

**Príloha č. 1** je samostatná príloha Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (UC) pre zabezpečenie prevádzky Informačného systému **JSSA** (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 rolí 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 plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia u Objednávateľa .....	5
5.1.	Kontaktné centrum (KC) Poskytovateľa.....	5
5.2.	Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom.....	6
5.3.	Miesta plnenie výkonu Podporných služieb u Objednávateľa.....	6
6.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA .....	6
6.1.	Služba Servisná podpora - Správa Incidentov/Problémov.....	6
6.2.	Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Prezentácia riešenia .....	12
6.3.	Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade/Update .....	14
6.4.	Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA.....	20
6.5.	SLUŽBA Reporting/Hodnotenie .....	22
7.	FORMULÁRE .....	24

## 1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

**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.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		

**Doba konečného vyriešenia** znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný v rámci dohodnutej úrovne služby od času nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

**Doba odozvy** je čas medzi nahlásením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa s potvrdením klasifikácie podpornej služby (kategórie) a priority.

**Dostupnosť (DIS)** 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.

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

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

**Informačný systém (IS)** je Aplikačné programové vybavenie (APV) t. j. aplikácia - softvér /SW/.

**Informačný systém Kontaktného centra (IS KC)** je Aplikačné programové vybavenie (APV) t. j. aplikácia - softvér /SW/, ktorý používa Objednávateľ, resp. Poskytovateľ na svojom kontaktnom centre (HelpDesku, ServisDesku).

**Konečné riešenie** znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti IS ako pred výpadkom (prevádzka IS bola plne obnovená).

**Náhradné/dočasné riešenie** znižuje, alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti IS, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť 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.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
	Strana 2/26	

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

**Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa** je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č.1, č.1a, 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** je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č.1, č.1a, č.3, č.4, č.5, č.6 a č.7 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.

**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.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		

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

## 2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

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

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Július Voskár	predseda predstavenstva

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Ivan Loučka	vedúci odboru služieb IT		

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Jozef Bacigál	vedúci divízie vývoja softvérových riešení		

## 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 <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 4/26		

#### 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	Konzultácia, Administrácia v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
3.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade/Update	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny v rozsahu dohodnutých Čhod 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
4.	Prevádzková podpora - Profylaktika	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
5.	Reporting /Hodnotenie	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny

V rámci poskytovania podpornej služby č. 3. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na základe jeho požiadavky v rámci Mesačnej paušálnej odmeny práce v rozsahu spolu **56 Čhod** na jeden (1) mesiac. Mesačný rozsah prác servisnej paušálnej odmeny je časovo prenosný. Vyhodnocuje sa vždy na konci kalendárneho roku. V prípade nevyčerpania v danom kalendárnom roku vzniká Objednávateľovi nárok na prenos nevyčerpaných Čhod. v rozsahu maximálne 30% nevyčerpaných Čhod. Objednávateľ je oprávnený ich vyčerpať najneskôr do 3, po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov (t.j. najneskôr do 31.3. nasledujúceho roku).

#### 5. KONTAKTNÉ CENTRUM POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

##### 5.1. Kontaktné centrum (KC) Poskytovateľa

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného centra

Tabuľka 6

Prevádzkový čas	
Pracovné dni, Sobota, Nedeľa, Sviatok 00:00 - 24:00	
Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
Dohodnutý IS KC	<a href="https://enceladus.gamo.sk/jira">https://enceladus.gamo.sk/jira</a>
Telefón	+421 918 801 008 (pre telefonický kontakt platia prevádzkové časy služieb podľa bodu 6.1.8)

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		

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	
<b>Primárna lokalita centrálnych serverov IS (PDC)</b>	Adresa: Slovenská pošta Komenského 16 975 88 Banská Bystrica
<b>Ostatné miesta</b>	Príslušné pracoviska Slovenskej pošty, a. s. s prevádzkou IS s adresnosťou uvedenou v predmetnej Požiadavke na podpornú službu

## 6. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA

### 6.1. 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:

- Prostredníctvom dohodnutého IS KC Poskytovateľa,
- 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 <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
	Strana 6/26	

- 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:**

#### **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 KC (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 8, 10) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho KC (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 9, 13), v dohodnutom čase. Doby oznámenia cieľového stavu a spôsoby vyriešenia (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) alebo vyžiadanie náhradného riešenia (priorita STREDNÁ), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné/ dočasné riešenie, resp. podporu pre použitie existujúceho náhradného riešenia 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 s výnimkou času vykonávania Funkčného testu na strane Objednávateľa, ktorý sa do celkového času nezapočítava.

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

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
	Strana 7/26	

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, Prezentácia riešenia

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 oprávnených zamestnancov Objednávateľa. Úprava dokumentácie a prezentácia riešenia nie sú počítané do času konečného vyriešenia Incidentu.

V tomto prípade sa odmena za Dokumentáciu a Prezentáciu 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 ClusterWare (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

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 8

IKT aktívum	Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Príloha č. 6, bod 1	Zuzana Omelková		
JSSA/SPDM/NM_JSSANM/ASUD /EPO/BCRM_JSSACRM	Jozef Bacigál		
EPO	Martin Talian		
ASUD	Maroš Krnáč		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
	Strana 8/26	



Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 8

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Príloha č. 6, bod 1	Ľubomír Kríž		
Príloha č. 6, bod 1	Pavel Sulík		

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 10

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/SPDM/ CRM_JSSACRM	Martin Vosko		
JSSA/SPDM/ BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM	Martina Šmihulová		
NM_JSSANM	Danica Oravcová		
EPO	Tibor Strelka		
EPO	Petra Kajan		
EPO	Martin Czanik		
ASUD	Bc. Štefan Sebiň		
ASUD	Ing. Erik Nováček		
ASUD	Ing. Juraj Dančo		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 11

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	1 hod	2 hod	4 hod	8 hod
Stredná	2 hod	8 hod	16 hod	24 hod

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 9/26		

Nízka	8 hod	24 hod	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných mesačných Releasov
<b>Požadovaná Dostupnosť IS</b>			
$D_{IS} = \frac{T_{dostupnosť} - \sum T_{nedostupnosť}}{T_{dostupnosť}} * 100 [\%]$		96,50 %	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby okrem:

$D_{IS}$  je automatizované sledovaná a vyhodnocovaná v IS HPSM Objednávateľa, ako súčasť implementovaných procesov Incident manažmentu a Servis level manažmentu.

$T_{dostupnosť}$  je prevádzkový čas služby v danom mesiaci.

$T_{nedostupnosť}$  je v procese Incident manažmentu Objednávateľa reprezentovaná odstavkou IS, ktorú iniciuje oprávnený zamestnanec Objednávateľa v IS HPSM v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadaním Dátumu a času Začiatku odstavky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca odstavky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

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

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

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas poskytovania služby – trvanie odstavky IS pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie 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

<b>Prevádzkový čas služby</b>		
Pracovné dni 08:00 – 16:30		
<b>Cieľové úrovne služby</b>		
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

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM	Adriena Štubniaková		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Mária Hegedúsová		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Andrea Pehaničová		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *V*		
Strana 10/26		

ASUD	Anna Točíková		
JSSA	Zuzana Štefániková		
JSSA	Ivan Šedo		
JSSA	Jana Kuzminová		
EPO/BCRM_JSSACRM	Katarína Golianová		
EPO	Roman Slivka		
EPO	Miriam Bírešová		
EPO	Daniela Krajčovičová		
EPO/BCRM_JSSACRM	Tomáš Potkan		
EPO	Michal Grofčík		
BCRM_JSSACRM	Kristína Chudíková		
BCRM_JSSACRM	Iveta Lónčíková		
BCRM_JSSACRM	Jana Sásiková		
ASUD	Jozef Ježovič		
NM_JSSANM	Martin Vanko		
NM_JSSANM	Ivan Chrobák		
SPDM	Ľubomír Kúdela		
SPDM	Lukáš Vavrek		
SPDM	Jozefa Jesenská		
SPDM	Ivana Balcová		
SPDM	Ladislav Hovan		
SPDM	Juraj Pavlovič		
Príloha č. 6, bod 1	Pohotovostný mobil Správa centrálnych systémov		
Príloha č. 6, bod 1	Peter Cyprian		
Príloha č. 6, bod 1	Michal Šafranka		
Príloha č. 6, bod 1	Milan Štubniak		
Príloha č. 6, bod 1	Martin Spodniak		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 11/26		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Správa Incidentov/Problémov

Tabuľka 14

Prevádzkový čas služby	
Pracovné dni 08:00 - 16:30	

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

## 6.2. Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia,

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na prevádzkovú podporu k IS.

### Spôsob nahlasovania:

- Telefonicky,
- Prostredníctvom dohodnutého IS KC Poskytovateľa,
- 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“)

6.2.2.1. Údržba, podpora pre užívateľov

6.2.2.2. Zakladanie, aktualizovanie a konfigurácia číselníkov (Správa číselníkov),

6.2.2.3. Podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),

6.2.2.4. Oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa.

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

Tabuľka 15

Prevádzkový čas služby		
Konzultácia	Pracovné dni	
Administrácia	08:00 - 16:30	
Cieľové úrovne služby		
Kategória služby	Doba odozvy	Doba konečného vyriešenia

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 12/26		

	Úroveň podpory 1. KC	Úroveň podpory 2. Špecialista	
Konzultácia	ihneď	1 hod	-
Administrácia			
Údržba, podpora používateľom	1 hod		Časy riešení sú uvedené v Tabuľke 9
Správa číselníkov	8 hod		Časy riešení budú stanovené individuálne podľa dohody oprávnených osôb uvedených v Tabuľke 13

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia,  
Tabuľka 16

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM	Adriena Štubniaková		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Mária Hegedúsová		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Andrea Pehaničová		
ASUD	Anna Točíková		
JSSA	Zuzana Štefániková		
JSSA	Ivan Šedo		
JSSA	Jana Kuzminová		
EPO/BCRM_JSSACRM	Katarína Golianová		
EPO/BCRM_JSSACRM	Tomáš Potkan		
EPO	Roman Slivka		
EPO	Michal Grofčík		
EPO	Miriám Bírešová		
BCRM_JSSACRM	Kristína Chudíková		
BCRM_JSSACRM	Iveta Lónčíková		
BCRM_JSSACRM	Jana Sásiková		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 13/26		

ASUD	Jozef Ježovič		
NM_JSSANM	Martin Vanko		
NM_JSSANM	Ivan Chrobák		
SPDM	Ľubomír Kúdela		
SPDM	Lukáš Vavrek		
SPDM	Jozefa Jesenská		
SPDM	Ivana Balcová		
SPDM	Ladislav Hovan		
SPDM	Juraj Pavlovič		
Príloha č. 6, bod 1	Pohotovostný mobil Správa centrálnych systémov		
Príloha č. 6, bod 1	Peter Cyprian		
Príloha č. 6, bod 1	Michal Šafranka		
Príloha č. 6, bod 1	Martin Spodniak		
Príloha č. 6, bod 1	Milan Štubniak		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Tabuľka 17

Prevádzkový čas služby	
Konzultácia	Pracovné dni 08:00 - 16:30
Administrácia	

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prítomnosti 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:

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 14/26		

- Prostredníctvom dohodnutého IS KC Poskytovateľa,
- 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 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. V prípade, ak zadanie Požiadavky na zmenu, alebo podklady k Požiadavke na zmenu 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 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 kalkulácia“ 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 v prípade, že to riešenie požiadavky na zmenu umožňuje.

#### **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**

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 15/26		

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

### 6.3.8. Zmenové príručky

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií 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.

### 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:
  - o Veľkosť inštaláčného balíčka
  - o 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“,
    - Identifikácia začiatku a ukončenia nedostupnosti IS

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:

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 16/26		



- Mimoriadny/Riadny,
- Štandardný/Rizikový,
- 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:

- 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 inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevyšuje limity uvedené v **Tabuľke 18**.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 17/26		

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov Tabuľka 18

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.

#### 6.3.11.6. 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 19

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/SPDM/NM_JSSANM/EPO/BCRM_JSSACRM/ASUD	Kristián Alakša		
JSSA/SPDM/NM_JSSANM	Martin Vosko		
JSSA/SPDM	Jozef Bacigál		
NM_JSSANM	Danica Oravcová		
EPO	Patrik Pliešovský		
EPO	Tibor Strelka		
ASUD	Ing. Erik Nováček		
ASUD	Ing. Maroš Krnáč		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 18/26		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update Tabuľka 20

Prevádzkový čas služby			
Správa Zmien		Pracovné dni 08:00 – 16:30	
Upgrade/Update		Pracovné Dni Podľa dohody Prevádzkových garantov zmluvy alebo časov nasadenia, ktoré špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.	
Cieľové úrovne služby			
Priorita	Rozsah zmeny	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná Zmena	Malá	8 hod	24 hod
Urgentná Zmena	Stredná	8 hod	40 hod
Urgentná Zmena	Veľká	8 hod	Dohoda. (V prípade zmien z dôvodu legislatívy Objednávateľ aj Poskytovateľ vyvinú maximálnu súčinnosť pre dodržanie termínu stanoveného objednávatelom.)
Zmena		24 hod	Dohoda na základe výsledku Štúdie realizovateľnosti. (V prípade zmien z dôvodu legislatívy je potrebné dodržať termín stanovený objednávatelom.)

