

Príloha č. 3_Parametre služieb IS_Pojmy

Pojem	Definícia (Časy uvedené v definíciách sú len indikatívne, platné časy sú uvedené pri jednotlivých produktoch)
Vada A (kritická vada)	akákoľvek odchýlka od špecifikácií IS alebo jeho časti podľa Zmluvy o spolupráci alebo podľa tejto Zmluvy, ktorá zabraňuje alebo podstatne obmedzuje použitie celého IS alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti IS, na účely na ktoré bol IS, resp. tieto jeho časti zhotovené, alebo na ktoré sú určené buď podľa Zmluvy o spolupráci, alebo podľa tejto Zmluvy, na základe poskytnutých služieb Rozvoja IS, a to v takom rozsahu, že IS, alebo samostatná, jednoznačne rozoznateľná časť IS, nemôže byť použitá v každodenných operáciách, alebo môže byť použitá len pri neprimeranom úsilí, ktoré nie je možné racionálne požadovať; 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.
Vada B (podstatná vada)	akákoľvek odchýlka od špecifikácií IS alebo jeho časti podľa Zmluvy o spolupráci alebo podľa tejto Zmluvy, ktorá výrazne ovplyvňuje riadne použitie celého IS, alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti IS, na účely na ktoré bol IS, resp. tieto jeho časti zhotovené, alebo na ktoré sú určené podľa Zmluvy o spolupráci, alebo podľa tejto Zmluvy, na základe poskytnutých služieb Rozvoja IS, a to v takom rozsahu, že používanie 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,
Vada C (nepodstatná vada)	akákoľvek odchýlka od špecifikácií IS alebo jeho časti podľa Zmluvy o spolupráci alebo podľa tejto Zmluvy, ktorá neovplyvní výrazne funkčnosť, použitie, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj IS a nie je Vadou kategórie A ani Vadou kategórie B.
Bezpečnostný incident	je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Incidentom alebo Vadou. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o odstránení Vady kategórie A, a to aj v prípade, ak závažnosť Bezpečnostného incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť IS, alebo ak nedosahuje intenzitu Kritického incidentu.
Čas odozvy (Response time (RT))	maximálny prípustný čas od nahlásenia Vady, Incidentu alebo Problému Objednávateľom, počas ktorého je Poskytovateľ povinný reagovať, v rámci poskytovania Základných služieb podľa tejto Zmluvy, na nahlásenie Vady, Incidentu alebo Problému zo strany Objednávateľa, t.j. v rámci tohto času musí Poskytovateľ potvrdiť Objednávateľovi prevzatie riešenia Objednávateľom nahlásenej Vady, Incidentu alebo Problému. Ak je čas odozvy napr. 6 hod. a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 18:00 v pracovných dňoch, môžu nastať 3 situácie: - ak bol incident nahlásený o 10.00 hod., maximálny čas odozvy je 16.00 hod. v ten istý pracovný deň, - ak bol incident nahlásený o 15.00 hod., maximálny čas odozvy je 11.00 hod. nasledujúci pracovný deň, - ak bol incident nahlásený medzi 18.00 - 8.00 hod., maximálny čas odozvy je 14.00 hod. nasledujúci pracovný deň (nasledujúce ráno v pracovný deň).

Čas fixácie vzniknutého problému (Fix time (FT))	<p>maximálny prípustný čas od nahlásenia Vady, Incidentu alebo Problému, počas ktorého Vada, Incident alebo Problém musia byť odstránené a funkčnosť IS musí byť obnovená na úroveň pred vznikom Vady, Incidentu alebo Problému. Do Času fixácie sa nezapočítava časť neposkytnutia súčinnosti nevyhnutnej na odstránenie Vady, Incidentu alebo Problému zo strany Objednávateľa. Ak je čas fixácie napr. 24 hod. a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 18:00 v pracovných dňoch, môžu nastať situácie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ak bol incident nahlásený o 15.00 hod., maximálny čas fixácie je 15.00 hod. nasledujúci pracovný deň, - ak bol incident nahlásený medzi 18.00 - 8.00 hod., maximálny čas fixácie je 8.00 hod. nasledujúci pracovný deň po dni, kedy bol incident zaevidovaný na Service Desku (napr. ak bol incident nahlásený v stredu medzi 00:00 až 8.00 hod., maximálny čas do kedy musí byť vyriešený, je 8.00 hod. vo štvrtok). Štvrtok 8:00 platí aj pre incident nahlásený v utorok medzi 18:00 až 24:00)
Štandardný čas podpory	Služba, ktorú sa zaväzuje dodávateľ poskytovať objednávateľovi pri odstraňovaní väd kategórií A, B, C v dohodnutých dňoch a časoch s definovanými časmi odozvy (response time) a časmi fixácie vzniknutého problému (fix time). Je to služba Service Desk, ktorú poskytuje odbor IKT svojim zákazníkom v pracovných dňoch od 8.00 do 18.00 .
Hotline (štandard)	Služba najmä konzultačného charakteru, ktorú sa zaväzuje dodávateľ poskytovať objednávateľovi v štandardných pracovných dňoch a časoch. V rámci služby dodávateľ poskytuje objednávateľovi postupy riešenia vzniknutých problémov spojených s výkonom biznis procesov v rámci SW aplikácie alebo riešenie väd vyplývajúcich z čiastočnej alebo úplnej nefunkčnosti SW aplikácie. Služba sa poskytuje telefonicky / on-site.
Negarantovaný čas poskytovania	Čas mimo štandardného času podpory poskytovania služby, kedy dodávateľ negarantuje poskytovanie ICT služby objednávateľovi podľa dohodnutých SLA parametrov, t.j. ICT služba je poskytovaná (je v prevádzke), ale dodávateľ túto prevádzku negarantuje. Poskytovateľ nesmie túto službu vypnúť bez súhlasu Objednávateľa. V prípade, že na strane poskytovateľ vznikne potreba využiť ICT službu počas negarantovaného času poskytovania (potreba servisného zásahu), musí Poskytovateľ požiadať Objednávateľa o súhlas s vypnutím služby.
NPD	Nasledujúci pracovný deň

Príloha č. 3_Parametre služieb IS_IS eForms

Produkt	Čas odozvy & Čas fixácie			Štandardný čas podpory	Hotline (štandard)	Negarantovaný čas poskytovaná podpory	Nedostupnosť	Popis služby
	Vady/Incidenty/Problémy kat.	Čas odozvy	Čas fixácie					
IS eForms	A	6 hod.	24 hod.	Pracovné dni: 8:00 – 18:00	Pracovné dni: 8.00 – 16.00	18:00 - 8:00	(max 1 deň za Q) Môžu byť 2 dni za Q, avšak za podmienky, že nebudú nasledovať kontinuálne za sebou	
	B	12 hod.	8 dní					
	C	16 hod.	30 dní					