

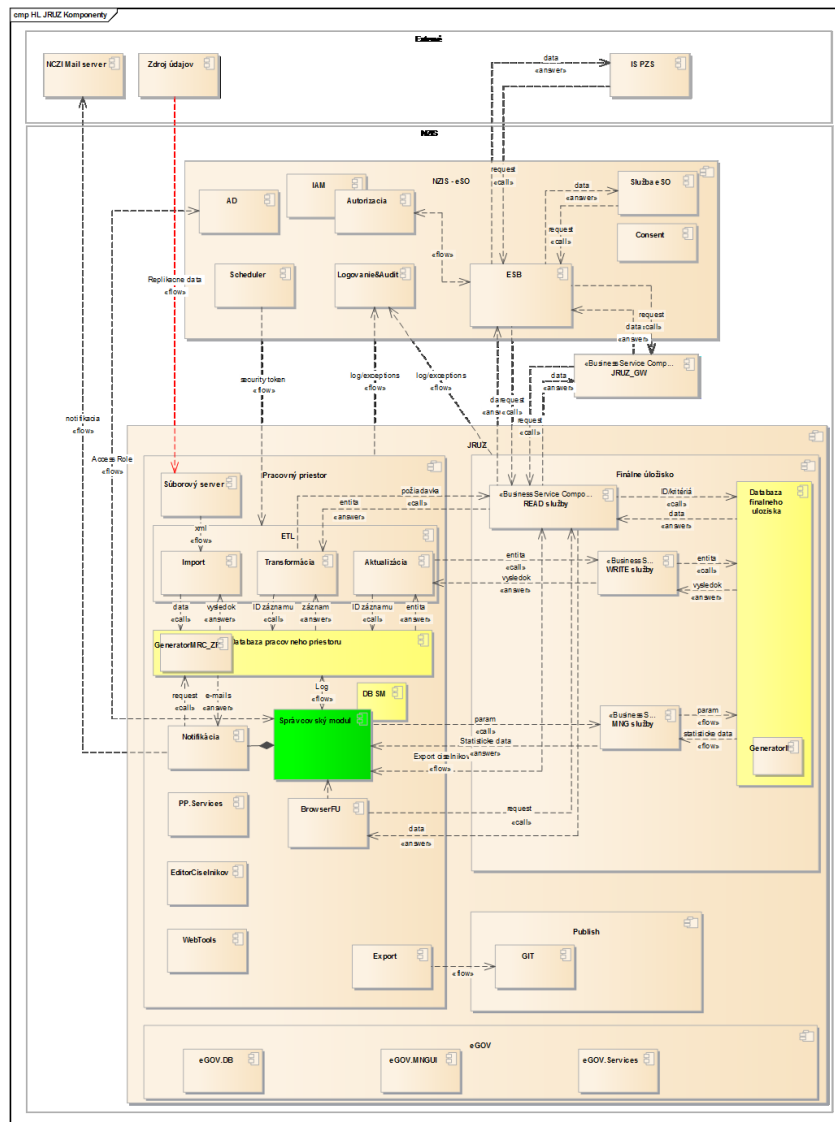
Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní podporných služieb

1. Popis IS JRUZ

Popis architektúry, konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky IS je definovaný v dokumentácii k IS, ktorá sa nachádza u Objednávateľa a je v prípade potreby dostupná aj Poskytovateľovi.

IS JRUZ pozostáva z niekoľkých základných stavebných komponentov, ktoré sú vzájomne prepojené. Technologickú platformu tvoria produkty Microsoft, ktoré sú nosnou časťou JRUZ. Na najnižšej úrovni sa nachádza databázový systém prevažne pre entity JRUZ a zdieľaný súborový systém pre fyzické ukladanie exportných dávok referenčných registrov. Nad touto vrstvou sa nachádza aplikačná vrstva, ktorá zabezpečuje prístup k uloženému obsahu bez ohľadu na typ entít. Poskytuje bezpečnú platformu pre prístup k obsahu. Takisto zabezpečuje kontrolu a auditovanie prístupu k uloženému obsahu. Paralelne s aplikačnou vrstvou existuje ETL vrstva, ktorá zabezpečuje dve funkcionality: slúži na replikáciu údajov z exportných dávok do repliky registra a tiež ako mechanizmus spájania údajov. Tak isto zabezpečuje kontrolu a auditovanie prístupu k uloženému obsahu. Pre vstup do systému slúži systémové rozhranie, ktoré je publikované v externom ESB. Riešenie je zároveň integrované na centrálné elektronické služby NZIS eZdravie.