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update Tabuľka 21

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/NM_JSSANM	Adriena Štubniaková		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/NM_JSSANM/ASUD	Mária Hegedüsová		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/NM_JSSANM/ASUD	Andrea Pehaničová		
ASUD	Anna Točíková		
SPDM	Ľubomír Kúdela		
SPDM	Lukáš Vavrek		
SPDM	Jozefa Jesenská		
SPDM	Ivana Balcová		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 19/26		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Zmenová podpora-Správa zmien, Upgrade / Update Tabuľka 22

Prevádzkový čas služby	
Zmena	Pracovné dni 08:00 – 16:30
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 Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ profylaktické práce na IS v produkčnom prostredí Objednávateľa.

##### Spôsob nahlasovania:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Prevádzková podpora (Kategória služby Profylaktika)".

Nahlasovacie kanály sa pri tejto službe sa používajú iba v prípade požiadavky na:

- výkon týchto služieb na základe Požiadavky Objednávateľa,
- výkon týchto služieb na základe Požiadavky Poskytovateľa,
- výkon týchto služieb mimo dohodnutých - zadaných termínov,
- pri požiadavke na ich zmenu Objednávateľom, resp. Poskytovateľom,
- pri požiadavke na novú profylaktickú službu, ktorá bola obojstranne dohodnutá a akceptovaná na úrovni Gestorov zmluvy.

##### Špecifikácia služby:

Zahrnuté servery:

**JSSA:** jssaaps1, jssaapst1, jssaapst3, jssaapst4, jssadbs, jssadbst1, jssadbst2, jssaportal1, jssaprox1, jssadppdbs1

**SPDM:** spdmaps1, spdmapst1, spdmins1, spdminst1, jssadbst3, mdmws1, mdmwst1

**ASUD:** mvapsdbs1, mvweb1, mvkom1, mvmap1, mvplan1

**NM\_JSSANM:** nnmaps1, nnmapst1, nnmdbs1, nnmdbst1

**EPO:** epoapp1, epoaps1, epoaps2, epokz1, epokz2, epokz3, epodbs1, epodbs2, epoapst1, epodbst1

**BCRM\_JSSACRM:** jssacrmmapst1, jssacrmdbst1, jssacrmintt1, jssacrmmapsfe1, jssacrmmapsbe1, jssacrmdbst1, jssacrmint1

Profylaktiku a administráciu serverov zabezpečuje Poskytovateľ minimálne 1x týždenne pre každý server a každý subsystém (operačný systém, databázový systém, aplikačný systém) v rozsahu:

##### 6.4.1. Profylaktika operačný systém (Linux)

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 20/26		

- o sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby nasadenia

#### 6.4.2. Profylaktika databázových systémov

- o sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby nasadenia

#### 6.4.3. Profylaktika aplikačných systémov

- o sledovanie vyťaženia
- o hľadanie chýb IS
- o sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby nasadenia

#### 6.4.4. Administrácia operačných systémov (Linux)

Vykonávanie všetkých administratívnych a údržbových prác na operačných systémoch zahŕňajúca:

- o úpravy konfigurácie na základe zistení profylaktiky
- o ladenie systému na základe zistení profylaktiky
- o konfigurácie na základe požiadaviek Objednávateľa

#### 6.4.5. Administrácia databázových systémov

Vykonávanie všetkých administratívnych a údržbových prác na databázovom systéme zahŕňajúca:

- o úpravy konfigurácie na základe zistení profylaktiky
- o ladenie systému na základe zistení profylaktiky
- o konfigurácie na základe požiadaviek Objednávateľa

#### 6.4.6. Administrácia aplikačných systémov

Vykonávanie všetkých administratívnych a údržbových prác na systéme aplikačného servera zahŕňajúca:

- o úpravy konfigurácie na základe zistení profylaktiky
- o ladenie systému na základe zistení profylaktiky
- o konfigurácie na základe požiadaviek Objednávateľa

### Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika vid' Príloha č. 1 a)

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 23

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/SPDM/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Monika Villimová		
JSSA/SPDM/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Richard Klocháň		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 24

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni Priebežne (Dohoda)

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 21/26		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 25

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Príloha č. 6, bod 1	Michal Šafranka		
Príloha č. 6, bod 1	Milan Štubniak		
Príloha č. 6, bod 1	Peter Cyprian		
Príloha č. 6, bod 1	Martin Spodniak		

Objednávateľ - Prevádzkový čas služby Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 26

Prevádzkový čas služby
Pracovné dni Priebežne (Dohoda)

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

## 6.5. 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 JSSA\_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 27

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/SPDM/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Kristián Alakša		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 22/26		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting

Tabuľka 28

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Mária Hegedúsová		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Andrea Pehaničová		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM	Adriena Štubniaková		
ASUD	Anna Točíková		
SPDM	Ľubomír Kúdela		
SPDM	Lukáš Vavrek		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD/SPDM	Ján Kamenický		

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 29 a 30.

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**

**6.5.10. rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch**

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie“

Tabuľka 29

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/SPDM/NM_JSSANM/EPO/ BCRM_JSSACRM/ASUD	Kristián Alakša		
EPO	Patrik Pliešovský		
ASUD	Ing. Maroš Krnáč		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 23/26		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 30

IKT aktívum	Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD/SPDM	Ivan Loučka		
Príloha č. 6, bod 1	Peter Cyprian		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD	Andrea Pehaničová		
SPDM	Ľubomír Kúdela		
JSSA/EPO/BCRM_JSSACRM/ NM_JSSANM/ASUD/SPDM	Ján Kamenický		

## 7. PRÍSTUPY K IKT AKTÍVAM OBJEDNÁVATEĽA

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

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 24/26		



## Poskytovateľ - oprávnené osoby na prístup k IKT aktívam

Tabuľka 31

IKT aktívum	Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
JSSA/SPDM	Boris Talian		
JSSA/SPDM	Marián Oravkin		
JSSA/SPDM	Richard Klocháň		
JSSA/SPDM	Martin Kovalčík		
JSSA/SPDM	Martin Vosko		
JSSA/SPDM/NM_JSSANM	Danica Oravcová		
JSSA/SPDM/NM_JSSANM/ BCRM_JSSACRM	Martina Šmihulová		
JSSA/SPDM	Daniela Ferleťáková		
JSSA/SPDM/ NM_JSSANM	Tomáš Uhrín		
NM_JSSANM	Peter Žeby		
ASUD	Štefan Sebiň		
ASUD	Juraj Dančo		
EPO	Marek Halčák		
EPO	Patrik Pliešovský		
EPO	Tibor Strelka		
EPO	Ing. Rostislav Niesyt		
EPO	Mgr. Vladimír Turjap		
EPO	Patrik Písečný		
EPO	Martin Czanik		
EPO	Táňa Briatková		
EPO	Viktória Hromkovič		
EPO	Roman Frimm		
EPO	Mária Pazúriková		

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 25/26		

## 8. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 32 a konkrétne definované v Prílohe č. 3.

Formuláre

Tabuľka 32

Por. č.	Názov Formulára
1.	Formulár Hlásenie Incidentu <sup>(1)</sup>
2.	Formulár Hlásenie problému <sup>(1)</sup>
3.	Formulár Hlásenia Defektu <sup>(1)</sup>
4.	Formulár Požiadavka na zmenu <sup>(1,2)</sup>
5.	Formulár Štúdia realizovateľnosti <sup>(1,2)</sup>
6.	Formulár Cenová kalkulácia <sup>(1,2)</sup>
7.	Formulár Analýza dopadov <sup>(1,2)</sup>
8.	Formulár Dokument realizácie Zmeny <sup>(1,2)</sup>
9.	Formulár Akceptačný protokol Zmeny
10.	Formulár Prevádzková podpora <sup>(1)</sup>

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

- (1) Nevychytáva sa ak sú údaje evidované dohodnutom IS KC, súčasne prácnosť nepresiahne **32 Čhod** a nie je vystavená objednávka.
- (2) Vychytávajú sa pre Požiadavky na zmenu nad rámec voľných Čhod.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>JSSA</b>	parafy:
číslo v CEEZ: <b>719/2019</b> klasifikácia informácií: *√*		
Strana 26/26		