Definícia základných pojmov

| **Základný pojem** | **Definícia** |
| --- | --- |
| **Servisné hlásenie/Požiadavka** | Ľubovoľná požiadavka na vykonanie práce v zmysle Zmluvy ohlásená dohodnutým spôsobom na Help Desk (SPOC) Dodávateľa. Servisné hlásenie má definovanú štruktúru (dátum, názov, popis, typ hlásenia, zadávateľ, závažnosť).  Hlásenie požiadaviek bude realizované prostredníctvom ServiceDesk-u, ktorý bude v správe MV SR. |
| **Defekt (Incident)** | Servisné hlásenie chyby podané dohodnutou formou komunikácie obsahujúce popis a prejavy Chyby. |
| **Požiadavka na zmenu** | Servisné hlásenie Zmeny podané dohodnutou formou komunikácie obsahujúce popis požadovanej zmeny. |
| **Chyba** | Chyba znamená stav, keď Plnenie pracuje odlišne od jeho špecifikácie a tým dosahuje odlišné správanie spôsobujúce chybné výsledky a ak takéto chybné výsledky môžu byť reprodukovateľné alebo analyzované na základe informácií zo systémov, ktoré boli zaznačené v čase výskytu Chyby. Za Chybu sa nepovažuje najmä také správanie sa Plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá chyby, ak je nevyhovujúce správanie sa Plnenia spôsobené:   1. nevhodným používaním Plnenia alebo jeho využívaním za iným účelom, než na aké bolo určené; 2. administráciou ostrého prostredia Plnenia, alebo Plnenia samotného Objednávateľom, alebo treťou osobou; 3. dátami, ktoré neprodukuje Plnenie; 4. používaním Plnenia za iných podmienok, ako na ktoré bolo určené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Objednávateľovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k Plneniu; 5. softvérom tretích strán a HW a/alebo SW prostredím, ktoré nie je súčasťou Plnenia a dodávky Dodávateľa; 6. udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Dodávateľ nemohol ovplyvniť; 7. zmenou prostredia, do ktorého bolo riešenie nasadené Dodávateľom; 8. výpadkom elektrickej energie počas trvania tohto výpadku, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb; 9. nekonzistenciou dát spôsobenou migráciou dát na základe vstupných podkladov od Objednávateľa; 10. zmenou legislatívy. |
| **Zmena** | Zmena je požiadavka na úpravu, ktorá nie je Chyba. |
| **Kritické funkcie** | Biznis funkcie a/ alebo procesy, ktoré boli identifikované vopred Objednávateľom a majú rozhodujúci vplyv na prevádzku riešenia. |
| **Kritické dáta** | Také dáta, ktoré boli identifikované vopred Objednávateľom a majú rozhodujúci vplyv na prevádzku a informácie poskytované riešením. |
| **Man Day (MD)/Človekodeň** | Množstvo vykonanej práce, mimo dovoleniek a iného neproduktívneho času (vrátane primeraného nadčasu), ktoré zodpovedá výsledkom práce jedného človeka pracujúceho jeden deň na plný úväzok (8 ČH). Bez predchádzajúceho písomného súhlasu nie je možné, aby práca jednotlivých osôb za jeden pracovný deň prekročila 1 MD. |
| **SPOC (Help Desk)** | Single point of contact. Základný komunikačný bod tvoriaci súbor technických prostriedkov a personálu slúžiacich na komunikáciu Objednávateľa s Dodávateľom, ako napríklad príjem Servisných hlásení, zabezpečenie komunikácie vytvoreného riešenia, komunikácia určenými kanálmi pre podporu produktov tretích strán. |
| **On site** | Znamená výkon práce pracovníkov Dodávateľa v priestoroch Objednávateľa. |
| **Stand by (Hotline)** | Znamená dostupnosť pracovníkov Dodávateľa telefonickým spôsobom. Fyzická prítomnosť pracovníkov Dodávatela v priestoroch Objednávateľa nie je garantovaná. |
| **Dočasná Oprava** | Znamená riešenie Chyby, ktoré po nasedení umožní obnoviť prevádzkyschopnosť systému, alebo výrazným spôsobom redukuje vplyv Chyby na prevádzkyschopnosť. Ako dočasná oprava môže byť poskytnutý skript, popis ako chybu obísť, sada SQL príkazov, popis zmenený workflow a podobne. |