Bloková schéma JRUZ



JRUZ pozostáva z aplikačných modulov – komponentov :

- JRUZ.READ,
- JRUZ.GW,
- JRUZ.FU.DB,
- JRUZ.eGOV.DB,
- JRUZ.eGOV.Services,
- JRUZ.PP.DB,
- JRUZ.PP.ETL,
- JRUZ.PP.Services,
- JRUZ.Publish.Git,
- JRUZ.WRITE,
- JRUZ.BrowserFU,
- JRUZ.EditorCiselnikov,
- JRUZ.eGOV.MNGUI,
- JRUZ.ETL.Management,
- JRUZ.PP.SM,
- JRUZ.PP.SYSDB,
- JRUZ.WebTools.

JRUZ (Jednotná referenčná údajová základňa pre rezort zdravotníctva) slúži v dvoch oblastiach.

- Registre - zber, konsolidáciu a spracovanie údajov z rôznych registrov pre účely poskytovania týchto údajov pre potreby rezortu zdravotníctva.
- Číselníky a klasifikácie - zber, konsolidáciu a spracovanie a poskytovanie číselníkov a klasifikácií pre oblasť zdravotníctva

Činnosť pri práci s registrami je možné rozdeliť do nasledovných oblastí:

1. Agenda zdrojových registrov (AZR) – poskytovanie zdrojových údajov týchto registrov organizácií, ktoré sú za vedenie registrov zodpovedné (Komora lekárov, komora sestier, ...)
2. Pracovný priestor JRUZ (PP) – časť systému JRUZ, ktorá slúži na konsolidáciu údajov z referenčných registrov. Spôsob konsolidácie je určený pravidlami. Tie určujú, ktorý údaj z ktorého zdroja (AZR) v ktorom registri je referenčný. Prenáša údaje do Finálneho úložiska, keď je k dispozícii minimálna sada údajov s ktorou je možné záznam považovať za úplný.
3. Finálne úložisko – slúži na distribúciu/poskytovanie údajov údajovej základne v režime vysokej dostupnosti. Obsahuje aktuálne údaje, ako aj históriu zmien. Je referenčným miestom pre ostatné registre. Predstavuje centrálné miesto výmeny informácií medzi jednotlivými zdrojovými registrami (AZR) - nie je potrebná ich integrácia navzájom.
4. Číselníky – keďže rôzne registre využívajú rôzne spôsoby zaznačenia číselníkových hodnôt (napríklad muž – M, alebo 1), je potrebné číselníky skonsolidovať zo zdrojových registrov a následne namapovať na jednotnú hodnotu.
5. JRUZ zabezpečuje prístup k tým údajom, na ktoré je potrebné mať prístupové oprávnenia.

1.1 Typy dát ktoré JRUZ spravuje

1. Liečebné prostriedky – národný farmakologický register, vrátane kategorizačných a registračných údajov
 - a. Lieky
 - b. Dietetické potraviny
 - c. Zdravotnícke pomôcky
 - d. Údaje pre znalostný systém
 - i. Interakcie
 - ii. Kontraindikácie

- iii. Dávkovania
- iv. Liekové alergie
2. Poskytovatelia zdravotnej starostlivosti
3. Prijímatelia zdravotnej starostlivosti
4. Zdravotné poisťovne
5. Klasifikácie/číselníky
6. Očkovacie kalendáre

1.1.1 Číselníky

Záznamy NZIS a JRUZ využívajú číselníkové položky. JRÚZ je zároveň jednotným zdrojom číselníkových hodnôt a v rámci PP rieši konsolidáciu číselníkových položiek. Počet číselníkov je viac ako 100.

1.2 Ďalšie nadväzné systémy

1. IAM (identifikácia a autentizácia) pre Zdravotníckych pracovníkov
2. EHR – centrálny elektronický zdravotný záznam pacienta
3. Registre – zdravotnícke (onkologický, mikrobiológia...), administratívne (lôžka...)
4. Zdravotnícka politika, nástroje na podporu rozhodovania (Business Intelligence, reporting, predikcie, notifikácie...)
5. Komunikačná infraštruktúra pre výmenu informácií v rámci rezortu (výkony od poskytovateľov ZS do zdravotných poisťovní, schvalovania revíznymi lekármi....)

