

Príloha č. 1 SLA Zmluvy – Špecifikácia služieb

Paušálne služby sú definované v nasledujúcej tabuľke. V stĺpci „Typ“ je uvedený spôsob čerpania pre jednotlivé služby v rámci mesačného poplatku.

Údaj „Paušál - bez limitu“ znamená, že všetky náklady spojené s popísanou činnosťou sú zahrnuté v rámci mesačného paušálu.

Údaj „Paušál - limit“ znamená jediný a spoločný objem 160 človekohodín, ktoré sú zahrnuté v rámci pevného mesačného paušálu.

Údaj „Podľa hodín“ znamená poskytnutie objednanej služby mimo predplatených hodín v paušáli.

Nevyčerpané hodiny v rámci mesačného paušálu je možné využiť iba v rámci nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

Názov služby	Popis	Dostupnosť služby (HH:MM)	Typ
Správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov a Vád	Hotline podpora - mailová a telefonická podpora - pre Incidenty a Vady úrovne A	Non-stop v režime 24/7	Paušál - bez limitu
	Hotline podpora - mailová a telefonická podpora - pre Incidenty a Vady úrovne B	Non-stop v režime 24/7	Paušál - bez limitu
	Hotline podpora - mailová a telefonická podpora - pre Incidenty a Vady úrovne C	Non-stop v režime 24/7	Paušál - bez limitu
	Incident - Integrácie na 3 strany, súčinnosť poskytovateľa pri ladení	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Identifikácia neoprávnených hlásení Objednávateľa	Non-stop v režime 24/7	Paušál - limit
	Podpora pri HW, ktorý je súčasťou systému	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Podpora pri HW a SW komponentoch tretích strán	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Servis Vozidlových zariadení v rámci záruky	Non-stop v režime 24/7	Paušál – bez limitu
	Servis Vozidlových zariadení – mimozáručné opravy	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál – limit
	Podpora pri zmenách /úpravách (úpravách kódu) vykonávaných treťou stranou	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit

	Riešenie Incidentov a Vád úrovne A	Non-stop v režime 24/7	Paušál - bez limitu
	Riešenie Incidentov a Vád úrovne B	Non-stop v režime 24/7	Paušál - bez limitu
	Riešenie Incidentov a Vád úrovne C	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - bez limitu
	Školenie súvisiace s riešením incidentu	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - bez limitu
	Upgrade / Update vyplývajúci zo servisnej podpory	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - bez limitu
Služby technickej a bezpečnostnej podpory	Služby profylaktiky a vykonávanie prevádzkového monitoringu a prevádzky Systému Sledovanie parametrov infraštruktúry a služieb, ich vyhodnocovanie. Na základe zistení sú inicializované nápravné opatrenia, riešenie zistených problémov.	Non-stop v režime 24/7	Paušál - bez limitu
	Implementácia pravidiel bezpečnostných politik do Systému	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Podľa hodín
	Udržiavanie vývojových, technologických, prevádzkových prostredí Objednávateľa	Non-stop v režime 24/7	Paušál - bez limitu
	Udržiavanie vývojových, technologických, prevádzkových prostredí Poskytovateľa	Non-stop v režime 24/7	Paušál - bez limitu
	Service Desk objednávateľa - asistencia pri nastavovaní a používaní ServiceDesk a súvisiacich SW	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
Release Management	Kompletizácia inštalačných balíkov s parametrizáciou pre všetky prevádzkové a testovacie prostredia	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - bez limitu
	Nasadzovanie inštalačných baličkov na všetky prevádzkové a testovacie prostredia	Non-stop v režime 24/7	Paušál - bez limitu
	Podpora pri inštalácii naplánovaného release, plánovanie nasadenia a popis postupov.	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - bez limitu

Objednávkové služby týkajúce sa prevádzky	Asistencia pri kontrole funkčnosti procesu obnovy, testovaní	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	IAM, VPN, Prístupy, asistencia pri zakladaní a organizovaní el. identít	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Konzultácie a nastavovanie prevádzkových procesov	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Konzultácie pre oblasť legislatívy	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Konzultácie pri nastavovaní procesu deploymentu	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Ostatná podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Udržiavanie/tvorba sady testov a testovacích dát pre overenie korektného fungovania systému po implementácii zmeny	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Podľa hodín
	Prípravy prezentácií, materiálov a pod. pre účely PR	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Zaevidovanie objednávky prostredníctvom ServiceDesk nástroja	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Podľa hodín
	Súčinnosť Poskytovateľa pri ladení zistených nezrovnalostí v systéme na základe činnosti Objednávateľa	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit
	Školenie zamestnancov Objednávateľa podľa potreby Objednávateľa, na základe objednávky Objednávateľa	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Podľa hodín
	Vypracovanie HL analýzy, ktorá stanoví dopady požadovanej zmeny a záväzný odhad prácnosti pre realizáciu danej zmeny.	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Podľa hodín
Drobné zmeny v rámci Paušálnych služieb, pričom za drobnú zmenu sa považuje zmena do 30 človekohodín	Pracovné dni 08:00 - 16:00	Paušál - limit	

Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory prevádzky Systému, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami. Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať aj vo vzťahu k akceptovaným plneniam Objednávkových služieb.

A. Správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov

Pre zefektívnenie procesu odstránenia Incidentov musí Poskytovateľ využívať nástroje, princípy a praktiky DevSecOps určené Objednávateľom. DevSecOps sa riadi podľa dokumentácie vzťahujúcej sa k release manažmentu ako súčasť projektovej dokumentácie NICL. Poskytovateľ počas poskytovaní služieb vybuduje potrebné prostredia na jeho strane v zmysle release manažmentu a nahradí tak existujúce dodávateľské prostredia a pripraví upravenú verziu dokumentácie k release manažmentu a s ňou súvisiacu dokumentáciu z titulov zmien na schválenie Objednávateľovi. Tento postup platí pre zmenené prostredie a architektúru riešenia NICL, ktoré sa bude budovať a tvoriť v rámci rozvoja diela. Pre odstraňovanie incidentov na pôvodnom systéme, sa jednotlivé kroky uplatnia v primeranej miere a podľa stavu budovania nového prostredia.

Prostredníctvom týchto služieb v súlade s účelom a predmetom plnenia tejto Zmluvy zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi procesy riadenia a riešenia Incidentov, ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky Systému.

Nižšie sú špecifikované príslušne detailné informácie, ktoré vymedzujú podmienky poskytovania služby:

Spôsob elektronickej komunikácie pre riešenie Incidentov:

- Prostredníctvom Call Centra Poskytovateľa (preferovaná varianta),
- prostredníctvom Service Desk Poskytovateľa,
- elektronicou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy), - telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa.

Zoznam činností a podmienky nahlasovania Incidentov sú uvedené v činnostiach pre tieto služby a Objednávateľ si vyhradzuje ich upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom Service Desk, ktoré budú prispôbované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu spôsobom podľa tejto Zmluvy.

Kategorizácia Incidentov a vád

Kategorizácia incidentov a vád je definovaná nasledovne:

a) Vada kategórie A alebo Kritická vada:

Vada, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti IS samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných s IS. Odstránenie Vady nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Odstránenie Vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v

prostrediac IS alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na IS; za Vadu kategórie A môžu byť tiež považované viaceré Vady kategórie B a/alebo Vady kategórie C, ktoré sa objavia súčasne, ak kombinácia týchto Vád má rovnaký efekt ako Kritická vada.

b) Vada kategórie B alebo Vážna vada:

Vada, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti časti IS samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných s IS alebo ich funkčnosti, ktorá obmedzuje prevádzku alebo používanie IS alebo jeho časti. Vadou kategórie B je aj Vada, ktorá výrazne ovplyvňuje riadne použitie dodaného Komponentu, celého IS, alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti IS, na účely na ktoré bol IS, resp. tieto jeho časti zhotovené, a to v takom rozsahu, že používanie dodaného Komponentu, celého IS, resp. jeho samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti v každodenných operáciách vedie k podstatnej dodatočnej práci v porovnaní s použitím IS, resp. jeho časti v každodenných operáciách bez takejto odchýlky, avšak nie je Vadou kategórie A

Odstránenie Vady je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej pre náhradné riešenie. Odstránenie vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediac IS alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na IS.

Vadou kategórie B je aj Vada Vozidlového zariadenia, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti niektorej časti Vozidlového zariadenia a súčasne výrazne ovplyvní funkčnosť, použitie, prevádzku IS.

c) Vada kategórie C alebo Bežná vada:

Vada, ktorá neovplyvní výrazne funkčnosť, použitie, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj IS a nie je Vadou kategórie A, ani Vadou kategórie B. Vadou kategórie C je aj Vada Vozidlového zariadenia, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti niektorej časti Vozidlového zariadenia a súčasne výrazne neovplyvní funkčnosť, použitie, prevádzku IS.

Lehoty na odstránenie Incidentov a Vád a časové pokrytie

Lehoty na odstránenie Incidentov a Vád začínajú plynúť okamihom nahlásenia Incidentu, alebo Vady Objednávateľom a rozdeľujú sa nasledovne:

- a) lehota reagovania na nahlásený Incident, alebo Vadu,
- b) lehota náhradného riešenia Incidentu, alebo Vady,
- c) lehota trvalého vyriešenia Incidentu, alebo Vady,
- d) časové pokrytie Incidentu, alebo Vady,
- e) Akceptovaná doba výpadku IS.

Lehota reagovania na nahlásený Incident, alebo Vadu je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom.

Lehota náhradného riešenia Incidentu, alebo Vady je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť náhradné riešenie do IS Objednávateľa alebo Objednávateľ vykonať procesné opatrenia navrhnuté Poskytovateľom. Náhradným riešením sa rozumie vykonanie súboru opatrení Poskytovateľom, ktoré do doby pre trvalé vyriešenie Incidentu sfunkčnia IS alebo jeho časť. Pokiaľ sa jedná o procesné opatrenia Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný včas dodať Objednávateľovi zdokumentovaný proces opatrení tak, aby Objednávateľ mohol s prihliadnutím na charakter opatrení vykonať Poskytovateľom navrhnuté opatrenia v lehote náhradného riešenia. Do lehoty náhradného riešenia Incidentu/Vady sa započítava Lehota reagovania na nahlásený Incident/Vadu. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Vady.

Lehota trvalého vyriešenia Incidentu, alebo Vady je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Vady IS alebo jeho časti tak, aby IS Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do lehoty trvalého vyriešenia Incidentu/Vady sa započítava Lehota reagovania na nahlásený Incident/Vadu. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Vady. V prípade výskytu opakovaných incidentov, alebo Vád prejavujúcich sa rovnakým typom chyby je Poskytovateľ povinný navrhnúť zmenu funkčnosti časti Systému tak, aby sa predchádzalo vzniku opakovaných incidentov a vád, dať ju na odsúhlasenie Objednávateľovi a následne implementovať zmenu v rámci poskytovania paušálnych služieb.

Časové pokrytie Incidentu, alebo Vady je časové okno v rámci ktorého sa od poskytovateľa očakáva objektívne prijatie hlásenia o Incidente, alebo Vady. Incidents, alebo Vady nahlásené mimo dané časové okno. Definovaný čas určuje aj požadovanú dostupnosť Call Centra Poskytovateľa.

Akceptovaná doba výpadku IS – je maximálna doba výpadku IS, ktorý je možné v súčte akceptovať za kvartál v ktorom k nemu došlo ako dôsledku Incidentu, alebo Vady.

Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov a Vád pre jednotlivé úrovne

Úroveň incidentu / Vady	Lehota reagovania na nahlásený Incident / Vadu – Čas odozvy	Lehota náhradného riešenia Incidentu / Vady	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu / Vady – Čas fixácie	Časové pokrytie Incidentu / Vady. Dostupnosť Call Centra	Akceptovaná doba výpadku IS za kvartál v súčte mimo Vozidlových zariadení
Incident/ Vada úrovne A	do 4 hodín	Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje	do 24 hodín	24/7/365	36 hodín, pričom kontinuálny výpadok nesmie presiahnuť 24 hodín.
Incident/ Vada úrovne B	do 4 hodín	do 8 hodín	do 5 pracovných dní	V pracovný čas od 8:00 do 16:00	
Incident/ Vada úrovne C	do 12 hodín pracovného času*	Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje	do 15 pracovných dní	V pracovný čas od 8:00 do 16:00	

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie lehôt na odstraňovanie Incidentov a Vád v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri Incidentoch a Vadách úrovne B a C. Lehoty na odstraňovanie Incidentov a Vád úrovne A plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).

Základné činnosti poskytované v rámci služby

1. **Dostupnosť Call Centra a Service Desk nástroja 24/7/365**
2. **Klasifikácia – výstupom je:**
 - a) odsúhlasenie klasifikácie služby, resp.
 - b) návrh na preklasifikovanie služby,
 - c) odsúhlasenie kategórie úrovne, resp.
 - d) návrh na preklasifikovanie kategórie.
3. **Analýza – preskúmanie, diagnostika a návrh riešenia – výstupom je:**
 - a) návrh náhradného riešenia (úroveň B) a/alebo trvalého vyriešenia (úrovne A, B, C) s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
 - b) dodanie úspešných výsledkov testov k navrhovaným riešeniam, a potrebnej dokumentácie,
 - c) požiadavka na potrebu zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa do prostredí IS, prístup do prostredí môže byť Objednávateľom schválený aj na dlhšie časové obdobie,
 - d) rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.
4. **Vyriešenie Incidentu/Vady, resp. dočasná obnova prevádzky IS (jeho časti) – výstupom je:**
 - a) dodanie a kontrola opravného releasu, ktorý môže byť súčasťou plánovaných releasov
 - b) nasadenie releasu prostredníctvom platných postupov,
 - c) vykonania statickej kontroly zdrojového kódu, kontroly images a zraniteľnosti s cieľom odhaliť, kategorizovať zraniteľnosti z pohľadu ich kritickosti a vyriešiť ich,
 - d) obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
 - e) trvalé vyriešenie Incidentu (úrovne A, B, C) alebo náhradné riešenie Incidentu/Vady (úroveň B).

V prípade, že pri vykonávaní funkčného testu Objednávateľ alebo Poskytovateľ zistí, že Incident, alebo Vada stále trvá, tak táto požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu/Vady.
5. **Uzavretie – výstupom je**
 - a) akceptácia Objednávateľa,
 - b) zápis o ukončení v Service Desk Poskytovateľa.

Činnosti v rámci bodu 2) Klasifikácia je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote reagovania na nahlásený Incident/Vadu. Činnosti v rámci bodov 3) Analýza až 5) Uzavretie je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote trvalého vyriešenia alebo lehote náhradného riešenia Incidentu/Vady. V stanovených lehotách je Poskytovateľ zároveň povinný poskytnúť príslušné výstupy (priebeh riešenia Incidentu/Vady, upravená príslušná dokumentácia k IS) Objednávateľovi prostredníctvom Service Desk.

6. Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

- a) V prípade opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyššokolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v adekvátnom časovom termíne.
- b) Ak pri odstraňovaní Incidentu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej dokumentácie (napr. administrátorskej, prevádzkovej dokumentácie, bezpečnostnej a ďalšej relevantnej dokumentácie, ktorej sa zmeny vyplývajúce z odstránenia incidentu) so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú Dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej Dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
- c) Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálného repozitára dokumentácie určeného Objednávateľom.

7. Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia SLA Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 1 Analýza po vzájomnom odsúhlasení.

8. Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na Riadiaci výbor, ktorý na základe poskytnutých podkladov zabezpečí prijatie rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby. Eskalačný proces nemá odkladný účinok na proces riešenia Incidentu.

Spôsob realizácie plnenia služieb Poskytovateľom

Poskytovateľ je povinný poskytovať predmetné služby v mieste poskytovania Služieb podľa SLA Zmluvy.

Ak Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi vzdialený prístup do IS bude Poskytovateľovi umožnený tento prístup v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných informačných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

Ak nebude služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá v sídle Objednávateľa. Nevyhnutne potrebný čas, ktorý Poskytovateľ (osoby poverené Poskytovateľom poskytnutím služby) vynaloží na presun na miesto sídla Objednávateľa, sa do plynutia časových lehôt služby nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené; pre vylúčenie pochybností, uvedené neplatí pre lehotu reagovania na nahlásený Incident, alebo Vadu. Nevyhnutne potrebný čas na presun Poskytovateľa do miesta sídla

Objednávateľ'a, o ktorý je možné predĺžiť dohodnuté časové lehoty (lehota náhradného riešenia, lehota trvalého vyriešenia), nesmie presiahnuť šesť (6) hodín.

B. Služby profylaktiky a vykonávanie prevádzkového monitoringu a prevádzky IS

Prostredníctvom tejto podpornej činnosti zabezpečuje Poskytovateľ pravidelnú profylaktiku prostredia a IS. Ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované / schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje a odstraňuje Incidenty a Vady. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Vád realizuje Poskytovateľ počas poskytovania služby, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení. Ďalej Poskytovateľ vykonáva prevádzkové postupy, ktoré sú v súlade s platnou legislatívou SR (napr. zákon o KB, Zákon o ITVS, vyhlášky, metodiky, metodickými pokynmi MIRRI).

Rozsah profylaktických činností, prevádzkových a monitoringových postupov pre jej vykonanie je určený v prevádzkovej dokumentácii k IS. Pozostáva najmä z týchto činností a výstupov:

1. **Report:** poskytuje sa v rámci Reportu definovaného v časti D.
2. **Výstup:** ako podklad pre zostavenie reportu k službe môže byť jeden alebo viac dokumentov. Výstup obsahuje minimálne tieto náležitosti:
 - a) Osoby, ktoré vykonali službu,
 - b) Obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon služby,
 - c) Zoznam kontrolovaných častí IS vo forme checklistu, ktorý obsahuje minimálne:
 - i. názov kontrolovanej časti IS s identifikáciou prostredia Objednávateľ'a,
 - ii. identifikátor prevádzkového postupu z prevádzkovej dokumentácie (poskytnutou službou sa môže doplniť/upresniť prevádzkový postup, pokiaľ je zistený nesúlad),
 - iii. forma vykonania činnosti (napr. TEST/Overenie prevádzkového postupu/Vizuálna kontrola/atď'),
 - iv. zistený stav – je skutočný stav zmeraný/zistený a dostatočne popísaný kontrolovanej časti systému počas vykonania služby,
 - v. limitná hodnota – je maximálna prípustná hodnota/opísaný stav kontrolovanej časti správania sa Systému, ktorá/ý umožňuje správnu prevádzku IS. Limitné hodnoty sú súčasťou aj prevádzkovej dokumentácie (službou sa môžu doplniť/upresniť),
 - vi. prekročené alebo kritické limitné stavy/správanie sa IS budú farebne odlišené,
 - vii. označenie, či je alebo nie je vyhodnoteného správania sa časti IS za kritické
 - viii. odkaz na zdroj (podklad pre vykonanie profylaktiky, napr. logy, výpis chybových hlásení z databázy, schedulované procesy, zdroj pre zmerané výkonnostné parametre atď'),
 - ix. sumarizáciu kontrolovanej časti IS, ktorý obsahuje najmä:

- upozornenia na možné zlepšenia a úpravy alebo zmeny IS,
- zoznam zaevidovaných Incidentov a Vád do Service Desk, vrátane Incidentov a Vád nahlásených cez Call Centrum Poskytovateľa vzniknutých počas výkonu služby,
- identifikované abnormálne stavy alebo správanie sa častí IS, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku akýchkoľvek Incidentov a Vád, alebo Bezpečnostných incidentov,
- zoznam identifikátorov tých prevádzkových postupov z prevádzkovej dokumentácie, ktorých sa dotkla zmena počas výkonu služby,
- zoznam doplnených nových prevádzkových postupov s identifikátorom ktoré boli doplnené počas výkonu služby.

C. Služby technickej a bezpečnostnej podpory

1. Vyhodnocovanie nasadených verzií aplikácii, ich aktualizácii (patch manažment a upgrade nových verzií) a komponentov (použitie platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a SW licencie a služby tretích strán) súvisiacich s prevádzkou IS, okrem infraštruktúrneho prostredia, v ktorom bude prevádzkovaný IS, predkladanie návrhov na ich riešenie, po schválení ich aplikovanie. Licencie a služby tretích strán použitých SW produktov a platforiem, knižníc, open source a platených riešení v IS a pod. Poskytovateľ pravidelne monitoruje a informuje Objednávateľa z pohľadu využívaných funkcionalít, finančných nákladov, zmien licenčnej politiky a ich právneho nároku na používanie v IS. Zoznam všetkých použitých SW riešení, licencií a služieb v rozsahu tejto zmluvy je súčasťou dokumentácie k IS. Pre vylúčenie pochybností, súčasťou služby je aplikačná úroveň nad operačným systémom.
2. Testovanie a implementácia opravných balíkov k jednotlivým komponentom, analýza dopadu implementácie aktualizácií a patchov do všetkých prostredí prevádzkovaných za účelom prevádzky IS.
3. Poskytovanie súčinnosti pri hľadaní vád služieb poskytovaných prevádzkovateľom infraštruktúry, cloudu, resp. cloudových služieb, na ktorom sú prevádzkované jednotlivé prostredia IS.
4. Ladenie výkonu IS s cieľom udržateľnosti odoziev systému v súlade s definovanými výkonnosťnými požiadavkami. Poskytovateľ vyhodnocuje a navrhuje opatrenia, po ich schválení sa aplikujú do IS.
5. Vyhodnocovanie a návrh riešenia Incidentov a Vád, ktoré vznikajú v informačných systémoch tretích strán, s ktorými komunikuje IS alebo ktoré sú vyvolané informačnými systémami tretích strán. Poskytovateľ je povinný komunikovať riešenie s tretími stranami v prospech Objednávateľa s cieľom zadania Incidentu, alebo Vady, monitorovania jeho stavu a aplikovania zmien pre úspešné vyriešenie Incidentu, alebo Vady.
6. Správa a údržba dokumentácie k IS.
7. Konzultácie a odborné poradenstvo pri poskytovaní služieb technickej podpory.
8. Návrh, implementácia a optimalizácia prevádzkovaných funkcionalít aplikácie.
9. Navrhovanie riešení na dosiahnutie vyššej efektivity alebo úspory nákladov v rámci prevádzky aplikácie.

10. V oblasti bezpečnosti IS a jeho prevádzky:
 - Vyhodnocovanie bezpečnostných zraniteľností IS a Incidentov a Vád, predkladanie návrhov na ich riešenie, po schválení ich aplikovanie,
 - Monitorovanie bezpečnostných zraniteľností,
 - Identifikácia rizík a dodanie zoznamu rizík Objednávateľovi,
 - Navrhovanie riešení a následná implementácia pravidiel bezpečnostných politík do aplikácie,
 - Vyhodnocovanie záznamov z logov na základe vykonanej profylaktiky.
11. Navrhuje a implementuje do IS riešenia a prevádzkové postupy , ktoré sú v súlade s platnou legislatívou SR (napr. zákon o KB, Zákon o ITVS, vyhlášky, metodiky, metodickými pokynmi MIRRI).
12. V prípade legislatívnych zmien analyzuje dopad na zmenu IS a prevádzkových postupov a navrhuje ich úpravy.

D. Report (výkaz) k poskytnutým Službám

1. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu riešenia Incidentov:
 - a) jednoznačný identifikátor Incidentu, alebo Vady,
 - b) názov Incidentu, alebo Vady,
 - c) kategória Incidentu, alebo Vady,
 - d) stav plnenia parametrov podľa SLA Zmluvy,
 - e) dátum nahlásenia,
 - f) skutočné lehoty jednotlivých plnení.
2. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre služby podľa bodu B a C:
 - a) jednoznačný identifikátor realizovanej služby podpory,
 - b) zoznam dokumentov z vykonaných činností a podpory s označením jedinečnej verzie,
 - c) obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon z podporných činností a technickej podpory,
 - d) autor dokumentu za Poskytovateľa,
 - e) dátum akceptácie jednotlivých dokumentov,
 - f) vlastník dokumentu za Objednávateľa, ktorý akceptoval príslušný dokument.
3. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu Zmeny IS v rámci Paušálnych služieb:
 - a) jednoznačný identifikátor realizovanej zmeny,

- b) názov zmenovej požiadavky, jej popis, počet MD v rámci kalendárneho mesiaca, dátum akceptácie (predpokladaný/skutočný),
 - c) zoznam aktualizovanej dokumentácie.
4. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre Objednávkové služby (odpočet vykonaných služieb):
- a) jednoznačný identifikátor realizovanej služby,
 - b) názov zmenovej požiadavky, jej popis, počet MD v rámci kalendárneho mesiaca, dátum akceptácie (predpokladaný/skutočný),
 - c) zoznam aktualizovanej dokumentácie.

E. Ďalšie štandardy pre poskytovanie Služieb sú uvedené v dokumentácii IS, ktorá je súčasťou poskytnutých podkladov Poskytovateľovi na základe predloženého podpísaného vyhlásenia Poskytovateľa o záväzku mlčanlivosti.

F. Oprávnené osoby pre Paušálne služby:

Za Objednávateľa:

Meno a priezvisko	Rola	Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy	Telefónny kontakt	E-mail

Za Poskytovateľa:

Meno a priezvisko	Rola	Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy	Telefónny kontakt	E-mail