| **Trvalá Oprava (Fix)** | Znamená riešenie Chyby, ktoré po nasedení odstráni trvale vplyv Chyby v riešení. Trvalá Oprava predstavuje výstup podľa štandardov aplikačného vývoja (programy, skripty, inštalačná dokumentácia a súvisiace materiály…). |
| **Update (na základe požiadavky na zmenu)** | Znamená výsledok implementácie odsúhlasenej Požiadavky na zmenu. Update predstavuje výstup podľa štandardov aplikačného vývoja (programy, skripty, dokumentácia a súvisiace materiály...). |
| **Release** | Je súhrn integrovaných a otestovaných Trvalých Opráv a/alebo Updatov pripravený na nasadenie do produkcie.  Release sa pripravuje obvykle v pravidelných časových intervaloch. |
| **Hot Fix** | Je integrovaná a otestovaná Dočasná/Trvalá Oprava (prípadne Update) pripravená na okamžité (z dôvodu závažnosti chyby resp. naliehavosti biznis potreby) nasadenie do produkcie mimo plánovaného Releasu. |
| **CPZ** | Prevzatie chyby (CPZ) udáva čas zaznamenania chyby dodávateľom. Obsahuje dve hodnoty oddelené lomítkom. Prvá hodnota udáva potvrdenie chyby a druhá hodnota udáva Dobu odozvy (Reakčný čas). |
| **Doba odozvy (Reakčný čas)** | Doba odozvy znamená časový úsek začínajúci odoslaním/nahlásením Servisného hlásenia Objednávateľom do času Reakcie kvalifikovaného pracovníka Dodávateľa, ktorý bude servisný incident riešiť. Kvalifikovaný pracovník ako riešiteľ servisného incidentu podá zadávateľovi (spätnému kontaktu zo servisného hlásenia) v rámci odozvy nasledujúce informácie:  Predbežná analýza hláseného servisného incidentu a možných príčin vzniku Chyby  Informácie o postupe riešenia  Prípadná požiadavka na zaslanie doplňujúcich informácií, ak prijaté hlásenie nebolo dostačujúce |
| **Doba dodania Opravy, (Doba riešenia – DVP)** | Znamená časový úsek od nahlásenia incidentu Dodávateľovi do času dodania dočasnej alebo trvalej Opravy. Uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností Dodávateľa, skutočná doba opravy bude Objednávateľovi oznámená po analýze problému. |
| **Potvrdenie o prijatí Servisného hlásenia** | Akt keď odborný pracovník Dodávateľa (určený na riešenie hláseného požiadavku) kontaktuje spätne zadávateľa Servisného hlásenia (Objednávateľa). Odoslanie spätnej informácie obsahujúcej oznámenie o zaznamenaní hlásenia, priradení hlásenia na riešenie. Ide o okamih, kedy Dodávateľ začal riešiť Servisné hlásenie. |
| **Upgrade** | Prechod na vyššiu verziu základného/aplikačného softvéru 3.strán, ktorá je podporovaná výrobcom. |
| **Plnenie** | Informačný systém registra adries pozostávajúci z vytváraného a dodávaného programového vybavenia (APV) a dodávanej technickej infraštruktúry |
| **Štandardný pracovný čas** | Pracovné dni v Slovenskej republike od 09:00 do 16:00. |
| **Pracovná hodina** | Pracovnou hodinou sa rozumie hodina v rámci časového pokrytia služby. Predpokladaný termín vyriešenia je orientačný, skutočný je závislý na zložitosti problému a na technologických možnostiach riešenia a bude Objednávateľovi nahlásená po analýze problému. |
| **Garantovaná úroveň (služby)** | Garantovaná úroveň je záruka, že služba bude poskytnutá na dohodnutej úrovni. Za porušenie tejto záruky sa pritom nepovažuje nedodržanie úrovne jej poskytovania z dôvodov, ktoré nezapríčinil Dodávateľ alebo ich vzniku nemohol zabrániť štandardnými prostriedkami.  Garantovaná úroveň sa určuje ako pomer počtu požiadaviek vyriešených v súlade s požadovanou úrovňou voči všetkým požiadavkám (do tohto počtu sa nezapočítavajú prípady nezavineného nedodržania úrovne). |

Systémy podliehajúce SLA

Služby podpory sa budú týkať systému „Informačný systém registra adries“ Objednávateľa – (ďalej ako Plnenie), ktorý pozostáva z častí definovaných Prílohou č. 1A k SLA – Popis Informačného systému Register adries.

