Príloha č. 4 – Reklamácie

Služba	Vada	Lehota na uplatnenie reklamácie	Spôsob uplatnenia reklamácie	Lehota na vybavenie zo strany NASES
Vytvorenie poštovej zásielky	Napr. chybná tlač, nekompletná zásielka, nesprávny obsah zásielky	6 mesiacov odo dňa potvrdenia prijatia elektronickej úradnej správy na listinné doručovanie	e-Reklamačný list, zaslanie na adresu prevadzka@nases.gov.sk	Najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie
Distribúcia poštovej zásielky	Napr. nedodanie, strata, poškodenie, zničenie alebo odcudzenie poštovej zásielky, alebo časti ich obsahu	6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybrania poštovej zásielky		
Odoslanie informácie o výsledku doručenia	Napr. neodoslanie informácie, odoslanie informácie s chybnými údajmi			
Zničenie nedoručiteľnej zásielky	Napr. nezničenie nedoručiteľnej zásielky			
Poskytnutie dohodnutých reportov	Napr. neposkytnutie dohodnutého reportu	6 mesiacov od posledného dňa mesiaca, za ktorý sa vytvára report		

Príloha č. 5 - Úroveň poskytovaných služieb (SLA) uzavretá medzi NASES a Slovenskou poštou

1. Predmet SLA

Predmetom tejto SLA je zabezpečenie dostupnosti a podpory prevádzky nasledujúcich služieb, ktorých technická špecifikácia je popísaná v prílohe č.3 Zmluvy:

1. Vytvorenie poštových zásielok univerzálnej služby
2. Distribúcia vytvorených poštových zásielok univerzálnej služby
3. Odoslanie informácie o výsledku doručenia, potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia
4. Zničenie nedoručiteľných poštových zásielok univerzálnej služby
5. Rozúčtovanie nákladov podľa jednotlivých odosielateľov.

2. Dohodnuté úrovne služieb SLA

2.1. Vytvorenie poštových zásielok univerzálnej služby

- Dostupnosť služby:
  - Rozhranie IK CADLUD – MLD:
    - Garantovaná dostupnosť: 24x7, 99%
    - Maximálna doba odozvy na prijatú správu: 99% do 10 sek.
    - Maximálny počet požiadaviek pri zachovaní doby odozvy: 100 za minútu
    - Maximálny počet simultánnych pripojení: 20
    - Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac: 24 hodín
  - Vytvorenie poštových zásielok, ktorých spracovanie neskončilo s neodstrániteľnou chybou (vybranie) a zaslanie informácie o prijatí/odmietnutí správ na listinné doručovanie:
    - Chyba spracovania: maximálne do 2 hodín
    - Chyba tlače:
      - najneskôr nasledujúci pracovný deň po prijatí elektronickej úradnej správy
    - Potvrdenie vybrania:
      - najneskôr nasledujúci pracovný deň po prijatí elektronickej úradnej správy
- Povolené doby výpadkov, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
  - Plánovaná profylaktika a údržba IKT komponentov
  - Nasadzovanie nových verzií IKT komponentov
  - Obojstranne dohodnuté odstávky služby
- Povolené doby výpadkov, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
  - Incidenty súvisiace s výpadkami rozhraní nevyhnutných na zabezpečenie služby zo strany Poštového podniku, vystavených na strane Podávateľa, ktoré sú popísané v aktuálnej verzii Dohody o integračnom zámere.

2.2. Distribúcia vytvorených poštových zásielok univerzálnej služby

- Dostupnosť služby a povolené časy výpadkov: podľa Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby, ktoré sú publikované na webovej adrese Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb http://www.teleoff.gov.sk[1]

2.3. Odoslanie informácie o výsledku doručenia, potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia

- Dostupnosť služby:
  - Zaslanie informácie o výsledku doručenia, potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia:

[1] Momentálne na https://www.teleoff.gov.sk/data/files/38031.pdf

- Správa bude zasielaná zo strany Poštového podniku minimálne jedenkrát za kalendárny deň, a to aj v prípade, ak nebude obsahovať údaje o žiadnych zásielkach.
- V prípade úspešného doručenia najneskôr jeden pracovný deň po doručení
- Najneskorší termín pre zaslanie informácie je závislý od nasledovných parametrov:
  - Spôsob doručovania listinnej zásielky (druh zásielky, služba Nedoposielať, Opakované doručenie na žiadosť odosielateľa)
  - Časové doposielanie zásielky na žiadosť adresáta
  - Služba Uložiť ... dní na žiadosť odosielateľa
  - Predĺženie odbernej lehoty na žiadosť adresáta
- Najneskorší termín zaslania informácie v závislosti od vyššie uvedených parametrov je uvedený v nasledovnej tabuľke:

