

Príloha č. 1: Popis JRUZ a dohodnuté parametre cieľových úrovni Podporných služieb

Príloha č. 1 je samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému JRUZ (ďalej len „IS“) na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb (ServiceLevelTarget – SLT), obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov Zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rolí a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovni, metrík, 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 Objednávateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien oprávnených zamestnancov na strane Objednávateľa a oprávnených osôb na strane Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov Zmluvy.

Obsah

1.	DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV	2
2.	GARANTI ZMLUVY	4
3.	POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS	5
4.	PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA	7
5.	KONTAKTNÉ CENTRUM POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA	8
6.	PODPORNÉ SLUŽBY – DEFINÍCIA	9
6.1	Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov	9
6.2	Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	14
6.3	Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update	16
6.4	Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA	21
6.5	Služba Reporting/Hodnotenie	22
7.	FORMULÁRE	24

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

Človekodenň (ČD) je časová jednotka pre vyjadrenie prácnosti realizovanej jedným človekom v rozsahu osem človekohodín.

Človekohodina (Čhod) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti vykonanej pri poskytnutej podpornej službe, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny.

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. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky.

Doba vyriešenia znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný od času nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

Doba odozvy je čas medzi nahlásením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa.

Dostupnosť (D_{IS}) je schopnosť IS vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržiavateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času služby a od času výpadkov – nedostupnosti IS.

Fix je konečné riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

Garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ju za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

Garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

HotFix je urýchlene nasadená dočasná oprava Incidentu. HotFix sa nepovažuje za konečné riešenie Incidentu.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality IS. Hlásenie incidentu musí obsahovať: popis identifikovanej chyby/nefunkčnosti dotknutého komponentu IS, resp. APV.

Informačný systém (IS alebo IS JRUZ) je riešenie aplikačného programového vybavenia, t. j. aplikačné moduly Jednotnej referenčnej údajovej základne (JRÚZ). Popis architektúry riešenia sa nachádza v kapitole 3.

IS CSM (IS CSM Objednávateľa) je aplikácia - softvér /SW/ Objednávateľa (tiketovací systém), ktorý Objednávateľ a Poskytovateľ používajú pre účely komunikácie pri plnení tejto Zmluvy a prostredníctvom ktorého zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Incidentoch/Problémoch.

Konečné riešenie znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti IS ako pred výpadkom (prevádzka IS bola plne obnovená).

Náhradné / dočasné riešenie znižuje, alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti IS, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo

odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov. Prevádzka produkčného prostredia IS je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí

Požiadavka na zmenu (PZ) je žiadosť Objednávateľa 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, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia dodané na základe predchádzajúcich zmlúv..

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

Prevádzková dokumentácia – súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít informačného systému.

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v tejto prílohe za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

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 „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 funkcionalita 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 „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, funkcionalita 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.

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

Release je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

Testy:

Funkčný test (FT) je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Generálny test (GT) je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu kritických služieb alebo úplnej funkcionality IS. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality IS.

Integračný test (IT) je E2E test, výsledkom testu je potvrdenie správnosti výstupov procesu pre rôzne varianty vstupov.

Záťažový test (ZT) je test zameraný na záťaž IS, rozhraní a správania pre klienta prípadne ich kombinácie simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.

Akceptačný test (AT) je test, ktorým Objednávateľ testuje funkcionality realizovanej zmeny Poskytovateľom v IS. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.