Počas poskytovania servisných služieb k Plneniu je Dodávateľ povinný zabezpečovať dostupnosť k Plneniu na úrovni definovanej nižšie a po zaevidovaní hlásenia chyby začať realizovať servisný zásah, prípadne poskytne Objednávateľovi náhradné riešenie.

Rozsah poskytovaných služieb

Poskytované služby sú rozdelené do nasledujúcich kategórií:

1. Help Desk
2. Služby biznis podpory – služby súvisiace s programovým vybavením vytvoreným a dodaným Dodávateľom
3. Služby technickej podpory – služby súvisiace s technickou infraštruktúrou dodávanou Dodávateľom (pozn. pod tieto služby spadá aj APV, ale len do úrovne technickej súčasti systému)
4. Riešenie požiadaviek na zmenu

*Help Desk*

Táto služba je zameraná na poskytnutie jednotného komunikačného bodu (single point of contact) Zákazníkovi. Umožňuje Objednávateľovi jednoduché využívanie ostatných služieb podľa tejto SLA.

*Služby biznis podpory*

Napomáhajú pri obnove normálneho fungovania a zvyšovaní úžitkovej hodnoty APV. Sú poskytované s ohľadom na minimalizáciu dopadov na Objednávateľa v súlade s touto SLA a určenými prioritami.

*Služby technickej podpory*

Napomáhajú pri obnove normálneho fungovania a zvyšovaní úžitkovej hodnoty systému. Sú poskytované s ohľadom na minimalizáciu dopadov na Objednávateľa v súlade s touto SLA a určenými prioritami.

Servisný zásah je činnosť Dodávateľa, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii chyby a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Objednávateľa v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej chyby. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý Dodávateľ uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa Dodávateľa v mieste prevádzkovania plnenia, alebo na pracovisku Objednávateľa.

Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením chyby, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi alebo navrhnutím adekvátneho náhradného riešenia.

*Riešenie požiadaviek na zmenu*

Dodávateľ poskytne Objednávateľovi pracovné kapacity k realizácii úprav IS podľa požiadaviek a zadania Objednávateľa. Jedná sa najmä o rozšírenie funkčnosti aplikácie alebo úpravy existujúcich funkcií, zmeny výstupov, formulárov alebo report. Bližší popis viď samostatná kapitola Riešenie požiadaviek na zmenu.

Chyby

*Klasifikačná stupnica chýb*

| **Kategória** | **Popis** | **Priorita** | **Doba odozvy** | **Doba dodania opravy, náhradného riešenia** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kritická (kategória A) | Problém spôsobuje úplnú stratu funkcionality systému podliehajúcemu SLA, alebo jeho aplikačným oblastiam a to tak, že práce na systéme nemôžu ďalej pokračovať.  Bráni používaniu produktu alebo jeho významnej časti v produkčnom prostredí Objednávateľa.  Bráni Objednávateľovi vykonávať kritické obchodné aktivity, niektoré dôležité kroky jeho obchodných aktivít, alebo plniť si zákonom stanovené povinnosti, následkom čoho mu vzniká reálna hrozba škôd alebo postihov. | Veľmi vysoká | Do 3\* hodín | 48\* hodín | |
| Vážna (kategória B) | Systém je obmedzený vo funkčnosti v podpore kritických procesov, ale túto chybu je možné eliminovať iným postupom (ktorý je Dodávateľom navrhnutý a odsúhlasený Objednávateľom) alebo je obmedzený v podpore nekritických procesov, ale túto chybu nie je možné iným spôsobom eliminovať.  Má negatívny vplyv na fungovanie a činnosť Objednávateľa, ale je možné dočasne nájsť náhradné riešenie alebo postup, respektíve danú funkcionalitu určitý čas nepoužívať. Toto náhradné riešenie či náhradný postup musí byť pre Objednávateľa primerane akceptovateľný. | Vysoká | 6\* hod | 5  dní | pracovných |
| Drobná (kategória C) | Problém spôsobuje minoritnú stratu funkcionality Plnenia alebo jeho častí. Dôsledkom čoho sú problémy, ktoré môžu vyžadovať určité náhradné riešenie k obnoveniu funkcií. | Normálna | 8\* hod | 15  dní | pracovných |

\* uvedený čas plynie len počas času poskytovania služby podpory

Pravidlá poskytovania služieb podpory

*Všeobecné pravidlá*

Dodávateľ vyplní alebo dodá všetky povinné údaje a všetky ďalšie v danú chvíľu dostupné údaje, ktoré môžu napomôcť pri riešení problému.

Dodávateľ má právo reklamovať klasifikáciu závažnosti problému stanovenú Objednávateľom v čase nepresahujúcom polovicu doby, v ktorej je Dodávateľ povinný zahájiť riešenie požiadavky. Pre potreby stanovenia termínu plnenia záväzku sa za termín nahlásenia požiadavky vždy považuje termín jeho preukázateľného doručenia Dodávateľovi. V prípade, že sa Objednávateľ a Dodávateľ nedohodnú na priorite požiadavky alebo Objednávateľovi nevyhovuje predpokladaný termín vyriešenia, je možné využiť eskalačné mechanizmy popísané v časti *„Eskalačné mechanizmy*“.

V prípade nejasnej formulácie požiadavky zo strany Objednávateľa, predovšetkým nebude z nej jasná závažnosť problému alebo stanovenie závažnosti bude zo strany Dodávateľa a Objednávateľa rozdielna, má Dodávateľ právo si vyžiadať jeho nasledujúce doplnkové spresnenie, a to i písomnou formou (elektronickou poštou alebo faxom).

Ako pravidlo platí, že do doby, kým existuje nevyriešená chyba, akejkoľvek kategórie, má táto prednosť pred riešením zmien.

Súčasťou každej poskytovanej služby je i aktualizácia dotknutej dokumentácie, ktorá bola dodaná Dodávateľom. Dodanie aktualizovanej dokumentácie nepodlieha ani inak nesúvisí s garantovanou úrovňou poskytovanej služby. Podmienky jej dodania upravuje servisná zmluva.

Poskytovaním servisných služieb nevznikajú Dodávateľovi alebo jeho subdodávateľom partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve alebo v tejto časti SLA.

Pre údržbu a servis Podporných softvérov Plnenia platia servisné a záručné podmienky dodávateľov Podporných softvérov.

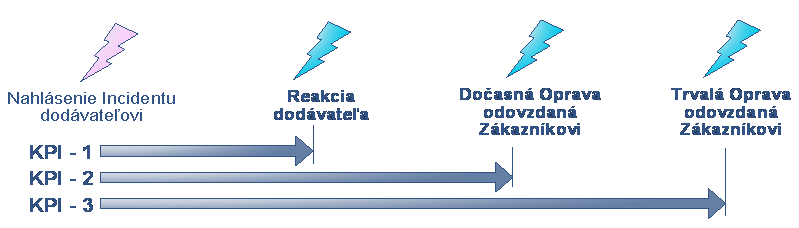
Servisné služby nenahradzujú školenia, dokumentáciu ani implementáciu.

Objednávateľ nie je bez súhlasu Dodávateľa oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bolo plnenie predmetu dodávky nasadené. Prostredím sa rozumie HW a SW prostredie, do ktorého bolo Plnenie a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia SW a HW prostredia. V prípade, ak Objednávateľ zmení prostredie bez súhlasu Dodávateľ, Dodávateľ nie je povinný poskytovať servisné služby podľa Zmluvy až do doby, kým si Objednávateľ neobjedná odstránenie chýb, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb Dodávateľom nemá vplyv na povinnosť Objednávateľa uhradiť cenu servisných služieb za dané servisné obdobie.