1.3 Integrácia

1.3.1 Prehľad integrácie JRUZ na NZIS centrálné komponenty

JRUZ pre svoju činnosť využíva centrálné komponenty NZIS dodávané projektom eSO1. Jedná sa o nasledovné:

- Scheduler
- Logovanie & Audit
- ESB

ActiveDirectoryMimo NZIS komponentov, JRUZ využíva:

- NCZI Mail server - pre potreby notifikácie emailom. Autentizácia voči NCZI SMTP serveru prebieha pomocou Windows Authentication (NTLM) cez servisný účet, pod ktorými beží notifikačný komponent Správcovského modulu.

1.3.2 Prehľad integrácie NZIS modulov na JRUZ

Iné NZIS moduly využívajú JRUZ z hľadiska konzumenta READ a GW služieb. JRUZ pre NZIS je centrálnym modulom referenčných údajov.

1.3.3 Prehľad integrácie eGOV

JRUZ integruje eGOV pre potreby NZIS, konkrétne:

- RFO
- CSRÚ (RPO, META IS)

1.3.4 Prehľad externej integrácie na JRUZ

Nasledujúce subjekty/systémy sú integrované na JRUZ:

- ÚDZS
- MZSR
- ŠUKL
- Komory

- VÚC
- ŠUSR
- Zdravotné poisťovne
- NCZI
 - ISZI
 - CMS/ePZP
- NIS
- LIS
- IS AMB
- LeIS
- IS ZZS

1.3.5 Jedinečnosť z pohľadu bezpečnosti systému a integrácie do celkovej bezpečnosti NZIS JRUZ obsahuje údaje viacerých kategórií z pohľadu potreby ochrany osobných údajov.

Jednou z kategórií sú demografické resp. identifikačné údaje prijímateľov zdravotnej starostlivosti, ktoré sú v spojení so zdravotnými údajmi uchovávanými v databáze zdravotných údajov eSO1 považované za zdravotné záznamy osoby. K týmto údajom má podľa legislatívy prístup len zdravotnícky pracovník definovaný zákonom 153/2004.

Úlohou NZIS v spojitosti s JRUZ je zabrániť, aby sa k týmto údajom mohol dostať pracovník prevádzkovateľa NZIS (napr. prístupom do databázy alebo sledovaním komunikácie medzi NZIS a IS PZS).

JRUZ prostredníctvom komponentu JRUZ GW v tejto komunikácii zabezpečuje šifrovanie údajov prenášaných ku koncovému používateľovi (lekár, občan) tak, aby demografická časť údajov bola prístupná len určenému koncovému používateľovi a len v prípade, ak používa elektronický identifikačný predmet s príslušným certifikátom.

NZIS konzumuje dáta v systéme JRUZ prostredníctvom webových služieb. Služby sú 2 druhov :

1. Generické služby nad dátovými entitami v JRUZ
2. Služby špecificky pripravené pre potreby eSO1 tak aby podporili bezpečnostný model systému eSO1.
 - a. Tieto služby komunikujú s eSO1 v šifrovanej podobe (špecifikácia šifrovania zo strany projektu eSO1)
 - b. Tieto služby poskytujú presne definované minimálne sady údajov, prípadne sú údaje znepresnené tak, aby znemožňovali stotožnenie pacienta - JRUZ GW rozhranie

Zoznam implementovaných bezpečnostných mechanizmov:

- 1) K+D koncept - Prepojenie klinických a demografických dát
 - a. Aplikačný, infraštruktúrny a prevádzkový pohľad
- 2) ESID – Šifrovaný a podpísaný identifikátor pacienta
 - a. Obsahuje HASH zdravotného záznamu v prípade, že spolu s identifikátorom je prenášaný
- 3) SDSEnvelope – šifrovaný spôsob prenosu demografických údajov pacienta
- 4) Identifikácia entít, registrov a číselníkov predpísanou formou podľa EN13606
 - a. OID – identifikácia objektov štandardizovaná International Telecommunications Union (ITU) a ISO/IEC
 - i. OID pridelený ŠUSR = „1.3.158.00165387“
 - b. Predpripravené na integráciu EHR systémov v rámci EU
- 5) AT token – špecifická autorizácia postavená na báze SAML 2.0

