

## Popis dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb

### 1. Definícia základných pojmov

**Príloha č. 1.** je samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému e-klient (ďalej len IS) na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb /SLT/, obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rol a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovní, 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 kontaktných osôb na strane Objednávateľa a Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov zmluvy.

**Doba pokrytia služby** je doba, počas ktorej poskytovateľ vykonáva služby pre objednávateľa podľa čl. 2, bod 2.1. tejto zmluvy. Doba pokrytia služby je v pracovných dňoch od 8.00 hod do 16.00 hod. Požiadavka na služby podaná mimo túto dobu bude mať pridelený čas 8.00 hod. prvého pracovného dňa nasledujúceho po podaní požiadavky.

**Reakčný čas** je časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia servisného prípadu, resp. požiadavky, do jeho presmerovania na konkrétneho riešiteľa. Do reakčného času sa počítajú len pracovné hodiny počas pracovných dní v dobe od 8.00 hod. do 16.00 hod. Počas tohto intervalu bude objednávateľ informovaný prostredníctvom e-mailu o riešení servisného prípadu, resp. požiadavky, zo strany poskytovateľa a o predpokladanom čase odstránenia závady, resp. vyriešenia požiadavky.

**Nástup na opravu** je časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia servisného prípadu, resp. požiadavky do začatia servisných prác.

**Požiadavky na služby** podáva objednávateľ písomne pomocou elektronickej pošty na dohodnutý emailový kontakt. Reakčná doba a nástup na opravu začína plynúť prijatím požiadavky na služby.

**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.

**Garant zmluvy Objednávateľa:** rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č. 1. ju za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

**Garant zmluvy Poskytovateľa:** rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č. 1. ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

**Incident** predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality IS.

**Informačný systém (IS)** je Aplikačné programové vybavenie (APV) t.j. aplikácia - softvér /SW/.

**Informačný systém Kontaktného centra (IS KC)** je Aplikačné programové vybavenie (APV) t.j. aplikácia - softvér /SW/, ktorý používa Objednávateľ, resp. Poskytovateľ na svojom kontaktnom centre (HelpDesku, ServisDesku).

**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 dodané na základe predchádzajúcich zmlúv. Realizáciou PZ nevznikne samostatné dielo.

**Prevádzkový čas služby** je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Mimo tejto doby ostatné dohodnuté časové termíny neplnajú.

**Prevádzková dokumentácia** – súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít informačného systému (integrogvaná používateľská príručka pre PC klienta, príručka pre používanie mobilného klienta a dohľadu centrálného systému).

|         |                                                                  |                     |
|---------|------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Parafy: | Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS <b>e-klient</b> | Garant:             |
|         |                                                                  | ÚIT                 |
|         | Strana 1/7                                                       | Ev.číslo: 1076/2013 |

## Príloha č. 1

**Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa:** rola zodpovedná za dodržiavanie dohodnutých podmienok a úrovni Podporných služieb, za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu kontaktných údajov v tejto prílohe za stranu Objednávateľa.

**Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa:** rola zodpovedná za dodržiavanie dohodnutých podmienok a úrovni Podporných služieb, za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu kontaktných údajov v tejto prílohe za stranu Poskytovateľa.

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

## 2. Kontaktné údaje

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

| Meno                 | Zaradenie                               |
|----------------------|-----------------------------------------|
| Ing. Peter Blaškoviš | riaditeľ úseku informačných technológií |

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

| Meno                   | Zaradenie           |
|------------------------|---------------------|
| Mgr. Juliana Henneľová | člen predstavenstva |

Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

| Meno | Zaradenie | Telefón | E-mailová adresa Objednávateľa |
|------|-----------|---------|--------------------------------|
|      |           |         | 287 0903 560 186               |

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

| Meno             | Zaradenie | Telefón | E-mailová adresa Poskytovateľa |
|------------------|-----------|---------|--------------------------------|
| Ing. Peter Kočan |           |         |                                |

|         |                                                           |                     |
|---------|-----------------------------------------------------------|---------------------|
| Parafy: | Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS e-klient | Garant:             |
|         |                                                           | ÚIT                 |
|         | Strana 2/7                                                | Ev.číslo: 1076/2013 |

### 3. Varianty nahlasovania požiadaviek na podporné služby Objednávateľom, kontaktné údaje Poskytovateľa, miesto resp. spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

#### 3.1 Varianty nahlasovania požiadaviek na podporné služby Objednávateľom

##### Nahlasovacie kanály:

Požiadavka na služby (tab.6 tejto prílohy) bude zasielaná kontaktnou osobou objednávateľa a to prostredníctvom

- elektronickej pošty formou emailu využitím formulára „Hlásenie incidentu / problému / defektu“ resp. formulárov „Požiadavka na zmenu / Požiadavka na službu“
- telefonicky a následne e-mailové nahlásenie požiadavky (nevyžaduje sa hlásenie na formulári).

#### 3.2 Kontaktné údaje Poskytovateľa

Kontaktné údaje Poskytovateľa

Tabuľka 5

| Nahlasovací kanál | Kontaktné údaje                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e-mail            | <a href="mailto:error@besoft.sk">error@besoft.sk</a>                                                                                                                                                                                                                    |
| Telefón           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- v pracovný deň v pracovnom čase od 8.00 do 16.00 hod. na tel. číslo +421 055 720 16 13 a e-mailom na adresu error@besoft.sk</li> <li>- mimo pracovný deň a v mimo pracovnom čase e-mailom na adresu error@besoft.sk</li> </ul> |
| Dohodnutý IS KC   | -                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Riadenie komunikácie a koordinácie súčinnosti a ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia riadenia a riešenia predmetnej požiadavky na službu prebiehajú prostredníctvom týchto nahlasovacích kanálov a kontaktných údajov.

#### 3.3 Miesto resp. spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

Služby podľa predmetu zmluvy sa poskytujú cez vzdialené pripojenie.

|         |                                                           |                     |
|---------|-----------------------------------------------------------|---------------------|
| Parafy: | Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS e-klient | Garant:             |
|         |                                                           | ÚIT                 |
|         | Strana 3/7                                                | Ev.číslo: 1076/2013 |

#### 4. Služby podporného kontraktu - klasifikácia

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 6

| P.č. | Názov podpornej služby                      | Forma odmeny                                                                                        |
|------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Servisná údržba                             | a) v rámci Mesačnej paušálnej odmeny<br>b) nad rámec špecifikovaného rozsahu – príloha č.2 tab č. 2 |
| 2.   | Správa softvérov                            | a) v rámci Mesačnej paušálnej odmeny<br>b) nad rámec špecifikovaného rozsahu – príloha č.2 tab č. 2 |
| 3.   | Správa aplikácie – v rozsahu 6 hodín/mesiac | a) v rámci Mesačnej paušálnej odmeny<br>b) nad rámec špecifikovaného rozsahu – príloha č.2 tab č. 2 |
| 4.   | Reporting /Hodnotenie                       | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny                                                                   |

#### 5. Služby podporného kontraktu – definícia

##### 5.1 Služba Servisná údržba - Správa Incidentov/Problémov/Defektov

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov/Problémov/Defektov, ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS. Je to súbor technologických postupov odstraňujúci vzniknuté technické závady v aplikácii.

##### 5.2 Služba Správa softvérov

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi správu softvérov apache, mysql a php.

##### 5.3 Služba Správa aplikácie

Služba správa aplikácie v rozsahu 6 hodín/mesiac zahŕňa:

- a) komplexnú správu, resp. nastavenia jednotlivých prístupov k aplikácii
- b) konzultačnú a poradenskú činnosť
- c) programové úpravy aplikácie podľa požiadaviek objednávateľa.

##### 5.4 Parametre služieb – Servisná údržba, Správa softvérov, Správa aplikácie – prevádzkový čas služieb, reakčný čas, nástup na opravu, kontaktné údaje poskytovateľa a objednávateľa

|         |                                                                  |                     |
|---------|------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Parafy: | Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS <b>e-klient</b> | Garant:             |
|         |                                                                  | ÚIT                 |
|         | Strana 4/7                                                       | Ev.číslo: 1076/2013 |

## Príloha č. 1

**Prevádzkový čas služby - Poskytovateľ**

**Tabuľka 7**

| Pracovné dni       |
|--------------------|
| od 8:00 – do 16:00 |

**Reakčný čas a nástup na opravu** servisného prípadu, resp. požiadavky, pre služby podľa čl. 2, bod 2.1 tejto zmluvy je nasledovný:

**Tabuľka 8**

| Služby - bod 5. tejto prílohy | Reakčný čas | Nástup na opravu/<br>spracovanie odpovede na požiadavku |
|-------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------|
| 5.1.                          | 8 hod.      | 16 hod.                                                 |
| 5.2.                          | 8 hod.      | 16 hod.                                                 |
| 5.3. a)                       | 8 hod.      | 16 hod.                                                 |
| 5.3. b)                       | 8 hod.      | 16 hod.                                                 |
| 5.3. c)                       | 8 hod.      | V závislosti od rozsahu požiadavky<br>objednávateľa     |

**Kontaktné údaje Poskytovateľa**

**Tabuľka 9**

| Meno | Telefón | E-mailová adresa |
|------|---------|------------------|
|      |         |                  |
|      |         |                  |

**Kontaktné údaje Objednávateľa**

**Tabuľka 10**

| Meno                  | Telefón | E-mailová adresa |
|-----------------------|---------|------------------|
| Ing.Svetlana Ftorková |         |                  |
| Ing.Slávík Vladimír   |         |                  |

Záznamy o vykonaných činnostiach služieb dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie.

|         |                                                                  |                     |
|---------|------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Parafy: | Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS <b>e-klient</b> | Garant:             |
|         |                                                                  | ÚIT                 |
|         | Strana 5/7                                                       | Ev.číslo: 1076/2013 |

## Príloha č. 1

### 5.5 Služba Reporting / hodnotenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení o vykonaných podporných službách vždy k 5. dňu v mesiaci vo forme:

- Report vykonaných podporných služieb Poskytovateľom (formulár č. 4 Prílohy č. 3)

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- tvorba a naplnenie dát reportov
- odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa
- posudzovanie úrovne poskytovaných služieb
- hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

Hodnotiace stretnutia podpory prevádzky IS sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľkách 11, 12.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb
- identifikácia každého špecifického Incidentu
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb
- rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch

Služba Reporting/ Hodnotenie – Kontaktné údaje - Poskytovateľ

Tabuľka 11

| Meno | Telefón | E-mailová adresa |
|------|---------|------------------|
|      |         |                  |
|      |         |                  |
|      |         |                  |

Služba Reporting/ Hodnotenie – Kontaktné údaje - Objednávateľ

Tabuľka 12

| Meno               | Telefón | E-mailová adresa |
|--------------------|---------|------------------|
|                    |         |                  |
| Ing. Ján Kamenický |         |                  |
|                    |         |                  |

|         |                                                           |  |                     |
|---------|-----------------------------------------------------------|--|---------------------|
| Parafy: | Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS e-klient |  | Garant:             |
|         |                                                           |  | ÚIT                 |
|         | Strana 6/7                                                |  | Ev.číslo: 1076/2013 |

**6. FORMULÁRE**

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 13 a konkrétne definované v Prílohe č. 3 (Dokument Formulárov.docx).

Formuláre

Tabuľka 13

| Por. č. | Názov Formulára                                              |
|---------|--------------------------------------------------------------|
| 1.      | Formulár Hlásenie Incidentu / Problému / Defektu             |
| 2.      | Formulár Požiadavka na Zmenu                                 |
| 3.      | Formulár Požiadavka na službu                                |
| 4.      | Formulár Report vykonaných podporných služieb Poskytovateľom |

|         |                                                                  |                     |
|---------|------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Parafy: | Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS <b>e-klient</b> | Garant:             |
|         |                                                                  | ÚIT                 |
|         | Strana 7/7                                                       | Ev.číslo: 1076/2013 |