*Reklamácia riešenia chyby*

Objednávateľ má právo overiť odovzdané riešenia a v prípade nesúhlasu s týmto riešením najneskôr do pätnástich (15) pracovných dní od jeho odovzdania Dodávateľom, vždy písomnou formou na formulári Vstupný formulár na Help Desk pre užívateľský hotline, predložiť reklamáciu. Ako číslo požiadavky Objednávateľ uvedie ID pôvodnej požiadavky priradenej Službou Help Desk a typ požiadavky označí Reklamácia. Táto reklamácia obnovuje riešenie požiadavky. Do celkového času riešenia sa doba od odovzdania riešenia do podania reklamácie nezapočítava.

Ak Objednávateľ do pätnástich (15) pracovných dní od odovzdania riešenia Dodávateľom nepredloží reklamáciu tohto riešenia, Dodávateľ bude túto požiadavku považovať za vyriešenú. Prípadná následná reklamácia zo strany Objednávateľa potom bude evidovaná ako nová požiadavka na riešenie.



Ak Dodávateľ zistí, že za chybu plnenia, ktorej odstránenie Objednávateľ žiadal v rámci Záruky, nezodpovedá (nie je ju povinný odstrániť bezodplatne v zmysle tejto Servisnej zmluvy), ale vznikla z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, chybou softvérového produktu nedodávaného Dodávateľom podľa Zmluvy o dielo, chybou HW, zásahom tretej osoby, atď.), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Objednávateľovi. V ďalšom odstraňovaní chyby nie je Dodávateľ povinný pokračovať, môže tak urobiť na základe objednávky Objednávateľa, za dohodnutých podmienok a za osobitnú odplatu. Ak Objednávateľ nepožiada Dodávateľa o odstránenie takejto chyby, Dodávateľ je oprávnený vyfakturovať Objednávateľovi už vykonané práce na identifikácii a odstránení chyby podľa aktuálneho cenníka platného v čase začatia odstraňovania chyby.

*Eskalačný mechanizmus*

Eskalačný mechanizmus slúži pre riešenie sporných problémov a situácií v rámci činností definovaných v servisnej zmluve. Ak služba, ktorá je Objednávateľovi poskytovaná v súvislosti s určitou požiadavkou, z hľadiska Objednávateľa neodpovedá jeho očakávaniam alebo Dodávateľ zistí, že nie je z objektívnych dôvodov schopný zabezpečiť dodržania podmienok zmluvy, môže oprávnená osoba Objednávateľa alebo Dodávateľa vyvolať eskalačný mechanizmus.

Eskalačný mechanizmus zameria pozornosť na sporný problém a zabezpečí nájdenie postupu pre jeho ďalšie riešenie prijateľného pre Dodávateľa i Objednávateľa.

1. stupeň eskalácie – stredný manažment
2. stupeň eskalácie - vrcholový manažment

*Definícia kritérií pre vyhodnotenie SLA úrovne služieb Podpory*

Pre vyhodnotenie kvality poskytovaných služieb sú definované nasledujúce vyhodnocovacie kritéria (Key Performance Indicator):

 KPI-1: Doba odozvy (Reakčný čas)

 KPI-2: Doba dodania Dočasnej Opravy

KPI-3: Doba dodania Trvalej Opravy - Fix Spôsob merania KPI je definovaný takto:



V prípade, ak si Dodávateľ vyžiada dodatočné informácie k nahlásenému incidentu, čas od vyžiadania do poskytnutia dodatočných informácií (Doba poskytnutia informácií) sa nezapočítava do KPI-2 resp. KPI-3 v prípade, že doba potrebná pre dodanie dodatočných informácií prekročí 1/24 z doby Dočasnej opravy.

Help Desk

V rozsahu služby Help Desk je poskytované:

1. Poskytovanie a správa e-mailové schránky, ktorá je vyhradené pre účely podpory
2. Zaznamenávanie prichádzajúcich hlásení a priradenie jednoznačného referenčného čísla,
3. Zabezpečenie prvotnej odozvy, priebežné evidovanie stavov Riešenia incidentov pre účely analýzy a reportovania
4. Overenie správnosti vyplnenia formulára pre Servisné hlásenie zaslané Objednávateľom.
5. Priradenie osoby, ktorá incident bude riešiť.
6. Zber dodatočných informácií, alebo samostatne, alebo v spolupráci s Objednávateľom, pokiaľ hlásenia Servisného incidentu nebude dostačujúce.
7. Informovanie Objednávateľa o aktuálnom stave Riešenia a jeho vývoji.
8. Zabezpečenie doručenia informácií potrebných pre merania SLA (napr. e- mailové notifikácie pri každej zmene stavu incidentu, informácie o vyriešení incidentu a podobne.) Objednávateľovi.
9. Eskalácia na Level 2: Riešenie problému Garantovaná úroveň