2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
			287 0903 560 186

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa

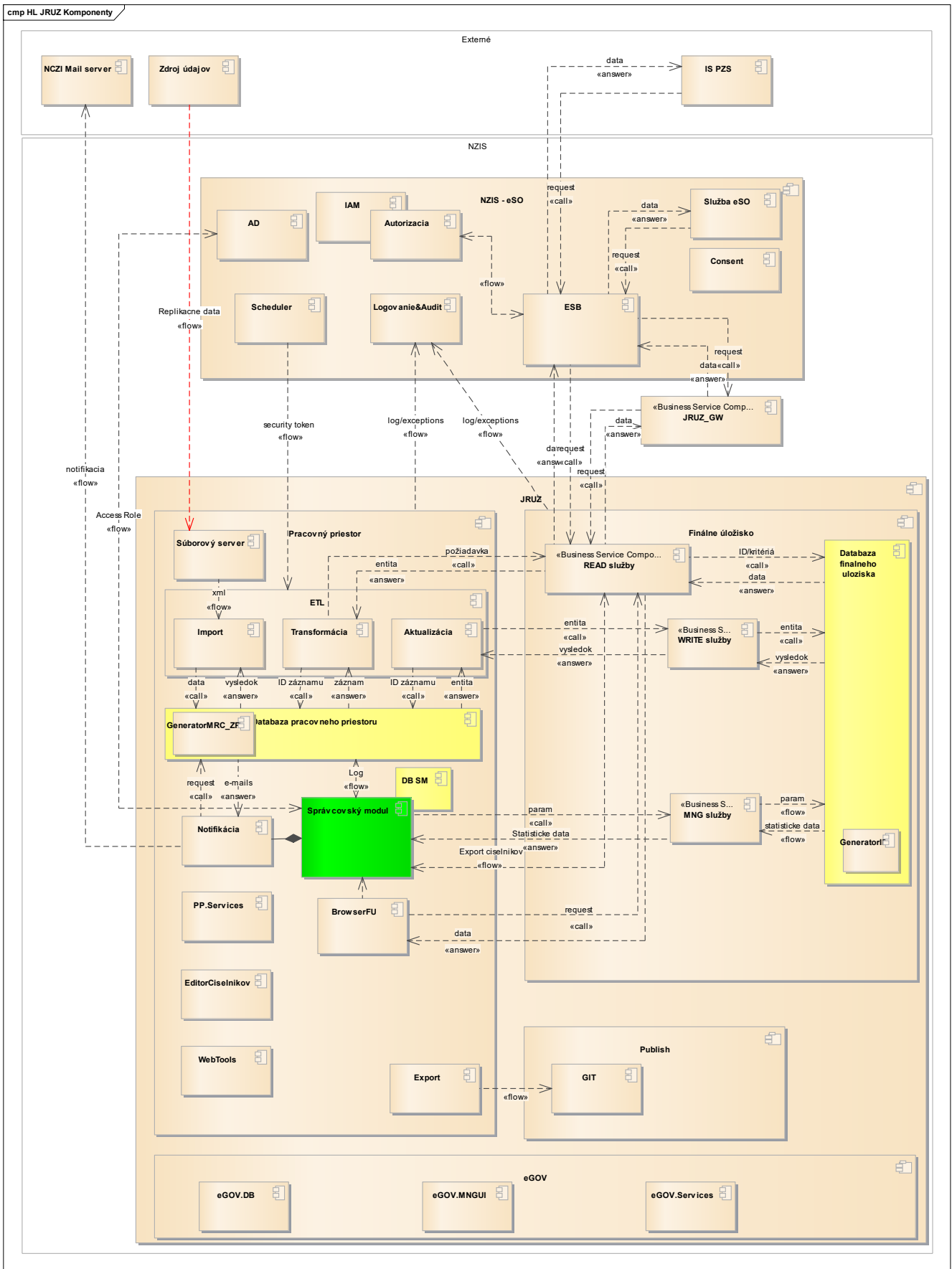
3. POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS

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. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa tak aj zo strany Poskytovateľa.

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.

Predmetom podpory sú všetky aplikačné moduly a pomocné nástroje, ktoré tvoria IS JRUZ.

Bloková schéma JRUZ



4. PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

P. č.	Názov podpornej služby	Forma odmeny
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
	Upgrade / Update vyplývajúci zo servisnej podpory	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
2.	Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	
	kategória služby „Konzultácia“	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
	kategória služby „Administrácia“	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
	kategória služby „Školenie“	podľa sadziieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2
3.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update	podľa sadziieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2
4.	Prevádzková podpora - Profylaktika	podľa sadziieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2
5.	Reporting a hodnotenie	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny

5. KONTAKTNÉ CENTRUM POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

5.1 Kontaktné centrum Poskytovateľa

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného centra

Tabuľka 6

Prevádzkový čas	
Non-stop 00:00 - 24:00 pre nahlasovanie a riešenie Incidentov/Problémov Pracovné dni 08:00 - 17:00 pre ostatné služby	
Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
IS CSM*	tiketovací systém Objednávateľa
e-mail	kontakt@nczisk.sk
Telefón	+421 2 32353030

* Poskytovateľ je povinný sa integrovať na tiketovací systém Objednávateľa (IBM service desk).

