

Dohodnuté parametre služby technickej podpory

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV SLUŽIEB TECHNICKEJ PODPORY

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.

Doba konečného vyriešenia znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný v rámci dohodnutej úrovne služby 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 s potvrdením klasifikácie podpornej služby (kategórie) a priority.

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

Fix je nasadený prostredníctvom služby Upgrade/Update obsahujúci 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 v Prílohe č. 1. 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 v Prílohe č. 1. ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

HotFix je urýchlene nasadená oprava Incidentu prostredníctvom služby Upgrade/ Update.

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

Incident informačnej bezpečnosti je jedna alebo rad neželaných, alebo neočakávaných udalostí informačnej bezpečnosti pri ktorých je významná pravdepodobnosť narušenia obchodných operácií a ohrozenia informačnej bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001

Informačná bezpečnosť je zachovanie dôvernosti, integrity a dostupnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001

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).

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

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 1 z 9	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov, resp. prepnutím na záložný/náhradný systém.

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 je súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít IS.

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená 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 a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

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

Priorita „NÍZKA“ znamená, že funkčnosť IS je degradovaná. Dostupnosť IS je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa, zistená udalosť nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa. Prevádzka IS vzhľadom na definovanú udalosť je komplikovaná, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

Priorita „STREDNÁ“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť IS popísanú v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom funkcionality IS je použiteľná iným technologickým a metodickým postupom. Prevádzka IS je degradovaná s dopadom na dostupnosť a kvalitu s dopadom na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa a užívateľov Objednávateľa, ale udalosť nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa. Pri testovaní udalosť s touto prioritou zastavuje postup testov v chybnom module.

Priorita „Urgentná“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionality má negatívne dopady na biznis Objednávateľa alebo činnosť Objednávateľa (vyplývajúcu zo zákona) s majoritným dopadom na užívateľov Objednávateľa. Funkčnosť IS Objednávateľ nie je schopný sám zabezpečiť náhradným spôsobom, predovšetkým v procese obsluhy klientov a zabezpečenia ucelenej služby/produktu.

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 Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

Testy:

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

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.

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 2 z 9	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

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 centrálnej infraštruktúry, rozhraní a klienta prípadne ich kombinácie simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže

Udalosť informačnej bezpečnosti je identifikovaný výskyt stavu IS, služby alebo siete indikujúceho možné narušenie politiky informačnej bezpečnosti (kde politika informačnej bezpečnosti predstavuje komplex procesov a činností zameraných na odvrátenie alebo zmenšenie identifikovaných rizík a prejavov hrozieb s cieľom udržiavania akceptovateľnej miery identifikovaného rizika, ktoré pôsobí na IKT aktíva), zlyhania bezpečnostných opatrení alebo predtým neznámej situácie, ktorá môže byť relevantná z hľadiska bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001

2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Ivana Piňosová	riaditeľka úseku generálneho riaditeľa a financií

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Ivana Maštenová	obchodná riaditeľka

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Eva Blahová	vedúca vývoja	██████████	██████████

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 bude definovaný v Prevádzkovo-technickej dokumentácii k IS, ktorá je nedeliteľnou súčasťou dodávky predmetu ZoD. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa tak aj zo strany Poskytovateľa.

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 3 z 9	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

4. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

P. č.	Názov podpornej služby	Forma odmeny
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov, Konzultácia	v rámci ZoD

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

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
e-mail	kios@kios.sk
Telefón	+421 33 794 00 16

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

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.
- 5.2.3 Na pracovisku Poskytovateľa.
- 5.2.4 V prípade, že pri riešení nahlásenej požiadavky na podpornú službu je potrebné, aby Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi doplňujúce informácie príp. potvrdenie nevyhnutné pre ďalšie riešenie udalosti, je prerušené počítanie času dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb až do okamihu poskytnutia požadovaných informácií príp. potvrdenia Objednávateľom Poskytovateľovi.

5.3 MIESTA PLNENIA VÝKONU PODPORNÝCH SLUŽIEB U OBJEDNÁVATEĽA

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

Miesto	
Primárna lokalita centrálnych serverov IS (PDC)	Dátová centrá systému eKoloK.

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 4 z 9	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

6. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA

6.1 SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV/PROBLÉMOV, KONZULTAČNÁ PODPORA

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. **Konzultačná podpora** (kategória služby „Konzultácia“).

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky IS, reakcie na používateľské hlášky na App store. Reakcie na používateľské hlášky na App store budú vždy klasifikované s prioritou „Nízka“ (Tabuľka 10). V prípade, že predmet konzultácie má podľa Poskytovateľa charakter Incidentu, resp. Zmeny, požiadavka bude ukončená s týmto záverom a Objednávateľ ďalej postupuje ako pri službe Servisná podpora - Správa Incidentov/Problémov.

Spôsob nahlásovania:

- Elektronickou komunikáciou prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu“, resp. “Hlásenie Problému“,
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná“ môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným elektronickým nahlásením Čas trvania Incidentu sa počíta od elektronického nahlásenia, pričom aj Objednávateľ, aj Poskytovateľ akceptujú tento čas nahlásenia.

Základné činnosti poskytované v rámci služby:

6.1.1 KLASIFIKÁCIA – VÝSTUPOM JE:

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, resp. návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- odsúhlasenie priority Incidentu, resp. návrh na preklasifikovanie priority Incidentu.

6.1.2 ANALÝZA - PRESKÚMANIE A DIAGNOSTIKA –VÝSTUPOM JE:

- návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov
- kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
- potreba zásahu - prístupu Poskytovateľa do IS,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 6.1.1 a 6.1.2 Poskytovateľ prostredníctvom svojho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory – Tabuľka 8) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory – Tabuľka 11), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).

6.1.3 VYRIEŠENIE INCIDENTU, RESP. DOČASNÁ OBNOVA PREVÁDZKY IS – VÝSTUPOM JE

- vyriešenie Incidentu, t. j. úplná obnova prevádzky IS,
- dočasná obnova prevádzky, t. j. náhradné riešenie, kým Incident nie je definitívne odstránený a prevádzka IS nie je úplne obnovená,
- Funkčný test,
- Fix , HotFix.

Ak Požiadavka na podpornú službu vyplýva z Incidentu, ktorý má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita URGENTNÁ a STREDNÁ), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné/ dočasné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

6.1.4 UZAVRETIE – VÝSTUPOM JE:

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 5 z 9	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v IS KC Objednávateľa,
- zápis o ukončení v IS KC Poskytovateľa,

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na podpornú službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na podpornú službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania pôvodnej prvotnej požiadavky Objednávateľa.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu nových Incidentov, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú tieto nové Incidenty oznámené Poskytovateľovi. Priorita týchto novo vzniknutých Incidentov bude klasifikovaná podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa však ďalej riadia podľa klasifikácie priority týchto Incidentov.

6.1.5 PREVÁDZKOVÁ DOKUMENTÁCIA K IS, ŠKOLENIE

V prípade, že vyriešením Incidentu sú aj nové funkcionality, procesné činnosti pri prevádzkovaní IS, Poskytovateľ je povinný dodať – upraviť Dokumentáciu pre prevádzku, podporu a údržbu IS (Administrátorská dokumentácia pre systém, Administrátorská dokumentácia pre aplikáciu, Programová dokumentácia, používateľská dokumentácia) a zabezpečiť v adekvátnom časovom termíne vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa. Úprava dokumentácie a vyškolenie nie sú počítané do času konečného vyriešenia Incidentu. V tomto prípade sa odmena za Dokumentáciu a Školenie neposkytuje.

6.1.6 SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť najmä:

- riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť Objednávateľa,
- riešenie problémov infraštruktúry IKT IS v priestoroch dátových centier Objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán.

6.1.7 ESKALAČNÝ PROCES

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii služby, resp. rovnakej klasifikácii priority, bude sa v prípade Urgentného incidentu postupovať v jeho 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 kategorizácii služby, resp. klasifikácii priority.

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii služby, resp. rovnakej klasifikácii priority, v prípade Stredného a Nízkeho incidentu, poskytovanie služieb sa preruší do doby dosiahnutia dohody zmluvných strán a počas tejto doby lehoty podľa tejto Zmluvy neplynú.

6.1.8 OPRÁVNENÉ OSOBY, CIEĽOVÉ ÚROVNE SLUŽBY

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 6 z 9	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov/Problémov a Konzultácia

Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Eva Blahová	██████████	██████████
Mário Kostka	██████████	██████████

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 9

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni 08:00 - 17:00				
Cieľové úrovne služby				
Priorita	Doba odozvy	Doba oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia	Doba zabezpečenie náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	30 min	4 hod	8 hod	16 hod
Stredná	45 min	8 hod	16 hod	24 hod
Nízka	2 hod	24 hod	--	72 hod
Požadovaná mesačná Dostupnosť IS				
$D_{IS} = \frac{T_{dostupnosť} - \sum T_{nedostupnosť}}{T_{dostupnosť}} * 100 [\%]$			98,43 %	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby okrem:

D_{IS} je automatizované sledovaná a vyhodnocovaná v IS HPSM Objednávateľa, ako 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 odstavkou IS, ktorú iniciuje oprávnený zamestnanec Objednávateľa v IS HPSM v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadaním Dátumu a času Začiatku odstavky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca odstavky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

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

$\sum T_{nedostupnosť}$ je sumár časov odstavok, počas ktorých IS nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu IS s prioritou „Urgentná“.

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

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 7 z 9	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov a Konzultácie

Tabuľka 10

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni 08:00 – 17:00		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	8 hod	24 hod
Stredná	16 hod	48 hod
Nízka	24 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci dohodnutých Releasov

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Závazok Poskytovateľa uvedený v Tabuľke 10 platí pre prípad, že reklamovaný Problém vznikol ako dôsledok chybných funkcií dodaného aplikačného programového vybavenia dodaného prostredníctvom zmlúv uvedených v Preambule tejto zmluvy a nie chybou iného softvérového systému tretej strany alebo základného softvéru platformy IS MASP na platforme iOS. V prípade, že na vyriešenie incidentu budú potrebné aj činnosti na strane dodávateľov softvérov tretích strán lehoty na vyriešenie incidentu môžu byť závislé od realizácie týchto činností. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko primerané úsilie na to, aby chyba základného softvéru bola odstránená v čo najkratšom čase.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov/Problémov a Konzultácie

Tabuľka 111

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Správa Incidentov/Problémov a Konzultácie

Tabuľka 122

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni : 08:00 - 17:00

7. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 13 a konkrétne definované v Prílohe č. 3.

Formuláre

Tabuľka 133

Por. č.	Názov Formulára

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 8 z 9	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

1.	Formulár Hlásenie Incidentu
2.	Formulár Hlásenie Problému
3.	Formulár Hlásenia Defektu

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 9 z 9	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*