

Príloha č.1

Dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb, definícia základných pojmov

Definícia pojmov

Prvotná odozva znamená čas medzi postúpením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a prvotnou informáciou Poskytovateľa, ktorá v sebe zahŕňa potvrdenie o zaevidovaní požiadavky (Elektronický formulár, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému, e-mail, telefón, SMS) a kroky, ktoré boli (budú) zrealizované. Čas sa počíta od zaslania Elektronického formulára pre Hlásenie Incidentu, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému, resp. emailu, nie od telefonického nahlásenia.

Základné krytie znamená čas v pracovných dňoch od 7:00 hod. do 17:00 hod, pričom pre termíny od 1. dňa do 13. dňa v mesiaci je to od 7:00 do 22:00. Mimo tejto doby navrhované časové termíny neplynú.

Konečné riešenie znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti systému ako pred výpadkom a následné uzavretie incidentu v dohodnutom informačnom systéme.

Doba konečného vyriešenia znamená najneskorší čas, dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t.j. čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie Incidentu. Čas sa počíta od zaslania elektronického formulára, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému, nie od telefonického nahlásenia.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality dodávaných služieb. Oprava je zabezpečovaná prostredníctvom služby riešenie Incidentu / Problému podľa dohodnutých parametrov.

Incident s prioritou „KRITICKÁ“ znamená nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej programovej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita môže mať negatívne dopady na činnosť Objednávateľa vyplývajúcu zo zákona.



Incident s prioritou „STREDNÁ“ má taký vplyv, že spôsob používania informačného systému opísaný v programovej dokumentácii nieje možné dodržať podľa jeho opísaného používania v programovej dokumentácii bez použitia iných technologických a metodických postupov.

Incident s prioritou „NÍZKA“ znamená, že neovplyvňuje spôsob používania informačného systému opísanej v programovej dokumentácii z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti.

Problém – Incident vyriešený náhradným / dočasným riešením bez úplného obnovenia pôvodnej funkcionality systému. Oprava je zabezpečovaná prostredníctvom služby riešenie Incidentu / Problému podľa dohodnutých parametrov.

HotFix Urýchlene nasadená oprava Incidentu

Fix nasadený prostredníctvom služby prístup na CPZ obsahujúci riešenie Incidentu/Problému alebo zapracovanie legislatívnych zmien, či optimalizáciu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

| | | |
|---|--|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 1/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |



Príloha č.1

Release je riadené spracovanie balíka aktualizácií APV, napr. zapracovanie legislatívnych zmien, Zmenových požiadaviek, Fixov, Hotfixov, optimalizácií a pod. Pozostáva z nižšie uvedených etáp:

Pravidlá pre nasadzovanie Release – nasadenie prebieha podľa sprievodného listu zaslaného v tlačenej podobe alebo el. forme. Pre každý Release sa spracuje obsah a charakter zmien (Hotfix, Fix, Urgentná zmena, Legislatívne zmeny, ostatné zmeny),

- ukončenie funkčných testov a odstraňovania defektov najneskôr 2 týždne pre nasadením

Akceptácia Release je postup odovzdávania a preberania zmien APV (zapracovaných legislatívnych zmien, Fixov, Hotfixov, zmenových požiadaviek a optimalizácií) realizovaný minimálne na základe Funkčného testu (ďalej len Akceptačný test) v testovacom prostredí Objednávateľa. Podmienky akceptácie: Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie PZ (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevyší nasledovné limity:

| Kategória | Povolený počet chýb |
|-----------|---------------------|
| „A“ | 0 |
| „B“ | 5 |
| „C“ | 20 |

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.



Realizátor služby - rola názov role, ktorá je zodpovedná za realizáciu služby.

Funkčné testy sú regresné testy pôvodných kritických funkcionalít a testy novej alebo zmenenej funkcionality, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scénarov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Požiadavka na zmenu (ďalej len „PZ“) je žiadosť Objednávateľa o ponuku Poskytovateľa na realizáciu doplnenia novej, alebo zmeny existujúcej funkcionality alebo správania sa IS na základe služby Požiadavka na zmenu. V prípade, ak zadanie PZ, alebo podklady k PZ nie sú dostačujúce, alebo sú potrebné ďalšie doplňujúce podklady, bez ktorých nebude možné pokračovať v riešení, je Objednávateľ na vyžiadanie Poskytovateľa povinný poskytnúť súčinnosť tak, aby bolo možné uzatvoriť zadanie najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vyžiadania. Pre objednanie PZ rozsahu Objednávateľ použije formulár definovaný v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.7).

Kategorizácia PZ

- **PZ menšieho rozsahu** je PZ s prácnosťou Poskytovateľom odhadnutou do 24 človeko-hodín (vrátane)
Pre objednanie PZ menšieho rozsahu Objednávateľ použije elektronický formulár, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému
- **PZ väčšieho rozsahu je PZ** s prácnosťou Poskytovateľom odhadnutou nad 24 človeko-hodín. Pre objednanie PZ väčšieho rozsahu Objednávateľ použije formulár definovaný v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.7)

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 2/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |



Príloha č.1

Základná časová jednotka pre vykazovanie prácností je človeko-hodina, ktorá vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za servisný úkon podľa tejto zmluvy je 0,5 hodina.

Človeko deň vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu 8 hodín.

Prevádzkový dokument Servisnej zmluvy – samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/, obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rolí zmluvných partnerov, zmeny používaných šablón, reportov bez dopadu na rozsah, kvalitu a cenové podmienky dohodnuté na základe tejto zmluvy.



Zoznam v čase sa meniacich parametrov je uvedený v Prílohe č.7 tejto zmluvy. Zmeniť akýkoľvek parameter v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy je možné na základe obojstranného súhlasu Prevádzkových garantov Servisnej 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 Garantov Servisnej zmluvy za zmluvné strany.

Garant Servisnej zmluvy Objednávateľa: rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riešenie eskalácií na strane Objednávateľa.

Garant Servisnej zmluvy Poskytovateľa: rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riešenie eskalácií na strane Poskytovateľa.

Prevádzkový garant Servisnej zmluvy Objednávateľa: rola oprávnená navrhovať zmeny v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy 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 Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy za stranu Objednávateľa

Prevádzkový garant Servisnej zmluvy Poskytovateľa: rola oprávnená navrhovať zmeny v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy 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 Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy za stranu Poskytovateľa.

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 3/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |





Príloha č.1

Zoznam a kategorizácia služieb

Zoznam poskytovaných služieb s kategorizáciou, na služby zahrnuté a platené v rámci Mesačnej paušálnej odmeny, alebo služby nad rámec Mesačnej paušálnej odmeny spoplatňované podľa sadzobníka výkonov uvedeného v Prílohe č.3.

Tabuľka č.1 Kategorizácia služieb

| <i>Id</i> | <i>Služba</i> | <i>Kategória služby</i> |
|-----------|------------------------------------|--|
| 1 | Hot line | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| 2 | Údržba APV | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| 3 | Prístup na CPZ | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |
| 4 | Služba riešenie incidentu/problému | Nad rámec Mesačnej paušálnej odmeny pokiaľ nie je incident/problém zavinený poskytovateľom |
| 5 | Riešenie Požiadaviek na zmenu | nad rámec Mesačnej paušálnej odmeny, podľa sadzieb uvedených v Prílohe č.3 |
| 6 | Reporting | v rámci Mesačnej paušálnej odmeny |

| | | |
|---|--|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 4/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |



Príloha č.1

1. SLUŽBA HOT LINE

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

Prostredníctvom služby Hot line zabezpečuje Poskytovateľ

- Technická a metodická podpora používania APV
- Príjem požiadaviek na riešenie incidentov, problémov a reklamácií

Požiadavka na riešenie prostredníctvom služby Hot- line bude zasielaná/nahlasovaná kontaktnou osobou Objednávateľa a to prostredníctvom dohodnutých nahlasovacích kanálov definovaných pre jednotlivé kategórie požiadaviek:



1.1.1 Nahlasovacie kanály pre požiadavky na riešenie **Incidentov a problémov:**

- a.) Primárny nahlasovací kanál: Elektronický formulár, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému
- b.) Ostatné nahlasovacie kanály:
 - Telefón +421 43 58 600
 - E. mail:

Tabuľka č.2 Dostupnosť služby a kontaktné údaje Poskytovateľa

| Typ nahlasovania | Dostupnosť | Kontaktné údaje |
|--|--|--------------------|
| Dohodnutý informačný systém (napr. CPZ). | 7:00 – 17:00 v pracovných dňoch 7:00 – 22:00 v pracovných dňoch v 1. až 13. dni v mesiaci | Podľa Prílohy č. 7 |
| Emailom | 7:00 – 17:00 v pracovných dňoch 7:00 – 22:00 v pracovných dňoch v 1. až 13. dni v mesiaci | Podľa Prílohy č. 7 |
| Telefónom | 7:00 – 17:00 v pracovných dňoch 7:00 – 22:00 v pracovných dňoch v 1. až 13. dni v mesiaci | Podľa Prílohy č. 7 |

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Hot line sú uvedené a aktualizované v Prevádzkovom dokumente Servísnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.7).



| | | |
|---|--|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 5/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |



2. SLUŽBA ÚDRŽBA APV

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- poskytovanie aktuálnych verzií APV so zapracovanými zmenami právnych predpisov súvisiacich s funkciami APV („legislatívne zmeny“),
- poskytovanie verzií APV s jeho optimalizovanými funkciami, ak k takej optimalizácii dôjde počas poskytovania podpory k APV,
- poskytnutie verzií APV s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru, ak k takému rozšíreniu dôjde počas poskytovania podpory k APV,
- poskytnutie aktualizovaných verzií APV reflektujúcich vývoj v oblasti informačných technológií, ak k takej aktualizácii dôjde počas poskytovania podpory k APV,
- distribúcia upravených verzií APV v zmysle predchádzajúceho bodu.

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 6/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |





3. SLUŽBA CPZ

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- Otvorenie a riešenie incidentu / problému
- Iniciovanie požiadaviek na zmenu
- Uznanie reklamácie
- Uzavretie incidentu/ problému
- Zverejnenie novej metodiky
- Zverejnenie používateľskej úpravy
- Zverejnenie novej informácie
- Zaslanie potvrdzovacích a informačných mailov

Služba vyžaduje registráciu na CPZ na internetovej adrese <http://cpz.softip.sk>, ktorá môže byť vykonaná zo strany Objednávateľa, alebo zo strany Poskytovateľa s ohľadom na to, že spoločnosť SOFTIP poskytuje podporu APV ako aj odstraňuje drobné chyby aj prostredníctvom nových verzií APV alebo počítačových programov vytvorených pre takéto účely (patche) aj prostredníctvom ich sprístupnenia prostredníctvom CPZ. V prípade novej aktualizovanej verzie APV vyzve Prevádzkový garant servisnej zmluvy Poskytovateľa svojho Prevádzkového garanta servisnej zmluvy Objednávateľa k stiahnutiu aktualizácie.

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 7/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |



Príloha č.1

4. SLUŽBA RIEŠENIE INCIDENTU / PROBLÉMU

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

- 4.1. Prvotná analýza, kategorizácia Incidentu, resp. preklasifikovanie služby v prípade chyby používateľa
- 4.2. Híbková analýza Incidentu/Problému,
- 4.3. Návrh náhradného riešenia, kvalifikovaný odhad doby vyriešenia Incidentu, analýza dopadov
- 4.4. Návrh cieľového riešenia,
- 4.5. Odstránenie nožnej chyby v aplikácii
- 4.6. Oprava aplikačného kódu
- 4.7. Oprava integrity dát v rozsahu sfunkčnenia systému

Prostredníctvom služby RIEŠENIE INCIDENTU/PROBLÉMU zabezpečuje Poskytovateľ opravu a odstránenie Objednávateľom zisteného a nahláseného Incidentu, alebo Problému funkcionality APV.

Požiadavka na riešenie Incidentu, alebo Problému je predkladaná Poskytovateľovi prostredníctvom nahlasovacích kanálov uvedených v článku 1 pri službe Hot line.



V prípade poskytnutia tejto služby dôjde po uskutočnení analýzy Incidentu/Problému prostredníctvom služby Hot -line k informovaniu kontaktnej osoby Objednávateľa, ktorá Incident/Problém nahlásila, o predpokladanom termíne vyriešenia Incidentu/Problému, spôsobe vykonania opravy chýb, rozsahu požadovanej súčinnosti Objednávateľa, ale aj iných skutočnostiach majúcih vplyv na vyriešenie Incidentu/Problému a to maximálne do času dohodnutého pre prvotnú odozvu.

Tabuľka č.3 Dostupnosť služby a kontaktné údaje Poskytovateľa

| Priorita | Dohodnutý čas prvotnej odozvy | Dohodnutý čas oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia incidentu | Čas na zabezpečenie náhradného riešenia pri incidente | Konečný čas vyriešenia incidentu | Konečný čas vyriešenia problému |
|----------|-------------------------------|---|---|----------------------------------|---------------------------------|
| Kritická | 1 hodiny | 2 hod | 2 hod | 1 deň | 2pracovné dni |
| Stredná | 2 hodiny | 4 hod | 8 hod | 3 dni | 5 dní |
| Nízka | 24 hodín | 8 hod | Do nového releasu | | |

⁽²⁾ počítané sú pracovné dni

⁽³⁾ konečné riešenie znamená pri Kritickej prioritě obnovenie štandardnej prevádzky

| | | |
|---|--|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 8/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |

5

Príloha č.1

Ak sa zmluvné strany prostredníctvom kontaktných osôb uvedených v tabuľke 1 a tabuľke 1.1 uvedenej v Prílohe č. 7 nedohodnú na rovnakej kategorizácii priority požiadavky, eskalujú požiadavku na Prevádzkových garantov Servisnej zmluvy, ktorí sú povinní riešiť eskaláciu v rámci svojich kompetencií dohodnutých na základe príslušných ustanovení tejto zmluvy. Ak k dohode nedôjde, Prevádzkový Garant Servisnej zmluvy, ktorý nesúhlasí s navrhovanou kategóriou požiadavky eskaluje požiadavku na Garanta Servisnej zmluvy (Objednávateľa/ Poskytovateľa), ktorí riešia eskaláciu dohodou na svojej úrovni. Dohoda Garantov Servisnej zmluvy má konečnú platnosť.

V prípade, že zaslaný Problém má za následok znemožnenie používania IS (priorita KRITICKÁ, a STREDNÁ), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s opravou chyby, navrhnúť náhradné riešenie formou organizačného opatrenia tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.



V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas SLA 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.

V prípade, že problém je možné odstrániť len novou verziou APV a chyba nie je na strane Poskytovateľa, Poskytovateľ to vyznačí v dohodnutom informačnom systéme (napr. CPZ), v prípade výpadku IS prostredníctvom emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) alebo využitím formulára s názvom "Hlásenie incidentu/ problému" uvedeného v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.7) Ďalší postup je totožný s postupom pri riešení Požiadaviek na zmenu, t.j. hlásenie problému je týmto preklasifikované na hlásenie Požiadavky na zmenu.

V rámci riešenia Incidentu/Problému vyvinie Poskytovateľ maximálne úsilie aby nedošlo ku strate a nekonzistencii dát.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia Incidentu/Problému dodaného Poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené Poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie Incidentu/Problému zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom nástrojov používaných u Poskytovateľa v rámci systému podpory projektov a zákazníkov.

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Riešenie Incidentu/Problému, sú uvedené a počas platnosti Zmluvy priebežne aktualizované v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.7)

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 9/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |



5. SLUŽBA RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

5.1. Špecifikácia a kategorizácia Požiadavky na zmenu (PZ)

5.2. Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti s hrubou analýzou dopadov



5.3. Vypracovanie indikatívneho odhadu prácnosti

5.4. Vypracovanie funkčnej špecifikácie / detailnej analýzy dopadov

5.5. Vypracovanie finálneho odhadu prácnosti/ záväznej cenovej ponuky

5.6. Vývoj PZ

- 5.6.1. Projektový manažment
- 5.6.2. Návrh zapracovania zmeny do architektúry riešenia
- 5.6.3. Detailné implementačné špecifikácie
- 5.6.4. Implementácia (kódovanie)
- 5.6.5. Interné funkčné testy

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 10/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |

35

Príloha č.1

Požiadavku na zmenu sú oprávnené vyžadovať určené kontaktné osoby Objednávateľa uvedené v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (podľa Prílohy č.7), ktorý bude priebežne udržiavaný a vzájomne odsúhlasovaný počas platnosti tejto Servisnej zmluvy a jeho aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto zmluvy formou dodatku.

K jednotlivým požiadavkám na realizáciu služby Objednávateľa vyjadruje Poskytovateľ svoje predbežné stanovisko v dohodnutom informačnom systéme vo forme spracovania podkladov uvedených v tomto čl., ods. 4.1 - 4.5.

K začatiu realizácie POŽIADAVKY NA ZMENU - zo strany Poskytovateľa dôjde až po odsúhlasení návrhu riešenia poskytnutého prostredníctvom Štúdie realizovateľnosti a po posúdení dopadov vyplývajúcich z Analýzy dopadov. Poskytovateľ je o schválení ponúkaného riešenia informovaný prostredníctvom dohodnutého informačného systému, alebo e-mailom.



V prípade, že navrhované riešenie požiadavky na realizáciu služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU predpokladá finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia) k začatiu realizácie riešenia Poskytovateľom dôjde až po prijatí objednávky od Objednávateľa.

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie sprievodných listov.

V prípade rozsiahlejších zmien v IS a v prípade, že o to Objednávateľ požiadava, zabezpečí Poskytovateľ požadované školenia pre Objednávateľa.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu odsúhlaseného návrhu zmeny 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.

Záverečné akceptovanie zapracovania požiadavky na zmenu bude realizované procesom Akceptácia Release, výsledkom ktorého bude formálny dokument "Akceptačný protokol k Release" podľa Prevádzkového dokumentu Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.7). Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu Riešenie požiadaviek na zmenu sú uvedené a aktualizované v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.7).

| | | |
|---|--|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 11/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |

35

Príloha č.1

6. SLUŽBA REPORTING

Zoznam činností poskytnutých v rámci služby:

6.1. Tvorba a naplnenie dát reportu

6.2. Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa

Prostredníctvom služby REPORTING zabezpečuje Poskytovateľ dodávanie štatistických hlásení Objednávateľovi o ním vykonaných prácach v rámci služieb 1 až 4 ,vždy k 10. dňu v mesiaci v rozsahu dohodnutom podľa Prílohy č. 4 a formátu reportu podľa priloženého xls súboru vloženého v čl. 4, Prílohy č.7.

Hlásenia budú dodávané v elektronickej tabuľkovej forme – podľa špecifikácie popísanej vyššie. Reporty budú principiálne obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané v danom období na IS SOFTIP PROFIT Hlásenie musí obsahovať všetky údaje uvedené v xls súbore špecifikovanom v tomto článku.

Zoznam zástupcov zmluvných strán oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb je uvedený v Prílohe č.7.

Kontaktné údaje Objednávateľa pre službu - Reporting sú uvedené a aktualizované v Prevádzkovom dokumente Servisnej zmluvy (ktorý tvorí Prílohu č.7).

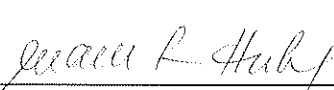
26. OKT. 2011

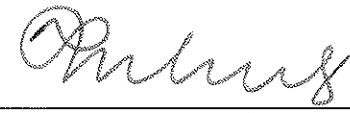
V Bratislave, dňa

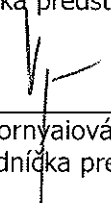
V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa:
Slovenská pošta, a.s.



Za Poskytovateľa:
SOFTIP, a. s.


Ing. Marcela Hrdá
predsedníčka predstavenstva


RNDr. Belo Zorkovský
predseda predstavenstva


Ing. Rita Tornyaiová
podpredsedníčka predstavenstva

SOFTIP 2
SOFTIP, a.s.
BC Aruba, Galvaniho 7/D
821 04 Bratislava
IČO: 36 785 512
IČ DPH: SK 2022390942

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Parafy:   | Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „SOFTIP PROFIT“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/ - príloha č. 1 | Garant: ÚIT |
| | Strana 12/12 | Ev. číslo: 1078/2011 |

5