|  |  |
| --- | --- |
| **Parameter** | **Hodnota** |
| Dostupnosť služby Help Desk, služby biznis podpory, služby riešenia požiadaviek na zmenu | 9:00-16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (8 hodín /5 dní v týždni) |
| Dostupnosť služby technickej podpory - základná | 9:00-16:00 v pracovných dňoch v Slovenskej republike (8 hodín /5 dní v týždni) |
| Kontaktné miesto | e-mail a tel. budé upresnené pri podpise SLA |

*Hlásenie požiadavky*

Hlásenie požiadaviek bude realizované prostredníctvom ServiceDesk-u, ktorý bude v správe MV SR. ServisDesk MV SR a Help Desk dodávateľa budú prepojené (integrované) pomocou webových služien na efektívne riešenie a monitorovanie stavu riešnia požiadaviek.

Poverené osoby Objednávateľa, uvedené v kapitole Zoznam osôb ako kontaktné osoby, sa obracajú so svojimi požiadavkami na Help Desk elektronickou poštou alebo faxom, a to na adresu SPOC prostredníctvom formulára Hlásenia požiadaviek (viď príloha tejto kapitoly).

Formulár musí byť doručený na e-mailovú adresu, podľa časti Help Desk tejto kapitoly, kompletne vyplnený (v závislosti od typu nahlasovanej požiadavky).

Do systému bude zaevidovaná len taká požiadavka, ktorá bola zaslaná na riadne a úplne vyplnenom formulári. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Požiadavka zaslaná formou nesprávneho a/alebo neúplného formuláru nebude Dodávateľom zaevidovaná. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi Dodávateľ Objednávateľovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie servisných služieb Dodávateľom v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky.

Má požiadavka charakter hlásenia kritickej chyby môže byť požiadavka oznámená aj telefonicky. Je však povinnosťou Objednávateľa uplatniť svoju požiadavku vždy aj písomnou formou (elektronickou poštou, faxom) prostredníctvom formulára Hlásenia požiadaviek (viď príloha tejto kapitoly) a poskytnúť už pri jej oznámení maximum informácií, ktoré môžu pomôcť pri riešení. Pokiaľ nebude oznámená požiadavka potvrdená písomne najneskôr do uplynutia limitu prevzatia chyby (CPZ), začnú limity učené garantovanou úrovňou služby plynúť od doby jej doručenia.

Objednávateľ požiadavku na odstránenie chyby zasiela vždy písomne, pričom chyby musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Objednávateľ je povinný chyby nahlásiť bez zbytočného odkladu potom čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 5 pracovných dní.

*Zaregistrovanie požiadavky*

Po prijatí požiadavky bude službou Help Desk požiadavka zaevidovaná do systému " Support Centrum". Help Desk má povinnosť:

skontrolovať oprávnenosť požiadavky vzhľadom k Servisnej zmluve,

 zabezpečiť vyplnenie všetkých povinných údajov a všetkých ďalších v danú chvíľu dostupných údajov, ktoré môžu napomôcť pri riešení,

 odovzdať požiadavku k ďalšiemu riešeniu špecialistom, ktorý bude kontaktovať zadávateľa požiadavky,

 eskalovať požiadavky neriešené v dohodnutých termínoch a koordinovať prácu riešiteľov,

sledovať priebeh riešenia a na požiadanie o ňom informovať Objednávateľa.