Spôsob doručovania	Adresát požiadal o doposielanie	Uložiť ... dní	Adresát požiadal o predĺženie odbernej lehoty	Najneskorší termín zaslania informácie[2]
R	Nie	<18	X	2p + OLk + 1p
R	Nie	18	Nie	2p + 18k + 1p
R	Nie	18	Áno	2p + 30k + 1p
R	Áno	<18	X	4p + OLk + 1p
R	Áno	18	Nie	4p + 18k + 1p
R	Áno	18	Áno	4p + 30k + 1p
R-NDO	X	<18	X	2p + OLk + 1p
R-NDO	X	18	Nie	2p + 18k + 1p
R-NDO	X	18	Áno	2p + 30k + 1p
UZ	Nie	x	X	2p + OLk + 1p
UZ	Áno	x	X	4p + OLk + 1p
UZ-OD	Nie	x	X	3p + OLk + 1p
UZ-OD	Áno	x	X	5p + OLk + 1p
UZ-NDO	X	x	X	2p + OLk + 1p
UZ-OD-NDO	X	x	X	3p + OLk + 1p

Vysvetlivky: OL = Odberná lehota, p = pracovných dní, k = kalendárnych dní

- Povolené doby výpadkov, nahlasované podľa kapitoly 2.6, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
  - Obojstranne dohodnuté odstávky služby

- Povolené doby výpadkov, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
  - Incidenty súvisiace s výpadkami rozhraní nevyhnutných na zabezpečenie služby zo strany Poštového podniku, vystavených na strane Podávateľa, ktoré sú popísané v aktuálnej verzii Dohody o integračnom zámere.

2.4. Zničenie nedoručiteľných poštových zásielok univerzálnej služby

- Dostupnosť služby:
  - Zničenie nedoručiteľných poštových zásielok univerzálnej služby vnútroštátneho styku: v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní od doručenia informácie o výsledku doručenia potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia zásielky.
  - Zničenie nedoručiteľných poštových zásielok univerzálnej služby medzinárodného styku: v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa vrátenia nedoručiteľnej zásielky Poštovému podniku.

[2] Neplatí v prípade miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním v zmysle Poštových podmienok uvedených v Prílohe č.2 Zmluvy

2.5. Prerušenie poskytovania služieb

Zmluvné strany týmto uznávajú a berú na vedomie, že počas prevádzky služieb môžu nastať plánované alebo neplánované prerušenia služieb, pričom platí, že:

a) V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Poštového podniku, je Poštový podnik povinný v elektronickej forme oznámiť Podávateľovi vykonávanie plánovanej odstávky **minimálne 3 pracovné dni vopred.**
b) V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Podávateľa, je Podávateľ povinný, v elektronickej forme oznámiť Poštovému podniku vykonávanie plánovanej odstávky **minimálne 3 pracovné dni vopred.**
c) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Poštového podniku, je Poštový podnik povinný v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Podávateľovi vykonávanie neplánovanej odstávky.

V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Podávateľa, je Podávateľ povinný v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Poštovému podniku vykonávanie neplánovanej odstávky

3. Rozsah zabezpečovanej prevádzkovej podpory

1. Proaktívny monitoring – sledovanie a vyhodnocovanie prevádzkových parametrov systému v reálnom čase
2. Správa a riešenie incidentov
3. Správa a riešenie upozornení na nedodržanie lehôt a chýb spracovania asynchrónnych správ
4. Reporting SLA parametrov (Mesačné vyhodnotenie realizovaných činností podľa vyššie stanovených služieb, posudzovanie dodržania úrovne poskytovaných služieb)
5. Reklamácie
6. Manažment zmien

3.1. Proaktívny monitoring – sledovanie a vyhodnocovanie prevádzkových parametrov systému v reálnom čase

Činnosti:

1. Aplikačný monitoring rozhrania IK CADLUD – MLD:
    a. sledovanie prijatia dávky elektronických úradných správ z IK CADLUD minimálne raz za hodinu
    b. sledovanie odoslania dávky informácií o prijatí/odmietnutí správ na listinné doručovanie zo strany MLD v nakonfigurovaných časoch (minimálne raz za 2 hodiny)
    c. sledovanie odoslania dávky informácií o výsledku doručenia potvrdzujúcich momenty doručenia alebo dôvody nedoručenia zo strany MLD v nakonfigurovaných časoch (minimálne raz denne)
2. Aplikačný monitoring modulov IS APONET MHT a MLD:
    a. sledovanie aplikačných logov v reálnom čase
    b. sledovanie systémových logov v reálnom čase
3. Monitoring dostupných zdrojov / systémových prostriedkov pre moduly IS APONET MHT a MLD:
    a. CPU
    b. Operačná pamäť
    c. Disková kapacita
4. Monitoring IKT komponentov potrebných pre zabezpečenie služieb uvedených v kapitole č.2:
    a. sledovanie funkčnosti VPN tunela medzi Podávateľom a Poštovým podnikom
    b. sledovanie stavu vyťaženia dátovej linky medzi Podávateľom a Poštovým podnikom

Prevádzková doba poskytovania služby proaktívny monitoring:

- V pracovných dňoch od 5:00 do 23:00

3.2. Správa a riešenie incidentov

Definície použitých pojmov:

- **Incident** predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky služby a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality služby v produkčnom prostredí.

- **Incident informačnej bezpečnosti** – jedna alebo rad neželaných, alebo neočakávaných udalostí informačnej bezpečnosti pri ktorých je významná pravdepodobnosť narušenia obchodných operácií a ohrozenia informačnej bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001.
- **Informačná bezpečnosť** – zachovanie dôvernosti, integrity a dostupnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001.
- **Finálne riešenie** znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti služby ako pred výpadkom (prevádzka služby bola plne obnovená).
- **Náhradné/dočasné riešenie** zmenšuje, alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti služby, t.j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických funkcionalít služby nevyhnutných na jej používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov, resp. prepnutím na záložný/náhradný systém.
- **Priorita** je používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS.
- **Udalosť informačnej bezpečnosti** – identifikovaný výskyt stavu systému, služby alebo siete indikujúceho možné narušenie politiky informačnej bezpečnosti (kde politika informačnej bezpečnosti predstavuje komplex procesov a činností zameraných na odvrátenie alebo zmenšenie identifikovaných rizík a prejavov hrozieb s cieľom udržiavania akceptovateľnej miery identifikovaného rizika, ktoré pôsobí na IKT aktíva), zlyhania bezpečnostných opatrení alebo predtým neznámej situácie, ktorá môže byť relevantná z hľadiska bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001

Činnosti:

1. Identifikácia a nahlásenie incidentu
2. Klasifikácia – stanovenie priority (vysoká, stredná, nízka)
3. Analýza – návrh náhradného riešenia, návrh finálneho riešenia
4. Vyriešenie – realizácia náhradného riešenia, realizácia finálneho riešenia
5. Uzavretie – akceptácia Objednávateľom, dokumentácia

Max doby od nahlásenia až po vyriešenie incidentu podľa priority:

	Vysoká priorita	**Stredná priorita**	**Nízka priorita**
Potvrdenie prijatia incidentu a odsúhlasenie klasifikácie	1 hod od momentu nahlásenia incidentu	1 hod od momentu nahlásenia incidentu	1 hod od momentu nahlásenia incidentu
Analýza – návrh náhradného riešenia	4 hod od momentu potvrdenia prijatia incidentu	1 pracovný deň od momentu potvrdenia prijatia incidentu	Náhradné riešenie sa nerealizuje
Analýza – návrh finálneho riešenia	8 hod od momentu potvrdenia prijatia incidentu	2 pracovné dni od momentu potvrdenia prijatia incidentu	5 pracovných dní od momentu potvrdenia prijatia incidentu
Vyriešenie – realizácia náhradného riešenia	12 hod od momentu potvrdenia prijatia incidentu	2 pracovné dni od momentu potvrdenia prijatia incidentu	Náhradné riešenie sa nerealizuje
Vyriešenie – realizácia finálneho riešenia	48 hod od momentu potvrdenia prijatia incident	5 pracovných dní od momentu potvrdenia prijatia incidentu	V plánovaných releasoch

Klasifikácia priorít incidentov:

- **Vysoká priorita:** znamená, že udalosť spôsobuje nedostupnosť služby alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít služby nevyhnutných na jej používanie, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má negatívne dopady na činnosti Podávateľa vyplývajúce zo Zmluvy.
- **Stredná priorita:** znamená, že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť časti služby, pričom služba je použiteľná iným technologickým a metodickým postupom. Prevádzka služby je degradovaná s dopadom na dostupnosť a kvalitu, resp. s dopadom na činnosti Podávateľa vyplývajúce zo Zmluvy.
- **Nízka priorita:** znamená, že funkčnosť služby je degradovaná. Dostupnosť služby je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na činnosti Podávateľa vyplývajúce zo

Zmluvy. Prevádzka služby vzhľadom na definovanú udalosť je komplikovaná, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

Nahlasovacie komunikačné kanály:

a) Primárny nahlasovací kanál pre riešenie incidentov na strane NASES:
Kontaktný formulár pre nahlasovanie incidentov, dostupný prostredníctvom url:
https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/

b) Sekundárny nahlasovací kanál v prípade nedostupnosti primárneho nahlasovacieho kanálu:
   - Tel. č. +421 2 35 803 083 v pondelok až piatok medzi 8:00- 18:00, v stredu do 21:00

c) Záložný kanál pre prípad nedostupnosti sekundárneho nahlasovacieho kanálu, resp. pre riešenie kritických stavov:
   - E-mail s vyžiadaním zaslania informácie o prijatí na adresu prevadzka@nases.gov.sk

d) Spôsob nahlasovania incidentov
   - Telefonické alebo písomné nahlásenie incidentu musí obsahovať:
     - Meno a funkciu osoby, nahlasujúcej incident
     - Kontaktné telefónne číslo osoby, nahlasujúcej incident
     - Kontaktný e-mail osoby, nahlasujúcej incident
     - Názov služby, ktorej sa incident týka
     - Technický popis incidentu
     - Čas vzniku incidentu

Prevádzková doba poskytovania služby Správa a riešenie incidentov na strane NASES:
   - V pracovných dňoch od 8:00 do 18:00
     V prípade nahlásenia incidentu mimo vyššie uvedenej prevádzkovej doby lehoty pre riešenie incidentov začnú plynúť nasledujúci pracovný deň od 8:00

3.3. Správa a riešenie upozornení na nedodržanie lehôt a chýb spracovania asynchrónnych správ

Činnosti:
1. Kategorizácia prijatého upozornenia alebo chyby:
   a. upozornenie na nezaslanie informácie o prijatí/odmietnutí správ na listinné doručovanie
   b. upozornenie na nezaslanie informácie o výsledku doručenia potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia
   c. chyba spracovania asynchrónnej správy
2. Analýza zaslaného upozornenia alebo chyby:
   a. Odstrániteľný incident na strane Poštového podniku
   b. Neodstrániteľný incident na strane Poštového podniku (*napr. strata poštovej zásielky*)
   c. Chyba na strane Podávateľa
3. Vyriešenie:
   a. Zaslanie požadovanej informácie štandardným komunikačným kanálom v zmysle Prílohy č.3 Zmluvy, v prípade odstrániteľného incidentu na strane Poštového podniku
   b. Vytvorenie prevádzkového incidentu v zmysle kapitoly 3.2, v prípade neodstrániteľného incidentu na strane Poštového podniku (*napr. z dôvodu informovania Podávateľa o strate poštovej zásielky*)
   c. Vyriešenie vysvetlením, v prípade chyby na strane Podávateľa

Max. doby od nahlásenia až po vyriešenie incidentu podľa priority:

	Prvé zaslanie upozornenia alebo chyby	**Opakované zaslanie upozornenia alebo chyby**
Potvrdenie prijatia	On-line v reálnom čase – synchrónna odpoveď na volanie webovej služby	On-line v reálnom čase – synchrónna odpoveď na volanie webovej služby
Analýza	2 pracovné dni od momentu potvrdenia prijatia upozornenia alebo chyby	1 pracovný deň od momentu potvrdenia prijatia upozornenia alebo chyby
Vyriešenie	3 pracovné dni od momentu	2 pracovné dni od momentu

	potvrdenia prijatia upozornenia alebo chyby	potvrdenia prijatia upozornenia alebo chyby

Podmienky zasielania upozornení na strane Podávateľa:

- Prvé upozornenie Podávateľ odosiela po uplynutí dohodnutej lehoty uvedenej v kapitolách 2.1. a 2.3.
- Opakované upozornenie Podávateľ odosiela po uplynutí lehoty na vyriešenie prvého zaslaného upozornenia (3 pracovné dni)
- V prípade, ak Poštový podnik nevyrieši zaslané upozornenia ani po uplynutí lehoty na vyriešenie opakovaného zaslaného upozornenia (2 pracovné dni), Podávateľ vytvorí prevádzkový incident v zmysle kapitoly 3.2.

Prevádzková doba poskytovania služby:

- Prijímanie upozornení a chýb prostredníctvom webovej služby
  - Rozhranie IK CADLUD – MLD:
    - Garantovaná dostupnosť: 24x7, 99%
    - Maximálna doba odozvy na prijatú správu: 99% do 10 sek.
- Riešenie prijatých upozornení a chýb na strane NASES
  - V pracovných dňoch od 8:00 do 18:00

3.4. Reporting SLA parametrov (Mesačné vyhodnotenie realizovaných činností podľa vyššie stanovených služieb, posudzovanie dodržania úrovne poskytovaných služieb)

Reporting plnenia parametrov dohodnutej úrovne poskytnutých služieb bude dostupný prostredníctvom nástroja Service desk.

4. Kontaktné osoby za jednotlivé funkčné oblasti zabezpečenia procesu

4.1. Zodpovedné osoby pre štandardnú podporu prevádzky za NASES:

Meno a Priezvisko	Rola	Telefón	e-mail
Jana Kovačičová	*Manažér pre ÚPVS – Odbor aplikácií – Sekcia prevádzky informačných systémov*	*+421 (0)917 691 312*	jana.kovacicova@nases.gov.sk

4.2. Kontaktné osoby pre zabezpečenie eskalačných procedúr

Typ eskalácie	Kontaktná osoba Podávateľ	Kontaktná osoba OVM
riešenie incidentov: *1. úroveň riešenia incidentov:*	*Meno: Jana Kovačičová* *Zaradenie: Manažér pre ÚPVS – Odbor aplikácií – Sekcia prevádzky informačných systémov* *Mobil: +421 (0)917 691 312* *E-mailová adresa:* *jana.kovacicova@nases.gov.sk*	*Meno: Ing. Jiří Slynko* *Zaradenie: špecialista pre informačný systém* *Mobil: +421 902 911 160* *E- mailová adresa:* *jiri.slynko@trencin.sk*
riešenie incidentov: *2. úroveň riešenia incidentov:*	*Meno: Daniel Vráblik* *Zaradenie: vedúci Odboru aplikácií – Sekcia prevádzky informačných systémov* *Mobil: +421 (0)917 691 438* *E-mailová adresa:* *daniel.vrablik@nases.gov.sk*	*Meno: Ing. Jiří Slynko* *Zaradenie: špecialista pre informačný systém* *Mobil: +421 902 911 160* *E- mailová adresa:* *jiri.slynko@trencin.sk*

P.č.	Aktivita v rámci eskalácie	Popis aktivity (Maximálny rozsah popisu - 1000 znakov)	Priradená rola	Výstupný stav eskalácie
1.	Iniciovanie eskalácie	*Eskalácia sa inicializuje emailom alebo telefonicky na eskalačné miesto 1. alebo 2. úrovne Poštového podniku*	*Garant Podávateľa*	Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním
2.	Vyhodnotenie úrovne eskalácie	*Posúdenie eskalácie a prípadné presunutie na vyššiu úroveň eskalácie*	*Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov*	Vyhodnotená úroveň eskalácie
3.	Návrh riešenia eskalácie		*Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov*	Schválený návrh riešenia eskalácie
4.	Realizácia návrhu riešenia		*Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov*	Ukončená realizácia riešenia eskalácie

5.	Uzatvorenie eskalácie	*Odsúhlasenie vyriešenia eskalácie*	*Garant Podávateľa*	Eskalácia uzavretá

Zmenu osôb a/alebo kontaktných údajov uvedených v tejto Prílohe č. 5 sa nie je potrebné riešiť formou dodatku podpísaného oprávnenými osobami zmluvných strán. Zmena je účinná písomným oznámením strany, ktorej sa zmena týka, podpísanej kontaktnou osobou uvedenou v čl. IX, ods. 1 Zmluvy. Takáto zmena je účinná od momentu jej doručenia druhej strane.