za Nadobúdateľa schvaľuje svojim podpisom.

Garant zmluvy Poskytovateľa: rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality IS.

Informačný systém (IS) je Aplikačné programové vybavenie (APV) t.j. aplikácia - softvér /SW/.

Požiadavka na zmenu (PZ) je žiadosť Nadobúdateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít IS podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty dodané na základe predchádzajúcich zmlúv. Realizáciou PZ nevznikne samostatné dielo.

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Nadobúdateľovi. Mimo tejto doby ostatné dohodnuté časové termíny neplynú.

Prevádzková dokumentácia – súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít informačného systému (integrovaná používateľská príručka pre PC klienta, príručka pre používanie mobilného klienta a dohľadu centrálného systému).

Prevádzkový garant zmluvy Nadobúdateľa: rola zodpovedná za dodržiavanie dohodnutých podmienok a úrovni Podporných služieb, za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu kontaktných údajov v tejto prílohe za stranu Nadobúdateľa.

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa: rola zodpovedná za dodržiavanie dohodnutých podmienok a úrovni Podporných služieb, za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu kontaktných údajov v tejto prílohe za stranu Poskytovateľa.

Problém je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.

2. Kontaktné údaje

Garant Zmluvy Nadobúdateľa

Tabuľka 1

Meno	Zaradenie	Telefón	e-mail

Garant Zmluvy Poskytovateľa *

Tabuľka 2

Meno	Zaradenie	Telefón	e-mail

Prevádzkový garant zmluvy Nadobúdateľa

Tabuľka 3

Meno	Zaradenie	Telefón	e-mail

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa*

Tabuľka 4

Meno	Zaradenie	Telefón	e-mail

3. Varianty nahlasovania požiadaviek na podporné služby Nadobúdateľom, kontaktné údaje Poskytovateľa, miesto resp. spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

3.1. Varianty nahlasovania požiadaviek na podporné služby Nadobúdateľom

Nahlasovacie kanály:

Požiadavka na služby (tab.6 tejto prílohy) bude zasielaná kontaktnou osobou Nadobúdateľa a to prostredníctvom

- elektronickej pošty formou emailu využitím formulára „Hlásenie incidentu / problému / defektu“ resp. formulárov „Požiadavka na zmenu / Požiadavka na službu“
- telefonicky a následne e-mailové nahlásenie požiadavky (nevyžaduje sa hlásenie na formulári).

3.2. Kontaktné údaje Poskytovateľa

Riadenie komunikácie a koordinácie súčinnosti a ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia riadenia a riešenia predmetnej požiadavky na službu prebiehajú prostredníctvom týchto nahlasovacích kanálov a kontaktných údajov

Kontaktné údaje Poskytovateľa*

Tabuľka 5

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
e-mail	helpdesk@asseco-ce.com
Telefón	+421 2 208 38 333

Riadenie komunikácie a koordinácie súčinnosti a ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia riadenia a riešenia predmetnej požiadavky na službu prebiehajú prostredníctvom týchto nahlasovacích kanálov a kontaktných údajov.

3.3. Miesto resp. spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

Služby podľa predmetu zmluvy sa poskytujú cez vzdialené pripojenie.

4. Služby podporného kontraktu - klasifikácia

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 6

P. č.	Názov podpornej služby
1.	Servisná údržba
2.	Správa softvérov
3.	Správa aplikácie – v rozsahu 360 hodín/2 roky

5. Služby podporného kontraktu – definícia**5.1. Služba Servisná údržba - Správa Incidentov/Problémov/Defektov**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Nadobúdateľovi Proces riadenia a riešenie Nadobúdateľom označených Incidentov/Problémov/Defektov, ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS. Je to súbor technologických postupov odstraňujúci vzniknuté technické závady v aplikácii.

5.2. Služba Správa softvérov

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Nadobúdateľovi správu dodaných softvérov.

5.3. Služba Správa aplikácie

Služba správa aplikácie v rozsahu 360 hodín/2 roky zahŕňa:

- komplexnú správu, resp. nastavenia jednotlivých prístupov k aplikácii
- konzultačnú a poradenskú činnosť

5.4. Parametre služieb – Servisná údržba, Správa softvérov, Správa aplikácie – prevádzkový čas služieb, reakčný čas, nástup na opravu, kontaktné údaje poskytovateľa a Nadobúdateľa

Prevádzkový čas služby - Poskytovateľ

Tabuľka 7

Pracovné dni
od 8:00 – do 16:00

Reakčný čas a nástup na opravu servisného prípadu, resp. požiadavky je nasledovný:

Služby - bod 5. tejto prílohy	Reakčný čas	Nástup na opravu/ spracovanie odpovede na požiadavku
5.1.	8 hod.	24 hod.
5.2.	8 hod.	24 hod.
5.3. a)	8 hod.	24 hod.
5.3. b)	8 hod.	24 hod.

Kontaktné údaje Nadobúdateľa

Tabuľka 9

Meno	Telefón	E-mailová adresa

Kontaktné údaje Poskytovateľa *

Tabuľka 10

Meno	Telefón	E-mailová adresa

V Bratislave, dňa: