

Príloha č. 1

Špecifikácia Paušálnych Služieb

1.1 Všeobecné podmienky

Štandardný vstupný kanál pre žiadosti o podporu a servisné hlásenia incidentov je realizovaný prostredníctvom aplikácie SERVICE-DESK, ktorá je k dispozícii na webovej adrese <https://inalogy.odoo.com/helpdesk/uvlf>.

SERVICE-DESK ponúka služby registrácie a správy servisných hlásení incidentov, nastavení priorít, zmien stavu, komentárov a upozornení.

Alternatívne (v prípade nedostupnosti SERVICE-DESK) je možné zadávať požiadavky na podporu prostredníctvom vyhradeného telefónneho čísla uvedeného v zmluve o podpore v rámci pracovných hodín definovaných v rámci úrovne podpory.

Všetky požiadavky nahlásené telefonicky zadá Inalogy na SERVICE-DESK.

Podporu poskytuje jeden z členov podporného tímu Inalogy v pracovných dňoch (9:00-17:00h). Garantovaný čas odozvy je určený podľa úrovne podpory Bronze.

1.2 Definície

Pojmy sú definované ako:

Čas odozvy – čas od oznámenia žiadosti do potvrdenia prijatia žiadosti.

Analýza incidentov - čas od nahlásenia požiadavky, ktorému je oznámený výsledok analýzy a určený spôsob a čas riešenia.

Čas vyriešenia – čas od nahlásenia požiadavky do vyriešenia incidentu. Za riešenie sa považuje aj alternatívne riešenie.

Úrovně závažnosti pozostávajú z kombinácie dvoch nasledujúcich faktorov:

Vplyv na podnikanie - (Prerušenie poskytovania služieb Objednávateľovi, vplyv na výnosy, potenciálne náklady v prípade neriešenia,

Používatelia – koľko používateľov je ovplyvnených prerušením služby

Vplyvy obchodného procesu sú definované ako:

Úroveň obchodného dopadu 1 – KRITICKÝ : Incident, ktorý má za následok kritický obchodný dopad, kde (i) Objednávateľ zaznamená úplnú alebo podstatnú stratu služby alebo (ii) kritický obchodný proces nefunguje (iii) kde žiadne oneskorenie riešenia nie je akceptované (vplyv na služby Objednávateľom alebo spôsobuje únik príjmov).

Úroveň obchodného dopadu 2 – VYSOKÝ : Incident, ktorý má za následok významný obchodný dopad, kde (i) chyba má za následok kritický obchodný dopad, ale je možné použiť alternatívne riešenie, alebo (ii) niektoré časti riešenia sú nefunkčné, ale zasiahnutý proces zostáva schopný prevádzky.

Úroveň obchodného dopadu 3 – STREDNÁ : Incident, ktorý má za následok minimálny obchodný dopad, t.j. Objednávateľ neregistruje žiaden výpadok poskytovaných služieb a Incident nemá významný vplyv na použiteľnosť Aplikácie.

Úroveň obchodného vplyvu 4 – NÍZKA : Všetky ostatné incidenty, ktoré nie sú zahrnuté v horeuvedenom (nízky vplyv na obchodný proces a žiadna naliehavá potreba odstrániť chybu).

Dopady používateľov sú definované ako:

Úroveň dopadu na používateľa 1 – VŠETCI POUŽÍVATELIA : Incident, ktorý ovplyvňuje všetkých používateľov v rámci organizácie.

Úroveň dopadu na používateľa 2 – VEĽKÁ SKUPINA : Incident, ktorý postihuje viac ako 30 % všetkých používateľov v rámci organizácie.

Úroveň dopadu na používateľa 3 – MALÁ SKUPINA : Incident, ktorý postihuje menej ako 30 % všetkých používateľov v rámci organizácie.

Úroveň dopadu na používateľa 4 – JEDEN POUŽÍVATEĽ : Incident, ktorý ovplyvňuje jedného používateľa v rámci organizácie.

Klasifikácia závažnosti incidentu je priradená podľa definície v nasledujúcej tabuľke:

VPLYVY NA POUŽÍVATEĽOV / OBCHODNÉ DOPADY	NÍZKA	STREDNÝ	VYSOKÝ	KRITICKÝ
Jediný používateľ	NÍZKA	NÍZKA	STREDNÝ	STREDNÝ
Malá skupina	NÍZKA	NÍZKA	STREDNÝ	VYSOKÝ
Veľká skupina	NÍZKA	STREDNÝ	VYSOKÝ	KRITICKÝ
Všetci používatelia	STREDNÝ	VYSOKÝ	KRITICKÝ	KRITICKÝ

1.3 Popis podpory L1

Podpora L1 je definovaná ako prevádzková pomoc pre koncových užívateľov. Žiadosti o podporu rieši priamo tím lokálny tím podpory Objednávateľa. Zložitejšie problémy sa predkladajú tímu špecialistov na podporu L2, ktorý poskytuje Inalogy.

1.4 Popis podpory L2

Podpora L2 je navrhnutá ako prevádzková asistencia pre IDM riešenie pre tím podpory L1. Tím L2 tvoria špecializovaní špecialisti IDM, ktorí poskytujú podporu v rámci špecifických časov odozvy. Inalogy ponúka podporu L2 v štyroch prevádzkových režimoch, každý s rôznymi SLA a vstupnými kanálmi.

Typ podpory	Servisné hodiny	Servisný Kanál			SLA
		Primárny	Sekundárny	Následný	-
Bronze	8x5 (9:00 – 17:00)	Portál podpory Inalogy	-	-	-

1.5 SLA

Za nahlásenie požiadavky sa považuje moment zadania incidentu do SERVICE-DESK nástroja spoločnosti Inalogy. V prípade telefonického vstupu sa za začiatok SLA považuje čas hovoru.

Nižšie uvedené časy sú garantované pre incidenty v implementačnej/riešajúcej časti riešenia dodaného spoločnosťou Inalogy.

Doba riešenia sa nevzťahuje na chyby spôsobené prostredím, v ktorom je riešenie prevádzkované (SW, HW infraštruktúra) ani na chyby súvisiace s produktami tretích strán, ktoré môže byť súčasťou riešenia. Aby sa predišlo akýmkoľvek pochybnostiam, produkty tretích strán sú napríklad LDAP, MS Active Directory alebo akýkoľvek iný produkt tretích strán, ktorý nedodáva Inalogy.

Všetky hodiny uvedené v tabuľkách sú vypočítané v rámci prevádzkových hodín služby.

SLA BRONZ - 8X5

Závažnosť	Doba odozvy	Analýza incidentov	Čas korekcie
Kritické	2 hodiny	12 hodín	-
Vysoká	4 hodiny	24 hodín	-
Stredná	6 hodín	48 hodín	-
Nízka	8 hodín	64 hodín	-

Príloha č. 2

Špecifikácia Objednávkových služieb

Do kategórie Objednávkových služieb v zmysle článku 8.1 b) tejto zmluvy sú zaradené všetky služby ktoré nie sú explicitne uvedené vymenovaním v rámci Prílohy č.1 tejto zmluvy

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadaviek Objednávateľa na rozvoj Systému prostredníctvom zmien Systému (ďalej aj len „Požiadavka na zmenu“).

Spôsob elektronickej komunikácie:

- Elektronickou poštou /e-mail/ s prílohou formulára pre Objednávkové služby, alebo
- Prostredníctvom elektronického nástroja

Zoznam činností:

1) Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu

- a) Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár, ktorý bude definovaný zmluve o poskytovaní služieb, prostredníctvom ktorého Objednávateľ špecifikuje rozsah zmien Systému.
- b) Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne časový harmonogram pre vypracovanie činnosti č. 2) Vypracovanie Analýzy dopadov a cenovej ponuky. Poskytovateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácií slúžiacich k úplnému porozumeniu Požiadaviek na zmenu počas lehoty stanovenej pre činnosť č. 1. Lehota pre činnosť č. 1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu je **10 (desať) pracovných dní**.
- c) Predpokladom pre zahájenie činnosti č. 2) je odsúhlasenie činnosti č. 1) Objednávateľom.

2) Vypracovanie a schválenie Analýzy dopadov a cenovej ponuky

- a) Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Poskytovateľ doplní formulár pre Objednávkové služby, ktorý Poskytovateľ doručí podľa dohodnutého harmonogramu v rámci činnosti č. 1 Objednávateľovi, a ktorý bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov, cenovej ponuky a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov a ostatných požadovaných vyplnení pre Poskytovateľa.
- b) Po doručení formulára Objednávateľovi je Objednávateľ povinný zapísať pripomienky do formulára a doručiť ich v lehote **do 7 (siedmich) pracovných dní** odo dňa doručenia formulára Objednávateľovi alebo v rovnakej lehote schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku vyplývajúce z doručeného formulára bez výhrad. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa v plnom rozsahu a bez výhrad a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k schváleniu objednania Objednávkových služieb.
- c) Poskytovateľ je povinný **do 10 (desiatich) pracovných dní** pripomienky odborne posúdiť a upraviť Analýzu dopadov a cenovú ponuku v súlade so vznesenými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj s príslušným odôvodnením, v ktorom náležite preukáže rozpor pripomienky

s konkrétnou Požiadavkou na zmenu alebo inú relevantnú skutočnosť, ktorá odôvodňuje nezapracovanie pripomienky Objednávateľa.

- d) Objednávateľ je povinný **do 10 (desiatich) pracovných dní** od dodania Analýzy dopadov a cenovej ponuky po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku alebo v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi; v prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k schváleniu objednaných Objednávkových služieb.
- e) Po schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky predloží bezodkladne Objednávateľ Analýzu dopadov a cenovú ponuku na rozhodnutie Riadiacemu výboru.
- f) Ak nedôjde k schváleniu Analýzy dopadov a cenovej ponuky postupom podľa tohto bodu činnosti č. 2, o ďalšom postupe záväzne rozhodne Riadiaci výbor.

3) Objednanie realizácie Objednávkových služieb

- a) Objednávka realizácie Objednávkových služieb je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia Riadiaceho výboru o schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom.
- b) Objednávateľ je oprávnený doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku najneskôr do 1 (jedného) mesiaca odo dňa schválenia Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

4) Realizácia Objednávkových služieb

- a) K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní písomnej objednávky podpísanej štatutárnym zástupcom Objednávateľa, súčasťou ktorej je kópia schváleného výstupu z činnosti č. 2.
- b) Objednávateľ a Poskytovateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Požiadavky na zmenu.
- c) Poskytovateľ navrhne detailný plán realizácie Požiadavky na zmenu s definovaním vlastníkov jednotlivých plnení, vrátane definovania požiadaviek na súčinnosť Objednávateľa a s návrhom termínov jednotlivých plnení úloh. Objednávateľ schvaľuje detailný plán realizácie.
- d) Poskytovateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie zmeny podľa odsúhlaseného detailného plánu realizácie zmeny Objednávateľom.

5) Otestovanie zmeny Poskytovateľom

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátane dodania security review podľa SDL metodiky rozsahu v odsúhlasenom Objednávateľom pred vykonaním záverečných akceptačných testov
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje dodať výsledky testov a výsledky security review Objednávateľovi.

6) Akceptovanie Objednávkových služieb

- a) Akceptácia Objednávkových služieb sa riadi ustanoveniami článku 6. tejto Zmluvy.
- b) Limity Defektov pre akceptáciu Objednávkovskej služby:

Kategória Defektu	Popis	Povolený počet Defektov
Kritický	Defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.	0
Normálny	Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.	3

7) Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).

Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálného repozitára dokumentácie.

8) Školenie

V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v Systéme zabezpečí Poskytovateľ požadované školenia pre Objednávateľa najneskôr do 7 dní odo dňa Akceptácie Objednávkových služieb, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

9) Eskalačný proces

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach Objednávkových služieb eskalujú to na Riadiaci výbor.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú do vtedy vynaloženej práci a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

Príloha č. 3
Formulár pri Objednávkových službách
(VZOR)
Formulár pre Objednávkové služby

Základné informácie

Názov domény:			
Modul / Časť:		Termín na PROD (T):	
Vlastník zmeny Objednávateľ: Poskytovateľ:		Verzia dokumentu:	1.0
Hlavný Analytik Objednávateľ: Poskytovateľ:		Dátum verzie:	
Hlavný Architekt Objednávateľ: Poskytovateľ:		Hlavný Tester Objednávateľ: Poskytovateľ:	

Distribučný zoznam

Od	Funkcia	Dátum	Telefón / E-mail

Komu	Akcia*	K dátumu	Telefón/ E-mail

*Akcia: Schválenie, Revízia, Pre informáciu, Založenie,...

História verzií

Verzia	Dátum	Revidoval	Popis	Označenie zmien
1.0			Iniciálna verzia požiadavky	Nie sú.

Účel dokumentu

Dokument popisuje požiadavky **Objednávateľa** na zmeny Systému, ktoré je potrebné analyzovať, navrhnuť riešenie a spôsob implementácie v dotknutých moduloch a ich funkcionalitách.

Definuje požiadavky, v prípade potreby aj hlavné scenáre (prípady použitia), akceptačné kritériá a očakávané termíny dodania funkčného a otestovaného riešenia na **produkčné prostredie**.

