

**Príloha č. 1** je samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (UC) pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému **IS MASP SP, a. s.** (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, metrik, 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 oprávnených zamestnancov na strane Objednávateľa a oprávnených osôb na strane Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov Zmluvy.

## OBSAH

1.	DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV .....	1
2.	GARANTI ZMLUVY.....	4
3.	POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS.....	4
4.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA .....	5
5.	KONTAKTNÉ CENTRUM POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA OBJEDNÁVATEĽA .....	5
6.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA.....	6
6.1	SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA – SPRÁVA INCIDENTOV/PROBLÉMOV .....	6
6.2	SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE .....	11
6.3	SLUŽBA ZMENOVÁ PODPORA – SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE/UPDATE .....	12
6.4	SLUŽBA REPORTING/HODNOTENIE .....	17
6.5	SLUŽBA RIADENIA KOMUNIKÁCIE.....	18
7.	PRÍSTUPY K IKT AKTÍVAM OBJEDNÁVATEĽA .....	18
8.	FORMULÁRE .....	19

## 1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

**Človekohodina (Čhod)** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácností 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

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre <b>IS MASP Slovenskej pošty, a.s.</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 1/19	

(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<sub>IS</sub>)** je schopnosť IS vykonávať dohodnutú funkčnosť keď je to požadované. Je určená spoľahlivosťou, udržiavateľnosťou, 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.

**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.

**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 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. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

**Prevádzková dokumentácia** – súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít IS.

**Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa** je 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

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1954/2019 klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 2/19	

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** je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1., č. 3. a č. 4, č. 5, 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 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.

**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.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre <b>IS MASP Slovenskej pošty, a.s.</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 3/19	

**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

## 2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Pavel Sulík	poverený výkonom funkcie - riaditeľ informačných technológií

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Silvia Schwarczová	výkonná riaditeľka

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Tomáš Sztraka	vedúci odboru prevádzky ES		

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Silvia Schwarczová	výkonná riaditeľka		

## 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 je definovaný v Prevádzkovo technickej dokumentácii k IS, ktorá sa nachádza u Objednávateľa a je v prípade potreby dostupná aj Poskytovateľovi. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa tak aj zo strany Poskytovateľa.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 4/19		

#### 4. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

P. č.	Názov podpornej služby	Forma odmeny
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
2.	Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia	a) Konzultácia v rámci Mesačnej paušálnej odmeny b) Administrácia v rámci Mesačnej paušálnej odmeny v rozsahu dohodnutých Čhod
3.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update	a) v rámci Mesačnej paušálnej odmeny v rozsahu dohodnutých Čhod b) nad rámec dohodnutých Čhod mimo Mesačnej paušálnej odmeny podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2 Tabuľka č. 2
	Upgrade/Update vyplývajúci z podporných služieb č. 1, č. 4	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny spravidla v rámci prevádzkového času služby
4.	Reporting /Hodnotenie	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
5.	Riadenie komunikácie	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny

V rámci poskytovania služieb č. 2 a č. 3 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na základe jeho požiadavky v rámci Mesačnej paušálnej odmeny práce v rozsahu **8 Čhod** na jeden (1) mesiac. Požiadavky na Upgrade/Update mimo prevádzkového času služby sa realizujú po dohode prevádzkových garantov.

Nevyčerpané Čhod sa prenášajú do nasledovného mesiaca. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané Čhod z predchádzajúcich dvanástich (12) mesiacov, avšak nevyčerpané hodiny musia byť vyčerpané v rámci kalendárneho roka, v opačnom prípade prepadnú.

#### 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	Dostupnosť
e-mail		Pracovné dni 08:00 – 17:00
Telefón		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre <b>IS MASP Slovenskej pošty, a.s.</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 5/19	

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 plnenie výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

Miesto	
Primárna lokalita centrálnych serverov IS (PDC)	Dátové centrá systému eKolok

## 6. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA

### SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV/PROBLÉMOV

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:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu“, resp. “Hlásenie Problému“,

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 6/19	

- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná“ môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením Elektronickou poštou. Čas trvania Incidentu sa počíta od telefonického nahlásenia, pričom aj Objednávateľ, aj Poskytovateľ akceptujú tento čas nahlásenia v dodatočne vyhotovenom formulári „Hlásenie Incidentu“,
- Prostredníctvom IS KC objednávateľa, ktorý je integrovaný s dohodnutým IS KC poskytovateľa pre podpornú službu Správa Incidentov, podľa potreby prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu”.

#### **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, 10) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory – Tabuľka 9, 13), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 11, resp. Tabuľka 12).

##### **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:**

- 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.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 7/19		

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

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 prezentáciu riešenia pre Objednávateľa. Úprava dokumentácie a Prezentácia riešenia nie sú počítané do času konečného vyriešenia Incidentu.

V tomto prípade sa odmena za Dokumentáciu a Prezentácia riešenia 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:

- 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 MS SQL Cluster (štartovanie, konfigurácia a oprava servisov),
- 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

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 8/19	



Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 8

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Eva Galliková		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 9

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

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 10

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Eva Galliková		
Eva Galliková		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 11

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	60 min	4 hod	8 hod	16 hod
Stredná	120 hod	8 hod	16 hod	24 hod
Nízka	4 hod	24 hod	-	72 hod
Požadovaná Dostupnosť IS				
$D_{IS} = \frac{T_{dostupnosť} - \sum T_{nedostupnosť}}{T_{dostupnosť}} * 100 [\%]$			96,00 %	

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.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1954/2019 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 9/19		

$T_{nedostupnosť}$  je v procese Incident manažmentu Objednávateľa reprezentovaná odstávkou 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 odstávky (dátum a čas nahlasenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

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

$\Sigma T_{nedostupnosť}$  je sumár časov odstávok, 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 odstávky IS 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.

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov

Tabuľka 12

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	48 hod	Vyriešený a Nasadený v rámci dohodnutých Releasov

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 13

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Marek Hlaváč		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 14

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

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 10/19	

## 6.2 SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA PROSTREDNÍCTVOM TEJTO SLUŽBY ZABEZPEČUJE POSKYTOVATEĽ POŽIADAVKY OBJEDNÁVATEĽA NA PREVÁDZKOVÚ PODPORU K IS.

### Spôsob nahlasovania:

- Telefonicky,
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára „Prevádzková podpora (Kategória služby Konzultácia, Administrácia),“,

### Kategorizácia služby:

#### 6.2.1 Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky IS. 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, resp. Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update.

#### 6.2.2 Administrácia IS (kategória služby „Administrácia“)

Podpora pre oprávnené osoby Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít, opravy chýb spôsobených Objednávateľom a ďalších požiadaviek).

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia

Tabuľka 15

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Eva Galliková		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia

Tabuľka 16

Prevádzkový čas služby			
Konzultácia	Pracovné dni 08:00 – 17:00		
Administrácia			
Cieľové úrovne služby			
Kategória služby	Doba odozvy		Doba konečného vyriešenia
	Úroveň podpory 1. Kontaktné centrum	Úroveň podpory 2. Špecialista	
Konzultácia	ihneď	4 hod	-
Administrácia	ihneď	4 hod	Časy riešení budú stanovené individuálne podľa dohody oprávnených osôb uvedených v Tabuľke 15 a Tabuľke 17

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1954/2019 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 11/19		

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia

Tabuľka 17

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Tomáš Sztraka		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia

Tabuľka 18

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

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prárčnosti Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe.

### 6.3 SLUŽBA ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE/UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu v IS (kategória služby „Zmena“).

#### Spôsob nahlasovania:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Požiadavka na Zmenu",

#### Zoznam činností:

##### 6.3.1 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.

##### 6.3.2 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 zaslaním 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 prárčnosti 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. V prípade, ak zadanie Požiadavky na zmenu, alebo podklady k Požiadavke na zmenu nie sú dostačujúce, alebo sú potrebné ďalšie doplňujúce podklady, bez ktorých

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 12/19		

nebude možné pokračovať v riešení, je Objednávateľ na vyžiadanie Poskytovateľa povinný poskytnúť súčinnosť tak, aby bolo možné uzatvoriť zadanie po dohode Prevádzkových garantov.

### 6.3.3 Vypracovanie odhadu prácnosti a cenovej ponuky

V prípade, že Požiadavka na zmenu bude realizovaná v rámci dohodnutých Čhod, Poskytovateľ Odhad prácnosti v Čhod zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu prostredníctvom Formulára – „Cenová kalkulácia“ Objednávateľovi.

V prípade, že Požiadavka na zmenu bude realizovaná nad rámec dohodnutých Čhod na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), Poskytovateľ Cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu prostredníctvom Formulára – „Cenová ponuka“ a aj poštou v papierovej podobe Objednávateľovi.

### 6.3.4 Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní formulára „Dokument realizácie zmeny“, zo strany Objednávateľa určenými kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné centrum (kontaktné osoby) Poskytovateľa . V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Objednávateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

### 6.3.5 Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

### 6.3.6 Plán realizácie zmeny

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

### 6.3.7 Záverečné akceptovanie

Zapracovania - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v produkčnom prostredí IS potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“.

### 6.3.8 Zmenové príručky

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizácie Dokumentácie pre prevádzku, podporu a údržbu IS (Administrátorská dokumentácia pre systém, Administrátorská dokumentácia pre aplikáciu, Programová dokumentácia, používateľská dokumentácia) so zaznamenaním vykonaných zmien.

### 6.3.9 Prezentácia riešenia

V prípade potreby resp. 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.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 13/19		

### 6.3.10 Upgrade/Update

Zoznam činnosti:

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
- Príprava migračných skriptov,
- Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov, ak je ich použitie realizované,
- Výkon interných funkčných / integračných testov,
- Súčinnosť pre výkon interného generálneho regresného testu,
- Súčinnosť pre výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
- Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí Objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel,
- Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
- identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
  - A. Veľkosť inštalačného balíčka
  - B. Dopady na IT infraštruktúru:
    - Zmena na databázovej schéme (evolúcia/ migrácia/ bez zmeny)
    - Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
    - Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad - zvýšenie/ zníženie)
    - [Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],
    - identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov ak je celkový dopad „Veľký“.

Upgrade/Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy, alebo čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

### 6.3.11 Release

#### 6.3.11.1 Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

- a) Mimoriadny/Riadny,
- b) Štandardný/Rizikový,
- c) Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu)/Opravný (predovšetkým Fixy Incidentov/ Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov),

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. dátového modelu IS, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných PZ a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

#### 6.3.11.2 Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre <b>IS MASP Slovenskej pošty, a.s.</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 14/19		

- a) Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- b) Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- c) Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu na strane Poskytovateľa
- d) Klasifikácia a identifikácia dopadov - pozri 6.3.10 a 6.3.11.1
- e) Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade/ Update

### 6.3.11.3 Pravidlá pre nasadzovanie Release

Pre každý Release sa spracuje obsah a charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny), samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

### 6.3.11.4 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. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. 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. **Podmienky akceptácie:** Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v Tabuľke 19.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov

Tabuľka 19

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
<b>Urgentná</b>	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
<b>Stredná</b>	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
<b>Nízka</b>	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	5

### 6.3.11.5 Skúšobná prevádzka (uplatňuje sa pri nasadení Rizikového Release)

Je stabilizačné obdobie pri nasadení Rizikového Release do produkčnej prevádzky. Obdobie skúšobnej prevádzky resp. stabilizácie Release bude v trvaní minimálne 2 týždňov, pokiaľ sa Prevádzkoví garanti nedohodnú inak. V období skúšobnej prevádzky sú, len pre účely hodnotenia spoľahlivosti, incidenty klasifikované ako Defekty. Táto úprava nemá vplyv na doby odozvy nastavené v Tabuľke 11, ktoré musí Poskytovateľ dodržať aj v období skúšobnej prevádzky.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 15/19		

**6.3.12 Eskalačný proces**

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

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 20

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Eva Galliková		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 21

Prevádzkový čas služby		
Správa Zmien	Pracovné dni 08:00 – 17:00	
Upgrade/Update	Pracovné Dni Podľa dohody Prevádzkových garantov zmluvy alebo časov nasadenia, ktoré špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.	
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná Zmena	8 hod	54 hod
Zmena	45 hod	Dohoda na základe výsledku Štúdie realizovateľnosti. (V prípade zmien z dôvodu legislatívy je potrebné dodržať termín stanovený objednávateľom.)

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 22

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Tomáš Sztraka		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Zmenová podpora-Správa zmien,Upgrade / Update

Tabuľka 23

Prevádzkový čas služby

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 16/19		



Zmena	Pracovné dni 08:00 – 17:00
Upgrade/Update	Pracovné Dni Podľa dohody Prevádzkových garantov zmluvy alebo časov nasadenia, ktoré špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

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 s vykazovaním skutočnej práce Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe.

#### 6.4 SLUŽBA REPORTING/HODNOTENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o vykonaných podporných službách vždy k 5. dňu v mesiaci, v rozsahu a formáte uvedenom v Prílohe č. 4 (Reporting). Názov zasielaného súboru je WEB\_RRRR\_MM.xlsx.

##### Zoznam činností:

##### 6.5.1 Tvorba a naplnenie dát reportu

##### 6.5.2 Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa

##### 6.5.3 Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb

##### 6.5.4 Hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting

Tabuľka 24

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Eva Galliková		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting

Tabuľka 25

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Marek Hlaváč		

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 26, 27.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

##### 6.5.5 Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb

##### 6.5.6 identifikácia každého špecifického Incidentu

##### 6.5.7 optimalizácia úrovne a parametrov služieb

##### 6.5.8 posúdenie a schválenie Požiadavky na zmenu úrovne a parametrov služieb

##### 6.5.9 posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: 1954/2019		
klasifikácia informácií: *V*	Strana 17/19	

**6.5.10 rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch**

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie“

Tabuľka 26

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Eva Galliková		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 27

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Tomáš Sztraka		

**6.5 SLUŽBA RIADENIA KOMUNIKÁCIE**

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia komunikácie s riešiteľmi zodpovednými za jednotlivé komponenty IS MASP pri zabezpečovaní všetkých služieb uvedených v bodoch 6.1, 6.2, 6.3 a 6.4 tejto prílohy, ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS MASP resp. jeho jednotlivých komponentov.

**Zoznam činností:****6.5.1 Vytvorenie komunikačnej matice****6.5.2 Riadenie komunikácie podľa komunikačnej matice pri zabezpečovaní všetkých definovaných služieb uvedených v bodoch 6.1, 6.2, 6.3 a 6.4 tejto prílohy****6.5.3 Koordinácia a príprava pracovných stretnutí s dodávateľmi za jednotlivé komponenty IS MASP****6.5.4 Spolupráca pri príprave akceptačných scenárov****6.5.5 Poskytnutie súčinnosti pri posudzovaní úrovne jednotlivých poskytovaných služieb**

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Riadenie komunikácie“

Tabuľka 28

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Eva Galliková		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Riadenie komunikácie

Tabuľka 29

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Tomáš Sztraka		

**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 IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS MASP Slovenskej pošty, a.s.	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 18/19		

Poskytovateľ - oprávnené osoby na prístup k IKT aktívam

Tabuľka 30

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa	Typ prístupu
Eva Galliková			vzdialený prístup
Antony Šuranský			vzdialený prístup
Róbert Ďurdík			vzdialený prístup

## 8. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 31 a konkrétne definované v Prílohe č. 3.

Formuláre

Tabuľka 31

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

Formulár pre službu Reporting je uvedený v Prílohe č.4 .

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre <b>IS MASP Slovenskej pošty, a.s.</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>1954/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 19/19		