*Oznámenie o ukončení riešenia požiadavky*

Špecialista, ktorý rieši požiadavku informuje Objednávateľa o vyriešení požiadavky. Jedná sa o požiadavku na službu Odstraňovanie chýb APV alebo Oprava chýb SPV a HW. Špecialista po vyriešení požiadavky odosiela Objednávateľovi písomnú informáciu so špecifikáciou realizovaných zmien, zásahov a prípadného premietnutia úprav do iných funkcií. V prípade, že Objednávateľ nerozporuje vykonanie služby v limite Akceptácii, bude hlásenie automaticky uzatvorené tak, ako by ho Objednávateľ akceptoval. Čas medzi vyriešením incidentu a akceptáciou služby sa nezapočítava do celkového času Riešenia. Zodpovednej osobe Objednávateľa, ktorá nahlásila požiadavku sú počas celého procesu riešenia automaticky zasielane elektronické notifikácie o priebehu riešenia jeho požiadavky a to priamo z aplikácie pre evidenciu požiadaviek.

Za dočasné odstránenie chyby sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť dodaného informačného systému.

Otestovanie IS po dodaní zmien a opráv je v kompetencii Objednávateľa.

Počas záručnej doby má Objednávateľ nárok na bezplatné odstránenie chýb IS, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v týchto podmienkach.

*Garantovaná úroveň služieb*

V závislosti od rôznych faktorov je dodržanie úrovne poskytovania služieb (určené jej charakteristikami) niekedy problematické. Garantovaná úroveň je záruka, že služba bude poskytnutá na dohodnutej úrovni. Za porušenie tejto záruky sa pritom nepovažuje nedodržanie úrovne jej poskytovania z dôvodu, ktorý nezapríčinil Dodávateľ alebo jej vzniku nemohol zabrániť štandardnými prostriedkami.

Garantovaná úroveň sa určuje ako pomer počtu požiadaviek vyriešených v súlade s požadovanou úrovňou voči všetkým požiadavkám (do tohto počtu sa nezapočítavajú prípadu nezavineného nedodržania úrovne). Zároveň je určená i minimálnym počtom prípustných nedodržaní úrovne poskytovania služby.

Garantovaná úroveň je vyjadrená dvojicou čísel, pričom prvá určuje požadovaný minimálny pomer vyjadrený v % a druhá minimálny počet prípustných nedodržaní úrovne.

Garantovaná úroveň 90-1 znamená, že 90% požiadaviek musí byť riešených v súlade s dohodnutou úrovňou služby, pričom za porušenie garantovanej úrovne sa nepovažuje nedodržanie v 1 prípade. Povolené nedodržanie úrovne služby môže byť uplatnené len za podmienky, že Dodávateľ písomne oznámi Objednávateľovi riziko nedodržania úrovne služby najneskôr do polovice dotknutého časového limitu. Oznámenie môže byť v rámci mesiaca využité len k jednému prípadu. Dodávateľ poskytne v takomto prípade Objednávateľovi takú Súčinnosť, aby bolo možné minimalizovať finančné straty Objednávateľa.

Garantovaná úroveň je stanovená pre vyhodnocovacie obdobie 1 mesiaca. Špecifikácia garantovanej úrovne bude detailizovaná v rámci Servisnej zmluvy.

Dostupnost Plnenia

Cieľová dostupnosť Plnenia je 98 %. Dostupnosť sa vypočítava na mesačnej báze nasledovným spôsobom:

CCO – CCNSO

DOSTUPNOSŤ = ––––––––––––––––––––––––- x 100 CCO

CCO - Celkový čas za obdobie (obdobím je súčet hodín poskytovania služby Help Desk)

CCNSO - Celkový čas nedostupnosti služby za obdobie

Časom nedostupnosti služby sa rozumie nefunkčnosť Plnenia samotného pričom

* všetky ostatné systémy na ktorých jeho chod závisí sú funkčné;
* nie je spôsobená predchádzajúcim výpadkom jedného alebo viacerých ostatných systémov, na ktorých jeho chod závisí.

Nedostupnosť Plnenia sa počíta od nahlásenia problému, oprávnenou osobou Objednávateľa, alebo od zistenia nedostupnosti Dodávateľom, podľa toho čo nastane skôr. Dostupnosťou Plnenia sa rozumie funkčnosť Plnenia .

Dostupnosť Plnenia je obnovená odstránením chyby alebo dodaním opravenej časti Plnenia Objednávateľovi alebo navrhnutím a dodaním adekvátneho náhradného riešenia.

