

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

Príloha č. 1. je samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (UC) pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému „SOFTIP HUMAN RESOURCES“ (ďalej len IS) na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb, obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rol a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovní (metriky 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.

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.

Človekodenň(Čdeň) vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu 8 hodín.

Človekohodina(Čhod) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 1 hodina (60 minút).

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.

Dostupnosť je schopnosť IS vykonávať dohodnuté funkcie podľa zadaných požiadaviek. Dostupnosť je podmienená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou prevádzky IS. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času IS a od času jeho výpadku (nedostupnosti).

Failover je spustenie Záložného dátového centra (ZDC) pre obnovenie prevádzky IS s tolerovanou stratou údajov (z dôvodu asynchrónnej replikácie).

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

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

Garant zmluvy Objednávateľa: 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.

odborný garant: Ú LZ PCaM číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES Strana 1 z 13	parafy:
---	---	---------

Garant zmluvy Poskytovateľa: 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.

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 na svojom kontaktnom centre (HelpDesku), resp. Poskytovateľ na svojom Centre podpory Zákazníka (CPZ).

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 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.

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 neplynú.

Prevádzková dokumentácia je súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít informačného systému.

Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa: rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1., č. 3, č. 4, č. 5. a č. 6 na strane Objednávateľa, 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 tejto prílohe za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa: rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1., č. 3, č. 4., č. 5 a č. 6 na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Priorita je klasifikácia 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 funkcionalita IS je použiteľná iným technologickým a

odborný garant: Ú LZ PCaM číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES Strana 2 z 13	parafy:
---	---	---------

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.

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 funkcionalita 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.

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

Recovery PDC je obnovenie činnosti Primárneho dátového centra (PDC) prenesením dát zo ZDC.

Release je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, Hotfixov, optimalizácií a pod.

2. KONTAKTNÉ ÚDAJE

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno	Zaradenie
Juraj Donoval	Riaditeľ úseku ľudských zdrojov

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno	Zaradenie
Marian Baranovič	Operačný riaditeľ

Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ondrej Kostúr	Vedúci odboru pers. controllingu a motivácie		

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Poskytovateľa
Zoltán Špila	Projektový manažér a vedúci kompetenčného centra		

3. POPIS architektúry , konfigurácie a kľúčových parametrov Informačných a komunikačných technológií (IKT) pre prevádzku IS

Popis architektúry , konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky IS je definovaný v Prevádzkovo technickej dokumentácii k IS, ktorá sa nachádza u Objednávateľa a je v prípade potreby dostupná aj Poskytovateľovi. Dokumentácia musí byť

odborný garant: Ú LZ PCaM číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES Strana 3 z 13	parafy:
---	---	---------

v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa tak aj zo strany Poskytovateľa.

IS SOFTIP HUMAN RESOURCES zahŕňa:

ADM,CEN,CIS,PAM,ORG,DVZ, UZA, SPR, PCO,HRP, ADP, DS RON, LP, eCP

4. Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia u Poskytovateľa a Objednávateľa

4.1 Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

4.1.1 Na pracovisku Poskytovateľa.

4.1.2 Vzdialeným prístupom na miesto plnenia Objednávateľa, 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.

4.1.3 V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa. 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.

4.2 Miesta plnenie výkonu podporných služieb u Poskytovateľa a Objednávateľa

Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 5

Poskytovateľ	SOFTIP, a. s., Europa Business Center Na Troskách 26, 974 04 Banská Bystrica, Slovakia
Objednávateľ	Slovenská pošta, a. s. Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica

odborný garant: Ú ĽZ PCaM	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES Strana 4 z 13	parafy:
číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*		

5. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 6

P. č.	Názov podpornej služby	Forma odmeny
1.	Hot Line	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
2.	Údržba IS Softip HR	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
3.	Prístup na CPZ	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
4.	Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
5.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update	nad rámec Mesačnej paušálnej odmeny podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2 Tabuľka 2

6. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA

6.1 Služba Hot Line

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi tieto činnosti:

- poskytnutie odpovede na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní APV, tzn. k obsluhu APV, k problémovým stavom APV, k správaniu sa APV v rozpore s opisom v programovej Dokumentácii v časovom priestore maximálne 15 minút
- Technická a metodická podpora používania IS (APV)
- Príjem požiadaviek Objednávateľa na Podporné služby

Nahlasovacie kanály:

- Telefonicky na tel. č. 048 43 58 600

Poskytovateľ - Kontaktné údaje

Tabuľka 7

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
Telefón	<ul style="list-style-type: none"> - Primárny nahlasovací kanál: +421 43 58 600 - v čase od 7:00-8:00 a od 16:00-17:00 v prac. dňoch na tel.č. : +421 917301418 ; +421 905 33 18 22 - a v pracovných dňoch v 1. až 10. dni v mesiaci od 7:00-8:00 a od 16:00-20:00 na tel.č. : +421 917301418 ; +421 905 33 18 22

odborný garant: Ú ĽZ PCaM	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES Strana 5 z 13	parafy:
číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby

Tabuľka 8

Nahlasovací kanál	Prevádzkový čas
Dohodnutý IS CPZ	7:00 – 17:00 v pracovných dňoch 7:00 – 20:00 v pracovných dňoch v 1. až 10. dni v mesiaci
e-mail	
Telefón	

Objednávateľ – Oprávnené osoby a Kontaktné údaje

Tabuľka 9

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Ludha		
Darina Milková		

6.2 Služba Údržba IS (APV)

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi tieto činnosti:

- 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.

Objednávateľ – Oprávnené osoby a Kontaktné údaje

Tabuľka 10

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Ludha		
Darina Milková		

6.3 Služba Prístup na CPZ

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi tieto činnosti:

- otvorenie a riešenie incidentu / problému,
- iniciovanie požiadaviek na zmenu,

odborný garant: Ú ĽZ PCaM	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES Strana 6 z 13	parafy:
číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*		

- uznanie reklamácie,
- uzavretie incidentu/ problému,
- zverejnenie novej verzie APV (patche),
- zverejnenie novej metodiky,
- zverejnenie používateľskej úpravy,
- zverejnenie novej informácie,
- zaslanie potvrdzovacích a informačných mailov.

Objednávateľ – Oprávnené osoby a Kontaktné údaje

Tabuľka 11

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Ludha		
Darina Milková		

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
Dohodnutý IS CPZ	http://cpz.softip.sk https://helpdesk.ron.cz/

Služba vyžaduje registráciu Objednávateľa na CPZ Poskytovateľa.

6.4 Služba Servisná podpora - Správa Incidentov/Problémov

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, a Problémov, ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS (APV).

Požiadavku na riešenie Incidentu, alebo Problému predkladá Objednávateľ Poskytovateľovi prostredníctvom nahlasovacích kanálov uvedených v 6.1 Služba Hot Line. a v 6.3 Služba Prístup na CPZ. Nahlásenie Incidentu s prioritou Urgentná môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným zaevidovaním Objednávateľom prostredníctvom CPZ. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta až od zaevidovania Incidentu prostredníctvom CPZ.

Základné činnosti poskytované v rámci služby:

6.4.1 Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie (resp. návrh na preklasifikovanie) klasifikácie a priority podpornej služby.

6.4.2 Analýza - preskúmanie a diagnostika –výstupom je:

- hĺbková analýza incidentu/problému
- 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.

6.4.3 Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je

- vyriešenie, resp. náhradné riešenie,

odborný garant: Ú ĽZ PCaM	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES	parafy:
číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*	Strana 7 z 13	

- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- Funkčný test.

6.4.4 Uzavretie – výstupom je:

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

6.4.5 Súčinnosť Objednávateľa

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

- backup (záloha), restore & recovery (obnova) časti alebo celej databázy,
- management dátového úložiska databázy (fyzických a ASM diskov),
- riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť Objednávateľa,
- pomoc pri riešení problémov s ClusterWare (štartovanie, konfigurácia a oprava servisov),
- Riešenie problémov infraštruktúry IKT IS v priestoroch dátových centier Objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán.

V prípade, že Požiadavka na 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 riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú tieto oznámené Poskytovateľovi. Novo vzniknuté Incidenty budú klasifikované podľa štandardných kritérií a táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania pôvodnej prvotnej požiadavky Objednávateľa, lehoty na vyriešenie novo vzniknutých Incidentov sa však ďalej riadia podľa klasifikácie priority týchto Incidentov.

Eskalačný proces:

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority, bude sa postupovať v jej 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 klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby, resp. kategorizácii priority.

odborný garant: Ú LZ PCaM číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES Strana 8 z 13	parafy:
---	---	---------

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby „Správa Incidentov“

Tabuľka 12

Pracovné dni
<p style="text-align: center;">7:00 – 17:00 7:00 – 20:00 v pracovných dňoch v 1. až 10. dni v mesiaci tel. kontakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primárny nahlasovací kanál: +421 43 58 600 - v čase od 7:00-8:00 a od 16:00-17:00 v prac. dňoch na tel. č. : +421 917301418 ; +421 905 33 18 22 - a v pracovných dňoch v 1. až 10. dni v mesiaci od 7:00-8:00 a od 16:00-20:00 na tel. č. : +421 917301418 ; +421 905 33 18 22

Poskytovateľ - Úroveň a metriky služby kategórie „Incident“

Tabuľka 13

Priorita	Čas doby odozvy	Dohodnutý čas oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia Incidentu	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia incidentu (DKVI)
Urgentná	1 hod	2 hod	2 hod	2 prac.dni
Stredná	2 hod	4 hod	8 hod	5 pracovných dní
Nízka	24 hod	48 hod	Do nového Releasu	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 14

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Kríž		
Pavel Sulík		

Poskytovateľ - Oprávnení zamestnanci pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 15

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Marek Sedliak		
Patrik Nota		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas, Úroveň a metriky služby kategórie „Problém“

Tabuľka 16

Pracovné dni		
08:00 – 16:00		
Priorita	Čas doby odozvy	Doba konečného vyriešenia problému [DKVP]
Urgentná	8 hod	2 prac. dni
Stredná	16 hod	5 prac. dní
Nízka	40 hod	Do nového Releasu

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

odborný garant: Ú ĽZ PCaM	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES	parafy:
číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*	Strana 9 z 13	

Objednávateľ – Oprávnené osoby a Kontaktné údaje

Tabuľka 17

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Ludha		
Darina Milková		

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

6.5 Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade/Update

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na zmenu v IS (APV).

Požiadavku na zmenu predkladá Objednávateľ Poskytovateľovi prostredníctvom oprávnených osôb a nahlasovacích kanálov uvedených v 6.1 Služba Hot Line.

Zoznam činností:

6.5.1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu", resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

6.5.2 Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára "Štúdia realizovateľnosti k zmene" a "Analýza dopadov k zmene" a jeho zasláním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie Poskytovateľ vo formulári "Štúdia realizovateľnosti k zmene" v časti „Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia“. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

6.5.3 Vypracovanie cenovej ponuky

Poskytovateľ Cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu prostredníctvom Formulára – „Cenová kalkulácia“ a aj poštou v papierovej podobe Objednávateľovi.

6.5.4 Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslání formulára „Dokument realizácie zmeny“, zo strany Objednávateľa určenými kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné centrum (kontaktné osoby) Poskytovateľa a až po prijatí objednávky od Objednávateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

6.5.5 Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

6.5.6 Plán realizácie zmeny

odborný garant: Ú ĽZ PCaM	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES	parafy:
číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*	Strana 10 z 13	

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom, formulára "Dokument realizácie zmeny".

6.5.7 Záverečné akceptovanie

Zpracovania - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“.

6.5.8 Zmenové príručky

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek a zaznamenanie vykonaných zmien.

6.5.9 Prezentácia riešenia

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadovanú Prezentáciu riešenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa odmena za Prezentáciu riešenia neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

6.5.10 Upgrade/Update

Zoznam činnosti:

- 6.3.10.1 Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa
- 6.3.10.2 Príprava migračných skriptov ak sú potrebné
- 6.3.10.3 Výkon interných funkčných / integračných testov v prostredí poskytovateľa
- 6.3.10.4 Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa
- 6.3.10.5 Podpora pri výkone funkčného a Akceptačného testu u Objednávateľa
- 6.3.10.6 Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí Objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel
- 6.3.10.7 Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes)
- 6.3.10.8 Výkon dátovej migrácie (podľa potreby)

6.3.11 Release

Pozostáva z nižšie uvedených etáp:

1. Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
2. Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
3. Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu strane Poskytovateľa
4. Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade/ Update

Akceptácia Release je postup odovzdávania a preberania zmien a fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu koncovou skupinou používateľov (ďalej len Akceptačný test) v testovacom prostredí Objednávateľa.

Podmienky akceptácie: Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií Požiadavky na zmenu a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v Tabuľke 16.

odborný garant: Ú LZ PCaM číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES Strana 11 z 13	parafy:
---	--	---------

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov

Tabuľka 18

Kategória	Popis	Povolený počet
„Urgentná“	Kritický defekt s dopadom na základné funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS a obsluhu klientov, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.	0
„Stredná“	Vážny defekt s dopadom na funkcionality aspoň jedného modulu IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil poskytovanie služieb klientom. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov.	0
„Nízka“	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	20

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia ešte neopravňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Objednávateľ – Oprávnené osoby a Kontaktné údaje

Tabuľka 19

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Ludha		
Darina Milková		

Eskalačný proces:

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach zmenového procesu eskalujú to na Prevádzkových garantov zmluvy.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, 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. Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie.

7. Prístupy k IKT aktívam objednávateľa

Na prístup k IKT aktívam Objednávateľa budú autorizovaní títo pracovníci Poskytovateľa, ktorým budú poskytnuté / sprístupnené aktíva v zmysle **Prílohy č. 6**.

odborný garant: Ú ĽZ PCaM	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES Strana 12 z 13	parafy:
číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*		

Poskytovateľ - oprávnené osoby na prístup k IKT aktívam

Tabuľka 20

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa	Typ prístupu
Richard Lobell			fyzický (mimo ZP) / lokálny logický / vzdialený prístup
Katarína Hošalová			fyzický (mimo ZP) / lokálny logický / vzdialený prístup
Rostislav Dubčák Petr Štefan			fyzický (mimo ZP) / lokálny logický / vzdialený prístup
Marek Krivosudský Peter Mesík			fyzický (mimo ZP) / lokálny logický / vzdialený prístup
František Gajdoš Ján Sliacky Rudolf Demeter			Fyzický/ vzdialený prístup
Bernard Kuchta			fyzický (mimo ZP) / lokálny logický / vzdialený prístup
Róbert Bartovič			fyzický (mimo ZP) / lokálny logický / vzdialený prístup
Roman Košík			fyzický (mimo ZP) / lokálny logický / vzdialený prístup

8. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 21 a konkrétne definované v Prílohe č. 3 (Dokument Formulárov.docx).

Formuláre

Tabuľka 21

Názov Formulára
Formulár Hlásenie defektu
Formulár Hlásenie incidentu
Formulár Hlásenie problému
Formulár Požiadavka na zmenu
Formulár Štúdia realizovateľnosti
Formulár Analýza dopadov
Formulár Cenová ponuka
Formulár Dokument realizácie zmeny
Formulár Akceptačný protokol k Zmene
Formulár Prevádzková podpora

odborný garant: Ú ĽZ PCaM	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS SOFTIP HUMAN RESOURCES	parafy:
číslo v CEEZ: 1534/2021 Klasifikácia informácií: *V*	Strana 13 z 13	