- 6) eHTalk – komunikačný protokol definovaný pre eZdravie
- 7) Reštriktívne validácie volaní pre každú službu
- 8) Aplikuje stanovené tolerancie volaní
- 9) Poskytuje špecifické rozhranie pre anonymizačné scenáre
- 10) Implementuje mechanizmy na spracovanie údajov z povinného zdroja. V rámci JRUZ, nie je možné vstupovať do údajov spadajúce pod povinný zdroj.
- 11) Prepojenie s eGOV (GOVNET + RFO;CSRU)
- 12) Bezpečnostné a aplikačné logovanie NZIS
- 13) Zabezpečenie integrity riešenia – dôvernosť assemblies, resources a DB
- 14) Monitoring potrebný pre prevádzku 24/7

2. Popis Podporných služieb

Servisná podpora – Núdzová správa Incidentov/Problémov

2.1 Výber základných pojmov

Priorita je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS.

Priorita „NÍZKA (C)“, resp. bežná vada, bežná porucha aplikácie ktorá neobmedzuje zabezpečenie prevádzky IS alebo jeho častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku IS. Funkčnosť IS je degradovaná. Dostupnosť IS je obmedzená, alebo menej spoľahlivá, bez predpokladaných dopadov na činnosť Objednávateľa. Prevádzka IS, vzhľadom na udalosť môže byť komplikovaná, alebo IS nie je možné plne funkčne používať, avšak prevádzku je možné zabezpečiť náhradným spôsobom. Priorita NÍZKA (C) je určená pre služby kritickosti Štandardná, Významná, Vážna a Kritická pre predprodukčné aj produkčné komponenty JRUZ.READ, JRUZ.GW, JRUZ.FU.DB, JRUZ.eGOV.DB, JRUZ.eGOV.Services, JRUZ.PP.DB, JRUZ.PP.ETL, JRUZ.PP.Services, JRUZ.Publish.Git, JRUZ.WRITE, JRUZ.BrowserFU, JRUZ.EditorCiselnikov, JRUZ.eGOV.MNGUI, JRUZ.ETL.Management, JRUZ.PP.SM, JRUZ.PP.SYSDB, JRUZ.WebTools a tiež tzv. Pomocné admin nástroje.

Priorita „STREDNÁ (B)“, resp. vážna vada, porucha aplikácie ktorá neohrozuje základné činnosti aplikácie, spôsobuje však problémy s využívaním a prevádzkovaním softvéru, alebo jeho komponentov. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa, resp. iným technologickým postupom. Udalosť spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť, produkčného prostredia IS popísanú v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom funkcionality produkčného prostredia IS je použiteľná iným technologickým, príp. metodickým postupom. Prevádzka produkčného prostredia IS je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Udalosť nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí. Priorita STREDNÁ (B) je primárne určená pre služby kritickosti Významná, Vážna a Kritická pre produkčné komponenty JRUZ.READ, JRUZ.GW, JRUZ.FU.DB, JRUZ.eGOV.DB, JRUZ.eGOV.Services, JRUZ.PP.DB, JRUZ.PP.ETL, JRUZ.PP.Services, JRUZ.Publish.Git, JRUZ.WRITE.

Priorita „URGENTNÁ (A)“, resp. kritická vada / havária, znamená, že incident spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť IS, vrátane kritických funkcionalít produkčného prostredia IS nevyhnutných na jeho používanie, pričom chybná, alebo nedostupná, funkcionality má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť produkčného prostredia IS nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Udalosť môže mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí. Priorita URGENTNÁ (A) je určená výhradne pre služby kritickosti Vážna a Kritická pre produkčné komponenty JRUZ.READ, JRUZ.GW, JRUZ.FU.DB.

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

2.2 Kontaktné centrum Poskytovateľa, spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia u Objednávateľa

2.2.1 Kontaktné centrum Poskytovateľa

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného centra

Tabuľka 1

Prevádzkový čas	
Non-stop 00:00 - 24:00 pre nahlasovanie	
Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
e-mail	skbts-ehealth@ness.com
Telefón	+421 903 221 809

2.2.2 Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

2.2.2.1 Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako preferovanú. Vzdialený prístup do IS Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných IS Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

2.2.2.2 V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 2. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené.