Za nedostupnosť Plnenia:

sa považuje taký stav, ktorý je v časti Chyby popísaný ako Chyba kategórie A

sa nepovažuje taký stav, ktorý je v časti Chyby popísaný ako Chyba kategórie B alebo C, a ako stav popísaný v časti Ostatné ujednanie – Obmedzenie služby

Za nedostupnosť nie je považovaný čas: plánovanej vopred ohlásenej údržby,

výpadky spôsobené zariadeniami Objednávateľa, alebo tretích strán

nedostupnosť Plnenia v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky Objednávateľa

čas mimo poskytovania služby Help Desk.

Za nedostupnosť sa nepovažuje výpadok spôsobený prekročením kapacít systémov na ktoré boli dimenzované, prípadne umelé zaťaženie systémov spôsobené neoprávneným prienikom.

Do času nedostupnosti služby – aplikácie sa počíta čas, ktorý v prípade výpadku začína plynúť až po odstránení porúch na všetkých ostatných systémoch, ktoré sú pre chod Plnenia nevyhnutné.

Riešenie požiadaviek na zmenu APV

*Predmet služby*

Dodávateľ poskytne Objednávateľovi pracovné kapacity k realizácii úprav IS podľa požiadaviek a zadania Objednávateľa v zmysle samostatnej objednávky s určením najmä predmetu, času a ceny plnenia. Jedná sa najmä o rozšírenie funkčnosti aplikácie alebo úpravy existujúcich funkcií, zmeny výstupov, formulárov alebo report.

Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena„) je služba v rámci ktorej Dodávateľ na základe požiadavky Objednávateľa a po schválení Projektovým tímom dodá Objednávateľovi:

1. novú funkcionalitu alebo inú zmenu pôvodného predmetu dodania;
2. vyrieši problém, ktorý nie je chybou podľa Zmluvy a servisných podmienok.

Zmena nebude Objednávateľovi dodaná, ak realizáciu neschváli Projektový výbor na strane Dodávateľa, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s pôvodným predmetom dodania. Konkrétne dôvody budú Objednávateľovi oznámené. V prípade sporu, tento bude riešení eskalačným mechanizmom.

*Kategorizácia požiadaviek na zmenu*

Kategorizácia požiadaviek vyplýva z charakteru požadovaných zmien. Štandardne sú definované nasledovné kategórie:

Podľa priority:

* vysoká – zmeny sú nevyhnutné pre pokračovanie obchodných aktivít. Objednávateľa alebo ak by neboli realizované neúmerne by zvýšili nároky na vykonávanie jeho interných činností
* normálna – zmeny by umožnili Objednávateľovi efektívnejšie realizovať jeho obchodné aktivity alebo by zjednodušili vykonávanie jeho interných činností
* nízka – ostatné požiadavky

Náročnosť je vyjadrovaná v človekohodinách:

* Náročné - na realizáciu zmeny je potrebných viac ako 100 človekohodín
* Bežné - zmenu je možné realizovať v rozsahu 40 - 100 človekohodín
* Jednoduché - zmena je realizovateľná za menej ako 40 človekohodín

*Popis služby*

Požiadavky na rozšírenie funkčnosti aplikácie, rovnako tak ako aj žiadosti o školenie alebo mimoriadny technický zásah do IS posiela Objednávateľ na Help Desk v dobe, kedy je mu táto služba poskytovaná, a Help Desk zabezpečí že zodpovedná osoba Dodávateľa za príslušnú oblasť kontaktuje priamo Objednávateľa.

Zadanie požiadavky musí obsahovať:

1. zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť;
2. cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Objednávateľovi má priniesť;
3. stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Objednávateľa;
4. podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality;

Ak sa jedná o úpravu aplikácie, tzv. customizáciu, resp. úpravu APV, Objednávateľ dostane predbežný odhad časovej a finančnej nákladnosti realizovaní takejto úpravy. Pri zmene väčšieho rozsahu či zmeny kritickej je nevyhnutné najskôr realizovať analýzu.

Po odsúhlasení rozsahu a ceny objednávanej služby Objednávateľom a dohode o termínoch realizácie je vystavená objednávka či príprava dielčej zmluvy a po podpise začne Dodávateľ požiadavku Objednávateľa riešiť.