

Príloha č. 4 Helpdesk a SLA

Verzia tejto Prílohy: V1

1. Táto Príloha tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o poskytnutí služieb č. OP19923 (ďalej len „Zmluva“) a nadobúda účinnosť spolu so Zmluvou, najskôr však dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv podľa článku XII. Zmluvy.

Akokoľvek zmena alebo doplnenie tejto Prílohy je možné výlučne formou písomného dodatku k Zmluve, podpísaného oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán, inak sú právne účinky takejto zmeny vylúčené.

2. Na účely tejto Zmluvy sa pojmom Helpdesk rozumie:

2.1. Prijímanie požiadaviek Objednávateľa na vykonanie Služieb

Helpdesk zaisťuje prijímanie a správu požiadaviek Objednávateľa na Služby vrátane:

- Overenia oprávnení a identifikácie oprávnenej osoby (žiadateľa).
- Kontroly oprávnenosti požiadavky na Služby.
- Zaznamenania požiadavky v systéme Poskytovateľa.
- Klasifikácie priority požiadavky (Kritická, Stredná, Nízka/plánovaná).
- Preposlania požiadavky na príslušné oddelenie Poskytovateľa.
- Informovania Objednávateľa o prijatí požiadavky a ďalšom postupe.

2.2. Prístup Objednávateľa k webovej aplikácii Helpdesku

Objednávateľ má prostredníctvom webovej aplikácie Poskytovateľa prístup k týmto funkciám:

- Zadanie novej požiadavky (napr. hlásenie chyby, poškodenia alebo incidentu).
- Sledovanie stavu a priebehu riešenia požiadavky.
- Doplnenie informácií alebo úprav k už podanej požiadavke.
- Uzavretie alebo opätovné otvorenie požiadavky.

2.3. Servisný dispečing

Servisný dispečing zaisťuje efektívne pridelenie a sledovanie požiadaviek:

- Prevzatie požiadaviek z evidenčného systému Poskytovateľa.
- Posúdenie spôsobu riešenia (vzdialený prístup alebo on-site zásah).
- Pridelenie požiadaviek zodpovedajúcim technikom a oddeleniam.
- Posúdenie nákladov na vykonanie služby (kryté Zmluvou alebo nad rámec paušálu).
- Predloženie dodatočných nákladov na schválenie Objednávateľom.
- Monitorovanie stavu a priebehu riešení požiadaviek.
- Poskytovanie informácií o stave riešenia na vyžiadanie Objednávateľa.

3. Pravidlá pre podávanie požiadaviek:

3.1. Požiadavky môžu podávať iba oprávnené osoby Objednávateľa uvedené v Prílohe č. 6 „Zoznam oprávnených a poverených osôb“ Zmluvy.

3.2. Každá požiadavka musí obsahovať:

- Meno, priezvisko a telefónne číslo oprávnenej osoby Objednávateľa.
- Názov spoločnosti Objednávateľa.

- Identifikácia služby alebo zariadenia.
- Opis chyby alebo poškodenia.
- Klasifikáciu priority požiadavky podľa body 5.2. tejto Prílohy.
- Čas vzniku chyby alebo poškodenia.

3.3. Potvrdenie prijatia požiadavky:

- Helpdesk je povinný potvrdiť prijatie požiadavky do 15 minút od jej podania.
- Ak Objednávateľ nedostane potvrdenie, je povinný zopakovať žiadosť prostredníctvom iného komunikačného kanála uvedeného v bode 4.2. tejto Prílohy.

4. Kontaktné informácie

4.1. Dostupnosť poskytnutých kontaktných údajov (telefón, e-mail, webový portál) sa vzťahuje iba na možnosť kontaktovania a podania žiadosti. Adresovanie Požiadaviek na Služby podlieha podmienkam SLA definovaným v bode 5.3. tejto Prílohy. Dostupnosť kontaktu nezaručuje okamžité vyriešenie požiadavky mimo definovaného reakčného času a SLA riešenia.

4.2. Tabuľka kontaktných informácií

Typ kontaktu	Kontaktné údaje	Dostupnosť
Telefón	+420 266 063 333	8/5 (8.00 – 16.00)
E-mail	Helpdesk@ixperta.com	24/7
Webový portál	https://jira.ixperta.com/servicedesk/customer/portals	24/7

5. Úroveň Služieb (SLA)

5.1. Prevádzkový čas:

- Ak nie je dohodnuté inak, služby sú poskytované v pracovných dňoch v čase od 8.00 do 16.00.
- Reakčné časy a časy začatia riešenia sa počítajú iba počas prevádzkového času Poskytovateľa 8.00 – 16.00, ak nie je dohodnuté inak.
- Na účely SLA sa celkové dodržanie reakčných povinností posudzuje ako súčet reakčného času a času začiatku riešenia. Tieto dve zložky nemožno vyhodnocovať oddelene.

5.2. Kategorizácia incidentov podľa priorít:

Priority incidentov sú rozdelené podľa ich vplyvu na prevádzku:

- **Kritická:** Incidenty, pri ktorých dôjde k úplnému znemožneniu funkčnosti kľúčových služieb alebo infraštruktúry Objednávateľa.
- **Stredná:** Incidenty, ktoré majú obmedzený vplyv na prevádzku alebo na menšiu časť používateľov.
- **Nízka/plánovaná:** Incidenty s minimálnym vplyvom na prevádzku, napríklad drobné poruchy alebo izolované problémy.

5.3. Tabuľka SLA reakčného času a začatia riešenia

	Priorita	Reakčný čas	Začatie riešenia
1	Kritická	Do 15 minút	Do 30 minút
2	Stredná	Do 4 hodín	Do 8 hodín
3	Nízka/plánovaná	Do 8 hodín	Podľa dohody

5.4. Podmienky SLA:

- Dodržanie SLA je podmienené včasným poskytnutím súčinnosti Objednávateľom.
- Ak nie je súčinnosť poskytnutá včas, reakčný čas a čas začatia riešenia sa primerane predlžujú.

5.5. Obmedzenie zodpovednosti poskytovateľa:

Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za omeškanie spôsobené:

- Nedostatočnými alebo nesprávnymi informáciami od Objednávateľa.
- Neposkytnutím prístupu alebo súčinnosti Objednávateľa.
- Udalosťami mimo kontroly poskytovateľa vrátane okolností Vyššej moci podľa Článku 10 Zmluvy.