5.2 Spôsob realizácie výkonu plnenia Podporných služieb Poskytovateľom

5.2.1 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.

5.2.2 V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. 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.

5.3 Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

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

6. PODPORNÉ SLUŽBY – DEFINÍCIA

6.1 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. Výstup tejto služby musí byť v čase dodania kompatibilný s najnovšími verziami aplikačného vybavenia, na ktorom je prevádzkovaný IS JRUZ (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.).

Spôsob nahlasovania:

- IS CSM Objednávateľa. Aplikácia IS CSM je prioritný spôsob nahlasovania; ak aplikácia IS CSM nie je dostupná alebo ak nedošlo k integrácii Poskytovateľa na IS CSM, nahlasovanie sa vykonáva elektronickou poštou alebo telefonicky,
- Elektronickou poštou /e-mail/; možné použiť formulár “Hlásenie Incidentu“, resp. “Hlásenie Problému“,
- Telefonicky – nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A)“ musí byť Objednávateľom prednostne realizované využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením do IS CSM alebo elektronickou poštou. IS CSM je preferovaná varianta, elektronickou poštou sa následné nahlásenie vykonáva iba v prípade, že nie je možné nahlásenie do IS CSM (nedostupnosť, nedošlo k integrácii Poskytovateľa).

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu prostredníctvom IS CSM nástroji Objednávateľa alebo elektronickou poštou (e-mailom).

Základné činnosti poskytované v rámci služby:

6.1.1 Klasifikácia – výstupom je:

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

6.1.2 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, SR a potrebnej dokumentácie, alebo
- potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do IS,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 6.1.1 a 6.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom IS CSM Objednávateľa, v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).

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

- Vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- Funkčný test,
- Dodanie Fix , HotFix..
- Podpora pri nasadení Fix/HotFix do IS

Dodanie a nasadenie Fix/HotFix nesmie mať dopad na zmenu verzie IS JRUZ.

6.1.4 Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v IS CSM Objednávateľa,

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu a SR – 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.

6.1.5 Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyškoľenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v adekvátnom časovom termíne. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu.

Ak pri realizácii Incidentu alebo problému dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie všetkej aktualizovanej dokumentácie, ktorú riešenie incidentu ovplyvnilo a to hlavne Administrátorskú príručku, Uživateľskú príručku a komentované verzie konfiguračných súborov jednotlivých komponentov IS JRUZ a všetkých pomocných nástrojov so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS).

6.1.6 Upgrade / Update (dodanie nového Release)

V prípade, že od posledného Upgrade / Update bolo dodané také množstvo Fixov a Hotfixov, že Objednávateľ vyhodnotí túto skutočnosť ako vysoko náročnú na udržiavanie jednotlivých prostredí IS JRUZ, má právo požiadať Poskytovateľa o vytvorenie nového Release (Upgrade) so zapracovanými Fixami, Hotfixami a zmenami vyplývajúcimi zo Zmenovej podpory, ktoré boli k dátumu vyžiadania akceptované Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie

komplexnej dokumentácie vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS JRUZ (Administrátorskú príručku, Uživateľskú príručku, komentované verzie konfiguračných súborov jednotlivých komponentov IS JRUZ a všetkých pomocných nástrojov...).

Ustanovenia bodov 6.3.9 a 6.3.10 platia rovnako.

6.1.7 Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť ktorá bude určená podľa bodu 6.1.2 po vzájomnom odsúhlasení.

6.1.8 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.

6.1.9 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov

Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 9

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 odstavkou 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 odstavky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstavky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

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

$\sum T_{nedostupnosť}$ je sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstavok, 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 odstavky 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 175,2 hodín za kalendárny rok, max. však 14,6 hodín mesačne. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstavky pre údržbu systému, resp. odstavky IS spôsobené tretími stranami (NASES, MVSR, ŠÚKL, eZdravie, ...).

Tabuľka 10

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 dohodnutých Releasov

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 11

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.2 Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky (objednávky) Objednávateľa na:

6.2.1 Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky IS.

6.2.2 Administrácia IS (kategória služby „Administrácia“)

- podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
- správa systému – používateľský systém, správa číselníkov, zoznam popisiek, správa navigácie, správa emailových šablón,
- oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa.

6.2.3 Školenie (kategória služby „Školenie“)

Požiadavka na vyškolenie ďalších zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy IS v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa, odmena za školenie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadziieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

Spôsob nahlasovania:

- Telefonicky,
- Elektronickou poštou /e-mail/, možnosť použiť formulár Prevádzková podpora (Kategória služby Konzultácia, Administrácia, Školenie)“.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 122

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 13

Prevádzkový čas služby		
Konzultácia		Pracovné dni 08:00 - 17:00
Administrácia		Pracovné dni 08:00 - 17:00
Školenie		Pracovné dni 10:00 - 17:00
Cieľové úrovne služby		
Kategória služby	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Konzultácia	9 hod	Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 12 a Tabuľke 14
Administrácia	9 hod	
Školenie	27 hod	

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 14

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.3 Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu v IS (kategória služby „Zmena“). Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami aplikačného vybavenia, na ktorom je prevádzkovaný IS JRUZ (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.).

Spôsob nahlasovania:

- IS CSM Objednávateľa. Aplikácia IS CSM je prioritný spôsob nahlasovania; ak aplikácia IS CSM nie je dostupná alebo ak nedošlo integrácii Poskytovateľa na IS CSM, nahlasovanie sa vykonáva elektronickou poštou,
- Elektronickou poštou /e-mail/, možnosť použiť formulár “Požiadavka na zmenu”;

Zaznamenávanie procesných činností, týkajúcich sa poskytovania služby bude realizované v aplikácii IS CSM Objednávateľa. Prevádzkoví Garanti zmluvy sa môžu dohodnúť na zaznamenaní jednotlivých krokov procesu, resp. celého procesu poskytnutia služby prostredníctvom formulárov uvedených v Tabuľke 27.

Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôbované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Zoznam činností:

6.3.1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár “Požiadavka na zmenu”, resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

6.3.2 Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára “Štúdia realizovateľnosti k zmene” a “Analýza dopadov k zmene” a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie Poskytovateľ vo formulári “Štúdia realizovateľnosti k zmene” v časti „Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia“. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

6.3.3 Vypracovanie cenovej ponuky

Požiadavka na zmenu bude realizovaná na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), Poskytovateľ Cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu prostredníctvom Formulára – „Cenová kalkulácia“.

6.3.4 Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní formulára „Dokument realizácie zmeny“, zo strany Objednávateľa určenými kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné centrum (kontaktné osoby) Poskytovateľa. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Objednávateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

6.3.5 Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

6.3.6 Dodanie nového Release (Upgrade/Update)

Poskytovateľ dodá objednávateľovi nový release (upgrade) so zapracovanou zmenovou požiadavkou za účelom otestovania novej zmenovej požiadavky ako aj ostatných funkcionalít IS JRUZ. Prípadné výhrady a identifikované problémy sa Poskytovateľ zaväzuje vyriešiť nad dodaným novým release formou fixov, hotfixov. Objednávateľ po otestovaní rozhodne, či nasadenie do produkcie bude vykonané dodaným novým release a aplikovaním prípadne dodaných fix, hotfix.. alebo požiada Poskytovateľa o prevydanie tohto nového releasu bez zdvihnutia jeho verzie.

6.3.7 Záverečné akceptovanie

Zapracovania – Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v produkčnom prostredí IS potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“. V prípade zistenia defektu, je povinný poskytovateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe stanovenej časmi poskytovanej služby.

6.3.8 Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie komplexnej dokumentácie vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS JRUZ (Administrátorskú príručku, Uživateľskú príručku, komentované verzie konfiguračných súborov jednotlivých komponentov IS JRUZ a všetkých pomocných nástrojov...). Rovnako je povinný poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS).

Školenie

V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

6.3.9 Upgrade / Update

Zoznam činností:

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,

- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
 - Príprava migračných skriptov,
 - Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
 - Výkon interných funkčných / integračných testov,
 - Výkon interného regresného testu,
 - Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
 - Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa;
 - Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
 - Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
 - Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
 - identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
 - A. Veľkosť inštalačného balíčka
 - B. Dopady na IT infraštruktúru:
 - Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
 - Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
 - Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)
 - Mobilná aplikácia (zmena / bez zmeny, číslo verzie klienta)
- [Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],
- identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov celkový dopad „Veľký“.

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy.

6.3.10 Release

6.3.10.1 Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

- a) Zmenový
- b) Opravný (predovšetkým Fixy, Hotfixy..)

6.3.10.2 Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

- a) Realizácia zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- b) Upgrade na základe dodaných Fixov, Hotfixov vyplývajúcich zo servisnej podpory, či Fixov a Hotfixov dodaných na základe výhrad a problémov v release nasadenom a testovanom na testovacom prostredí objednávateľa.

6.3.10.3 Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien Fixov a Hotfixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Objednávateľ akceptuje Release, ak spĺňa požiadavky vyplývajúce z Požiadavky na zmenu, správnej implementácie dodaných Fixov, Hotfixov vyplývajúcich zo servisnej podpory, či Fixov a Hotfixov dodaných na základe výhrad a problémov v release nasadenom a testovanom na testovacom prostredí objednávateľa a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov bude 0.

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov.

Tabuľka 15

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Urgentná	Kritický defekt s dopadom na základné funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS a obsluhu klientov, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.	0
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. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov.	0
Nízka	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	0

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

6.3.11 Eskalačný proces

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach zmenového procesu eskalujú to na Prevádzkových garantov Zmluvy.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 16

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 1713

Prevádzkový čas služby		
Zmena	Pracovné dni 08:00 – 17:00	
Upgrade/Update	Dohoda	
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná Zmena	9 hod	Dohoda; v prípade zmien z dôvodu legislatívy je potrebné dodržať termín stanovený objednávateľom
Zmena	27 hod	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 18

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Odmena za Služby zmenovej podpory bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

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.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej práce Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.4 Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ činnosti uvedené v Tabuľke 19.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 19

Činnosť	Periodicita reportovania činnosti
Sledovanie logov jednotlivých komponentov. Identifikácia abnormálneho správania. Monitorovanie plánovaných / schedulovaných jobov. Sledovanie výkonových parametrov, identifikácia problémov.	na vyžiadanie

Spôsob nahlasovania:

- IS CSM Objednávateľa. Aplikácia IS CSM je prioritný spôsob nahlasovania; ak aplikácia IS CSM nie je dostupná alebo ak nedošlo integrácii Poskytovateľa na IS CSM, nahlasovanie sa vykonáva elektronickou poštou.
- Elektronickou poštou /e-mail/, možnosť použiť formulár „Prevádzková podpora“ (Kategória služby Profylaktika).

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka 20

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka 21

Pracovné dni
08:00 – 17:00

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 22

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prárnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.5 Služba Reporting/Hodnotenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o vykonaných podporných službách vždy k 5. dňu v mesiaci, v rozsahu a formáte uvedenými v Prílohe č. 4. Poskytovateľ zasiela hlásenia v elektronickej podobe (.pptx, .xlsx), ak sa nedohodnú Zmluvné strany inak

Zoznam činností:

- Tvorba a naplnenie dát reportu
- Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa
- Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb
- Hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting

Tabuľka 23

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting

Tabuľka 24

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Hodnotiace stretnutia podpory prevádzky IS sa budú vykonávať raz mesačne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľkách 25, 26.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb
- analýza Incidentov priority Urgentná (A), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti IS
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie Požiadavky na zmenu úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov
- rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie

Tabuľka 25

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 26

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

7. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 27 a konkrétne definované v Prílohe č. 3.

Formuláre

Tabuľka 27

Por. č.	Názov Formulára
1.	Formulár Hlásenie Incidentu
2.	Formulár Hlásenie problému
3.	Formulár Hlásenia defektu
4.	Formulár Požiadavka na zmenu
5.	Formulár Štúdia realizovateľnosti
6.	Formulár Cenová kalkulácia
7.	Formulár Analýza dopadov
8.	Formulár Dokument realizácie Zmeny
9.	Formulár Akceptačný protokol Zmeny
10.	Formulár Prevádzková podpora

* Formuláre pre službu Reporting sú uvedené v Prílohe č.4.