2.2.3 Miesta plnenie výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 2

Miesto	
Primárna lokalita centrálnych serverov IS a lokalita prevádzky IS	Lazaretská 26, Bratislava

2.3 Podporné služby – DEFINÍCIA

2.3.1 Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS.

Spôsob nahlasovania:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu“, resp. “Hlásenie Problému“,
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A)“ musí byť Objednávateľom prednostne realizované využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením Elektronickou poštou.

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu elektronickou poštou (e-mailom).

Základné činnosti poskytované v rámci služby:

2.3.1.1 Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, resp.
- návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- odsúhlasenie kategórie, resp.
- návrh na preklasifikovanie kategórie,
- odsúhlasenie Priority, resp.
- návrh na preklasifikovanie Priority.

2.3.1.2 Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

- návrh náhradného („Stredná (B)“, Nízka (C)) a konečného („Urgentná (A), Stredná (B), Nízka (C)“) riešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
- kvalifikovaný odhad termínu jeho dodania vrátane dodania úspešných výsledkov testov a potrebnej dokumentácie, alebo
- potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do IS,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 2.2.1.1 a 2.2.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 6), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 4, resp. Tabuľka 5).

2.3.1.3 Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je

- Vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- Funkčný test,
- Dodanie releasu (Fix , HotFix..)

2.3.1.4 Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia Oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

2.3.1.5 Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácii Incidentu alebo problému dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administratívnej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien.

2.3.1.6 Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ prevádzkuje IS JRÚZ podľa dokumentácie systému. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť ktorá bude určená podľa bodu 2.2.1.2 po vzájomnom odsúhlasení.

2.3.1.7 Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu, resp. vyššej priority a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby, resp. kategorizácii priority.

2.3.1.8 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Tabuľka 4

Prevádzkový čas služby		
Non-stop 00:00 - 24:00 pre prioritu Urgentná (A) Pracovné dni 08:00 - 17:00 pre priority Stredná (B) a Nízka (C)		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná (A)	1 hod	24 hod
Stredná (B)	4 hod	90 hod
Nízka (C)	9 hod	135 hod

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

D_{IS} môže byť automatizovane sledovaná a vyhodnocovaná v IS CSM Objednávateľa, ako možná súčasť implementovaných procesov Incident manažmentu a Servis level manažmentu.

$T_{dostupnosť}$ je prevádzkový čas služby v danom mesiaci.

$T_{nedostupnosť}$ je v procese Incident manažmentu Objednávateľa reprezentovaná neočakávanou a vopred neschválenou odstávkou IS, ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v IS CSM v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadaním Dátumu a času Začiatku neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

$T_{nedostupnosť}$ Dátum a čas Koniec odstávky - Dátum a čas Začiatok neočakávanej a vopred neschválenej odstávky.

$\sum T_{nedostupnosť}$ je sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstávok, počas ktorých IS nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu IS s prioritou „Urgentná (A)“.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas poskytovania služby – trvanie odstávky IS pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

Stanovená dostupnosť pre IS je $D_{IS} = 98\%$ pre rok, t.j. kumulatívna doba výpadku je maximálne 43,8 hodín počas 3 mesiacov trvania tejto zmluvy, max. však 14,6 hodín mesačne. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstávky pre údržbu systému, resp. odstávky IS spôsobené tretími stranami (NASES, MVSR, ŠÚKL, eZdravie,).

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov
Tabuľka 5

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni 08:00 – 17:00		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná (A)	9 hod	45 hod
Stredná (B)	18 hod	90 hod
Nízka (C)	45 hod	135 hod Vyriešený a Dodaný v rámci plánovaných mesačných Releasov, v súvislosti s riešením požiadaviek na zmenu

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Orientačná definícia kritickosti

Kategória	Popis
Urgentná	Kritický defekt s dopadom na základné funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS a obsluhu klientov
Stredná	Vážny defekt s dopadom na funkcionality aspoň jedného modulu IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil poskytovanie služieb klientom.
Nízka	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov / Problémov
Tabuľka 6

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa