

Príloha č. 2 SLA Zmluvy – Objednávkové služby

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje Poskytovateľ na základe zmenových požiadaviek Objednávateľa rozvoj IS (ďalej aj len „**Požiadavka na zmenu**“ alebo „**CR**“). Objednávkové služby zahŕňajú zmeny funkčnosti IS, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizáciu príslušnej Dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien. Výstupy služieb musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami aplikačného vybavenia IS..

A. Spôsob elektronickej komunikácie:

- prostredníctvom Service Desk Poskytovateľa (preferovaná varianta), vrátane priloženia formulára (preferovaná forma).
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy),

Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom Service Desk, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa; pre takúto zmenu sa nevyžaduje uzavretie dodatku k SLA Zmluve a zmena je účinná voči Poskytovateľovi dňom doručenia písomného oznámenia o úprave procesov Objednávateľa po jej predchádzajúcom písomnom odsúhlasení zo strany Poskytovateľa. Príslušné procesy (kroky) v rámci činností sa realizujú Objednávateľom a Poskytovateľom prostredníctvom Service Desk, ak nie je výslovne uvedené inak.

B. Zoznam činností – postup objednania:

1. Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu

- a) Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu vytvorí Objednávateľ Požiadavku na zmenu (CR) v SD, ku ktorej pripojí v príslušných častiach vyplnený formulár, prostredníctvom ktorého Objednávateľ špecifikuje rozsah Požiadavky na zmenu.
- b) Na základe Objednávateľom vytvoreného CR Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne časový harmonogram pre vypracovanie činnosti č. 2. Vypracovanie Analýzy dopadov a cenovej ponuky s detailným rozpadom MD (človekodní) podľa rolí. Poskytovateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácii slúžiacich k úplnému porozumeniu Požiadaviek na zmenu počas lehoty stanovenej pre činnosť č. 1. Lehota pre činnosť č. 1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu je päť (5) pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, je možné lehotu predĺžiť. Predĺžením lehoty, sa rovnakým pomerom predlžujú aj ostatné lehoty uvedené nižšie.
- c) Predpokladom pre zahájenie činnosti č. 2 je odsúhlasenie činnosti č. 1 Objednávateľom.

- d) Jednotlivé kroky v rámci činnosti sa realizujú prostredníctvom Service Desk.

2. Vypracovanie a schválenie Analýzy dopadov a cenovej ponuky

- a) Na základe výstupov činností 1 Poskytovateľ doručí podľa dohodnutého harmonogramu v rámci činnosti č. 1 Objednávateľovi podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov, cenovej ponuky a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov. Informácie o CR dodané Poskytovateľom budú zaznamenané v SD.
- b) Po doručení informácií Objednávateľovi je Objednávateľ povinný zapísať pripomienky do CR a doručiť ich Poskytovateľovi v lehote do desať (10) pracovných dní odo dňa doručenia informácií Objednávateľovi alebo v rovnakej lehote schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku vyplývajúce z informácií v CR bez výhrad. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa v plnom rozsahu a bez výhrad a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaniu Objednávkových služieb.
- c) Poskytovateľ je povinný do desať (10) pracovných dní pripomienky odborne posúdiť a upraviť Analýzu dopadov a cenovú ponuku v súlade so vznesenými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj s príslušným odôvodnením, v ktorom náležite preukáže rozpor pripomienky s konkrétnou Požiadavkou na zmenu alebo inú relevantnú skutočnosť, ktorá odôvodňuje nezpracovanie pripomienky Objednávateľa.
- d) Objednávateľ je povinný do sedem (7) pracovných dní od dodania Analýzy dopadov a cenovej ponuky po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku alebo v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi; v prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaní Objednávkových služieb.
- e) Po schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky predloží Objednávateľ Analýzu dopadov a cenovú ponuku na schválenie Riadiacemu výboru.
- f) Ak nedôjde k schváleniu Analýzy dopadov a cenovej ponuky postupom podľa tohto bodu činnosti č. 2, o ďalšom postupe záväzne rozhodne Riadiaci výbor.

3. Objednanie realizácie Objednávkových služieb

Objednávka realizácie Objednávkových služieb je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia Riadiaceho výboru o schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom.

4. Realizácia Objednávkových služieb

- a) K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení písomnej objednávky podpísanej štatutárnym zástupcom Objednávateľa, súčasťou ktorej je kópia schváleného výstupu z činnosti č. 2.
- b) Objednávateľ a Poskytovateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Požiadavky na zmenu.
- c) Poskytovateľ navrhne detailný plán realizácie Požiadavky na zmenu s definovaním vlastníkov jednotlivých plnení, vrátane definovania požiadaviek na súčinnosť Objednávateľa a s návrhom termínov jednotlivých plnení úloh. Objednávateľ schvaľuje detailný plán realizácie.
- d) Poskytovateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie zmeny podľa odsúhlaseného detailného plánu realizácie zmeny Objednávateľom.

5. Otestovanie zmeny Poskytovateľom

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostrediach a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, v rozsahu odsúhlasenom Objednávateľom pred vykonaním záverečných akceptačných testov. Tento krok sa uplatňuje primerane stavu prostredia na ktorom sa IS prevádzkuje.
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje dodať výsledky testov Objednávateľovi vrátane zdrojových kódov Systému a zdrojových kódov testov.

6. Akceptovanie Objednávkových služieb

Limity Defektov pre akceptáciu Objednávkovej služby:

Kategória Defektu	Popis	Povolený počet Defektov
Kritický (B/2)	Defekt s dopadom na základné funkcionality IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť IS alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.	0
Normálny (C/ 3)	Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku IS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť IS alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.	4

7. Zmenové príručky a dokumentácia

- a) Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie (administrátorskej, prevádzkovej dokumentácie, bezpečnostnej vrátane dokumentácie k Systému) so zaznamenaním vykonaných zmien prostredníctvom

sledovania zmien voči predchádzajúcej verzii. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou IS).

- b) Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálného repozitára dokumentácie určeného Objednávateľom.

8. Školenie

- a) V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa.

9. Eskalačný proces

- a) V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach Objednávkových služieb eskalujú to na Riadiaci výbor.

C. 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.

D. 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