

## Príloha 3 - Záručné podmienky a parametre

Počas trvania Záruky boli dohodnuté nasledovné parametre poskytovanej služby.

### 1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

**Akceptácia Release** je postup odovzdávania a preberania Zmenových požiadaviek a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Generálneho testu (ďalej len Akceptačný test) v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevyší limity uvedené v čl. 10 Zmluvy. Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie. Človekohodina (Čhod) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti vykonanej pri poskytnutej podpornej službe, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny.

**Človekohodina (Čhod)** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti vykonanej pri poskytnutej podpornej službe, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny.

**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.

**Doba zabezpečenia náhradného/dočasného riešenia** je doba od okamihu nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná aspoň Náhradné/dočasné riešenie. Čas sa počíta od zaslania elektronického formulára, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému, nie od telefonického nahlásenia.

**Dostupnosť (DIS)** je schopnosť IS vykonávať dohodnutú funkčnosť keď je to požadované. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, 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.

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

**Fix** je nasadený prostredníctvom služby Upgrade/Update obsahujúci riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

**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).

parafy:	ZMLUVA O DIELO	odborný garant : ÚP OES
	Strana 1 z 5	číslo v CEEZ: 1371/2018
		klasifikácia informácií: *V*

**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.

**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 funkcionalita 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 udalostí 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 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, 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.

**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.

**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.

**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.

**ZDC** záložné dátové centrum.

parafy:	ZMLUVA O DIELO	odborný garant : ÚP OES
	Strana 2 z 5	číslo v CEEZ: 1371/2018
		klasifikácia informácií: *V*

## 2. KONTAKTNÉ CENTRUM POSKYTOVATEĽA

Prostredníctvom služby KONTAKTNÉ CENTRUM zabezpečuje Poskytovateľ štandardnú technickú podporu pre nahlasovanie všetkých požiadaviek Objednávateľa na poskytnutie záručnej podpory prevádzky.

Požiadavka na riešenie Incidentu bude zasielaná/nahlasovaná kontaktnou osobou Objednávateľa a to prostredníctvom dohodnutých nahlasovacích kanálov:

Kontaktné údaje KONTAKTNÉHO CENTRA

Tabuľka č. 1

Prevádzkový čas	
Pracovné dni, Sobota, Nedeľa, Sviatok 00:00 - 24:00	
Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
Dohodnutý IS KC	kios@kios.sk
E-mail	kios@kios.sk
Telefón	+421 33 794 00 00

Dostupnosť služby a kontaktné údaje Poskytovateľa

Tabuľka č. 2

Typ nahlasovania	Dostupnosť	Kontaktné údaje
Dohodnutý informačný systém kontaktného centra.	0:00 – 24:00	kios@kios.sk
Telefónom	8:00 – 17:00 v pracovných dňoch	+421 33 794 00 00

## 3. SLUŽBY RIEŠENIE A SPRÁVA INCIDENTOV

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.

### Spôsob nahlasovania:

- Prostredníctvom dohodnutého IS KC Poskytovateľa,
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára „Hlásenie Incidentu“, resp. „Hlásenie Problému“,
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná“ môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením prostredníctvom dohodnutého IS KC Poskytovateľa, alebo Elektronickou poštou. Čas trvania Incidentu sa počíta od telefonického nahlásenia, pričom aj Objednávateľ, aj Poskytovateľ akceptujú tento čas nahlásenia a tento čas bude uvedený aj pri následnom evidovaní tejto požiadavky.

### Základné činnosti poskytované v rámci služby:

- Klasifikácia
- Analýza - preskúmanie a diagnostika
- Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky IS
- Uzavretie incidentu

parafy:	ZMLUVA O DIELO	odborný garant : ÚP OES
	Strana 3 z 5	číslo v CEEZ: 1371/2018
		klasifikácia informácií: *V*

## Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka č. 3

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni 08:00 - 16:30				
Cieľové úrovne služby				
Priorita	Doba odozvy	Doba oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia	Doba zabezpečenie náhradného riešenia	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	2 hod	4 hod	8 hod	16 hod
Stredná	4 hod	12 hod	24 hod	48 hod
Nízka	12 hod	48 hod	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných mesačných Releasov	

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

Tabuľka č. 4

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni 08:00 – 16:30		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba konečného vyriešenia
Urgentná	8 hod	48 hod
Stredná	16 hod	72 hod
Nízka	48 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci dohodnutých Releasov

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Ak sa zmluvné strany prostredníctvom kontaktných osôb nedohodnú na rovnakej kategorizácii priority požiadavky, eskalujú požiadavku na Riadiaci výbor projektu, ktorý je povinný riešiť eskaláciu v rámci svojich kompetencií dohodnutých na základe príslušných ustanovení tejto Zmluvy. Dohoda na úrovni Riadiaceho výboru má konečnú platnosť.

V prípade, že Incident má za následok znemožnenie používania IS (priorita Urgentná), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s odstránením Incidentu, poskytnúť súčinnosť pri návrhu náhradného riešenia formou organizačného opatrenia tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas riešenia pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa

parafy:	ZMLUVA O DIELO	odborný garant : ÚP OES
	Strana 4 z 5	číslo v CEEZ: 1371/2018
		klasifikácia informácií: *V*

ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade, že problém je možné odstrániť len službou Upgrade/ Update, a chyba nie je na strane Poskytovateľa, Poskytovateľ to vyznačí v dohodnutom informačnom systéme kontaktného centra, v prípade výpadku IS prostredníctvom emailu s využitím formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia Incidentov používaného u Objednávateľa. Ďalší postup je totožný s postupom pri riešení Požiadaviek na zmenu uvedeným v Prílohe 3 Zmluvy, t.j. hlásenie Incidentu je týmto preklasifikované na hlásenie Požiadavky na zmenu.

V rámci riešenia Incidentu vyvinie Poskytovateľ maximálne úsilie aby nedošlo ku strate a nekonzistenciám dát.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia Incidentu dodaného Poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené Poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie Incidentu 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 kontaktného centra.

parafy:	ZMLUVA O DIELO	odborný garant : ÚP OES
	Strana 5 z 5	číslo v CEEZ: 1371/2018
		klasifikácia informácií: *V*