

Postavenie a zodpovednosť CRIF SK za nastavenie a údržbu IT riešenia

1. IT riešenie

- a) vývoj a údržba Testovacieho a Produkčného prostredia vyvinutého CRIF SK,
- b) inštalovanie, pravidelná kontrola a údržba IT riešenia,
- c) pravidelné zálohovanie dátovej časti IT riešenia,
- d) udržiavanie ochrany zariadení patriacich do IT riešenia, nastavovanie prístupových práv na aktívnych sieťových prvkoch a komunikačných zariadeniach IT riešenia,
- e) monitorovanie stavu elektronickej komunikačnej siete (best efforts) prostredníctvom programových nástrojov pre riadenie elektronickej komunikačnej siete. CRIF SK pritom nie je zodpovedný za odstránenie prípadnej poruchy. Poskytovateľ elektronickej komunikačnej siete je plne zodpovedný za odstránenie poruchy,
- g) udržiavanie aktuálnych informácií o typológii elektronickej komunikačnej siete, aktívnych a pasívnych prvkoch.

2. Podpora užívateľom

- a) správa všetkých užívateľských účtov v IT riešení, čo znamená vytváranie a správu užívateľských ID a hesiel (ako administratívnych, tak aj užívateľských),
- b) vytváranie a spracovanie záznamov o priebehu prenosu a spracovania správ.

3. Help desk

Help desk bude sprístupnený počas Pracovných dní a pracovných hodín v čase od 08:00 hod. do 17:00 hod.

Kontaktné údaje na Help desk:

e-mailový kontakt: helpdesk.sk@crif.com
telefonický kontakt: +421 259 20 7533

3.1 Spôsob nahlásenia poruchy, plánovaných a neplánovaných odstávok

Poverený pracovník Zmluvnej strany nahlási poruchu poverenému pracovníkovi CRIF SK zodpovednému za podporu prvej úrovne zaslaním vyplneného dokumentu "Vzor/Incident report" prostredníctvom e-mailu na adresu helpdesk.sk@crif.com

CRIF SK bude informovať Zmluvné strany o plánovaných odstávkach systému minimálne 3 Pracovné dni vopred.

V prípade neplánovanej nedostupnosti systému bude CRIF SK informovať Zmluvné strany najneskôr do 1 hod. od zistenia neplánovaného výpadku zo strany CRIF SK.

3.2 Doba odozvy

Časový plán ako aj začiatok prác na odstránení poruchy a doba trvania odstránenia poruchy je počítaná na základe pracovných hodín CRIF SK (08:00 – 17:00 počas Pracovných dní).

V prípade nahlásenia poruchy každou Bankou alebo Obcou do 16:00 hod, bude prvotná reakcia na toto oznámenie poskytnutá danej Banke alebo Obci do 1 pracovnej hodiny.

Ak bude porucha nahlásená každou Bankou alebo Obcou po 16:00 hod, bude prvotná reakcia na toto oznámenie poskytnutá danej Banke alebo Obci nasledujúci pracovný deň, najneskôr však do 9:00 hod.

Priorita	Typ problému	Definícia Typu problému	Riešenie/Workaround
Priorita 1	Porucha IT riešenia znemožňujúca Bankám a Obci prihlásenie, zasielanie a príjem dát	Zlyháva prevádzka WS Banky a/alebo Web portalu Municipality v Produkčnom prostredí. Hlavné funkcie sú všetky nedostupné.	Prvý feedback bude poskytnutý zo strany CRIF SK danej Zmluvnej strane na báze "best efforts" do 1 pracovnej hodiny od obdržania nahlásenia poruchy danou Bankou a Obcou do CRIF SK. Prvotná analýza a určenie priority danej poruchy bude poskytnutá do 4 pracovných hodín. Odstránenie poruchy alebo Workaround bude zo strany CRIF SK realizované do 12 pracovných hodín od obdržania nahlásenia poruchy danou stranou do CRIF SK. <i>V prípade poskytnutia Workaround, definitívne bude porucha odstránená do 24 pracovných hodín.</i>

Príloha č. 9 Zmluvy o spolupráci a technickej podpore
 Postavenie a zodpovednosť CRIF SK za nastavenie a údržbu IT riešenia

Priorita 2	Problémy majúce vplyv na prevádzku IT riešenia.	Problém je v Produkčnom prostredí. Funkcie WS Banky a/alebo Web portálu Municipality sú obmedzené.	Prvý feedback bude poskytnutý zo strany CRIF SK danej Banke alebo Obci na báze “best efforts” do 5 pracovných hodín od obdržania nahlásenia poruchy danou Bankou a Obcou do CRIF SK. Odstránenie poruchy alebo poskytnutie Workaround bude zo strany CRIF SK prevedené najneskôr do 5 pracovných dní od obdržania nahlásenia poruchy CRIF SK danou stranou. <i>V prípade poskytnutia Workaround, definitívne bude porucha odstránená do 10 pracovných hodín.</i>
Info	Žiadosť o informáciu	Je požadovaná informácia, keďže nie je jasne definovaná v Dokumentácii (Príloha 1-9, Technická dokumentácia) poskytnutej Zmluvnej strane	Informácia je poskytnutá písomne prostredníctvom e-mailu. Čas poskytnutia informácie nie je preddefinovaný, ale bude poskytnutý vo vzťahu k typu a dôležitosti predmetu informácie.

Vzor

INCIDENT REPORT - Žiadosť o podporu

(hrubo orámované časti vyplní Zmluvná strana)

Navrhovaná priorita			číslo (CRIF SK)
1	2	Info	IR_YYYYMMDD_ N
Porucha IT riešenia znemožňujúca Bankám a Obci prihlásenie, zasielanie a príjem dát	Problémy majúce vplyv na prevádzku	Žiadosť o informáciu	
Nahlásené kým	Dátum a čas odoslania do CRIF SK	Tel. číslo	E-mail
Názov spoločnosti (poverená osoba Zmluvnej strany)	dd/mm/yyyy hh		

Krátky popis:	
Prílohy: (Prosím pripojte všetky dokumenty ktoré pomôžu pri analýze incident)	

Dátum a čas incidentu	
Popis problému a úvodná analýza (Zmluvná strana) Prosím vložte presné chybové hlásenie (ak je aplikovateľné)	

Popis uskutočnenej analýzy a dôvodu problému (CRIF SK)

Popis riešenia a plánovaného termínu implementácie (CRIF SK)

Aktuálny status	Dátum poslednej zmeny statusu	Plánovaný /aplikovaný dátum riešenia problému	Dátum uzatvorenia