Je podkladom pre **Poskytovateľa** na posúdenie náročnosti a trvania implementácie, testovania, integrácie a dodania riešenia **vrátane úplnej podpory pri nasadení na produkčné prostredie**.

Ak nie je nižšie v definovaní požiadaviek uvedené inak, riešenie požiadavky na zmenu musí byť navrhnuté a dodané v súlade s požiadavkami, na základe ktorých bol Systém vytvorený a je prevádzkovaný (napr. ak Systém má stanovenú výkonnosť pre synchronné volanie služby s odozvou do 5 sekúnd a v požiadavke Objednávateľa na zmenu nie je uvedené inak, tak po

nasadení riešenia zmeny na prostredie nemôže dôjsť k presiahnutiu odozvy existujúcich služieb ani novovzniknutých služieb nad 5 sekúnd).

Cieľ a dôvody zmeny

Cieľom a predmetom zmeny je:

Požiadavky

RQ.1: Názov požiadavky

Popis požiadavky: Objednávateľ uvedie sa maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.

Návrh riešenia: Poskytovateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálneho riešenia architektúry, analytického modelu, centrálneho repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.

Prácnosť implementácie RQ.1

I D	Popis aktivity	A	I	T	Sec	PM	Celkom za Aktivitu
1	Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ						
2	Implementácia riešenia						
3	Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní						
4	Zpracovanie pripomienok						
5	Príprava balíčka na PROD						
6	Súčinnosť pri nasadení na PROD						
7							
Spolu za požiadavku							

RQ.2: Názov požiadavky

Popis požiadavky: Objednávateľ uvedie sa maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.

Návrh riešenia: Poskytovateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálneho riešenia architektúry, analytického modelu, centrálneho repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.

Prácnosť implementácie RQ.2

I D	Popis aktivity	A	I	T	Sec	PM	Celkom za Aktivitu
1	Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ						
2	Implementácia riešenia						
3	Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní						
4	Zpracovanie pripomienok						
5	Príprava balíčka na PROD						
6	Súčinnosť pri nasadení na PROD						
7							
Spolu za požiadavku							

Implementačné pravidlá - doplní Objednávateľ

- Objednávateľ uvedie zoznam pravidiel, ktoré požaduje od Poskytovateľa

Akceptačné kritériá

Doplň Objednávateľ:

Plnenie akceptačných kritérií preukáže Poskytovateľ na prezentácii pri odovzdaní predmetu požiadavky do UAT testov. Prezentácia sa uskutoční po nasadení balíčka na prostredie určené Objednávateľom a overení či funkcionality zodpovedajú požiadavke Objednávateľa. Následne dohodne PM Poskytovateľa prezentáciu pre vlastníka/analytika zmeny. Nižšie je uvedený príklad definovania akceptačných kritérií:

ID	Popis Akceptačného kritéria	Kritický defekt	Normálny defekt	Platí pre RQ	Tolerancia
AC.1	Počet chýb identifikovaných pri funkčných testoch – splnenie minimálneho rozsahu očakávaných výstupov	0	0		Žiadna
AC.2	Požadované parametrické nastavenie je plne funkčné a otestované	0	1		Žiadna
AC.3	Zápis, validácia dát a odpoveď cez nevizuálne služby a generovanie odpovede prebehne do 2 sekúnd	0	0		Žiadna
AC.4	Odozva UI bude maximálne 2 sekundy pre 80% meraných prípadov (test preukáže Poskytovateľ demonštráciou na minimálne 1000 volaniach)	0	1		Žiadna
AC.5	Systém dokáže spracovať paralelne 300 súčasných vizuálnych aj nevizuálnych volaní za jednu minútu	0	0		Žiadna
AC.6	Integračné testovanie funkcionality je úspešné a zdokumentované (zápis, video)	0	1		Žiadna
AC.7	...				

Legenda:

Kritický defekt – Defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.

Normálny defekt – Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.

Mimo rozsahu požiadavky

Doplň Poskytovateľ:

Uvedie sa exaktné vymedzenie rozsahu funkcionality, ktoré nebudú realizované a ktoré Poskytovateľ navrhol počas návrhu riešenia ako zoznam, na ktorý upozorní Objednávateľa služby. Cieľom je určiť vymedzenie ohraničenia systému vyplývajúceho z návrhu riešenia, ktorý odsúhlasuje Objednávateľ.

Rozdelenie požiadaviek do realizačných fáz

Doplň Objednávateľ:

Objednávateľ s prihliadnutím na plánované pravidelné vydávanie veľkých releasov Systému, resp. pravidelné plánovanie vydávania releasov okolitých modulov integrovaných so Systémom navrhne rozdelenie požiadaviek a ich realizáciu do realizačných fáz s vymedzením rámcových termínov ich dodania. Poskytovateľ v harmonograme realizácie dodávky ich zohľadní a navrhne jednotlivé aktivity pre pokrytie úspešnej realizácie zmeny. Objednávateľ odsúhlasuje návrh harmonogramu.

Harmonogram realizácie dodávky

Doplň Poskytovateľ:

Krok	Popis	Začiatok	Koniec	Trvanie	Poznámka
1					
2					

Prácnosť podľa požiadaviek a CENOVÁ PONUKA

Doplň Poskytovateľ. Celková prácnosť vyjadrená v **Človekodňoch (MD)** potrebných na analýzu (A), návrhu riešenia (N), implementácia (I), testovanie vrátane podpory pri nasadení na prostredia určené objednávateľom (T) podľa jednotlivých požiadaviek a rolí riešiteľov, posúdenie bezpečnosťou a vykonanie penetračných testov (SEC) a projektové riadenie (PM) :

ID	Popis	A+N	I	T	Sec	PM	Celkom za RQ
RQ.1							
RQ.2							
RQ.3							
Spolu							
Cena v EUR s DPH							

Dopady

Identifikované dopady definuje, doplní a upraví Poskytovateľ po vykonaní analýzy jednotlivých požiadaviek pre nasledovné oblasti:

- Architektúra
- Integrácia na externé IS
- Overenie zhody
- Infraštruktúra
- Výkonnosť
- Prevádzka
- Dokumentácia pre používateľa alebo cieľovú skupinu
- Bezpečnosť
- Deployment

Rozhodnutia

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli prijaté tieto rozhodnutia:

ID	Dátum	Zodpovedný	Popis rozhodnutia	Dopad na RQ
1				
2				
3				

Riziká

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli identifikované tieto riziká:

ID	Dátum	Vlastník	Popis rizika	Návrh mitigácie	Pravdepodobnosť	Dosah	Dopad na RQ
1				Zoznam opatrení, ktoré je možné vykonať na zmiernenie výskytu rizika	Takmer isté riziko / stredné riziko / nízke riziko výskytu	Vysoký – ovplyvní pokračovanie zmeny Stredný – vyžiada si úpravy zmeny Nízky – ovplyvní efektivitu zmeny, napr. z časového hľadiska dodania samotnej zmenovej požiadavky	
2							
3							

Požiadavky na súčinnosť objednávateľa

Poskytovateľ špecifikuje rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa a všetky vstupy, ktoré nevie zabezpečiť vo vlastnej réžii a sú potrebné na dodanie všetkých požiadaviek v plnom rozsahu podľa zadania:

ID	Termín	Rieši	Popis požiadavky na súčinnosť	Odhad prácnosti	Stav dodania
1					
2					

Prílohy a odkazy na súvisiace dokumenty

Objednávateľ vymedzí rozsah súvisiacej dokumentácie vrátane vymedzenia súvisiacej platnej a pripravovanej legislatívy. Poskytovateľ sa zaväzuje a použije platné aj pripravované znenie príslušných zákonov, vrátane vymedzení touto Zmluvou.

Prípomienky a spôsob zapracovania

Táto kapitola obsahuje zoznam pripomienok k návrhu riešenia a dohodnutý spôsob ich zapracovania potvrdený Objednávateľom aj Poskytovateľom vrátane prizvaných tretích strán zapojených alebo dotknutých danou funkcionalitou alebo potrebnou integráciou.

ID	Dátum	Zapísal	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
1					
2					

Príloha č. 4
Špecifikácia ceny

Cena za paušálne mesačné služby

Ceny sú bez DPH.

	Cena denne (8 hodín)	Cena Mesačná	Cena Ročne
L2 Bronze 8x5	-	2 000,00 €	24 000,00 €

Nasledujúce položky sú súčasťou servisnej podpory:

- správa incidentov - opravy chýb zistených počas prevádzky s garantovanými parametrami SLA,
- riadenie prevádzky - sledovanie logov a stavu systému, odporúčanie a inštalácia bezpečnostných aktualizácií a iné profylaktické aktivity,
- nahlasovanie požiadaviek cez SERVICE-DESK/telefón
- mesačná report zo SERVICE-DESK pre klienta,

Akákoľvek iná práca je na základe Objednávky spoplatnená sadzbou za deň (MD).

Jednotková cena za 1 človekoden práce pri Objednávkových službách: **500 EUR bez DPH**