**Príloha č. 4**

**k zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému „Elektronické služby Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“, č. z.: xxx**

**Postup a podmienky vykonania zásahu**

**Definície:**

1. Chyby, poruchy a bezpečnostné incidenty IS ES MZVEZ (ďalej len „chyby“) sa podľa priority ich odstránenia delia do nasledovných kategórií: chyba kategórie A, chyba kategórie B a chyba kategórie C.

2. Chyba kategórie A (kritická priorita) - za „chybu kategórie A“ sa považuje kritické zlyhanie IS ES MZVEZ, ktoré znemožňuje používanie IS ES MZVEZ a zásadná chyba funkcionality, ktorá znemožňuje spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom IS ES MZVEZ, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát.

3. Chyba kategórie B (vysoká priorita) - za „chybu kategórie B“ sa považuje zlyhanie IS ES MZVEZ, ktoré degraduje dostupnosť kritických funkcionalít, prevádzkyschopnosť IS ES MZVEZ je výrazne obmedzená.

4. Chyba kategórie C (normálna priorita) - za „chybu kategórie C“ sa považuje chyba IS ES MZVEZ, ktorá postihuje menej dôležité funkcionality a nemá kritický dopad na prácu koncových používateľov IS ES MZVEZ alebo chyba významným spôsobom neovplyvňuje fungovanie IS ES MZVEZ a spôsob realizácie operácií v ňom. Môžu to byť menšie chyby alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.

**Postup:**

1. Nahlásenie chyby:

Koncový používateľ IS ES MZVEZ nahlási nesprávnu funkčnosť IS ES MZVEZ, ktorú nevie odstrániť, Poskytovateľovi prostredníctvom Helpdesk.

2. Poskytovateľ klasifikuje nesprávnu funkčnosť IS ES MZVEZ podľa kategórií chýb a urobí záznam o chybe v rámci Helpdesk, ktorý obsahuje miesto výskytu chyby, dátum a čas nahlásenia, údaje o osobe, ktorá chybu nahlásila a stručný popis chyby; čas nahlásenia nesprávnej funkčnosti IS ES MZVEZ sa považuje za čas nahlásenia chyby. Do uplynutia lehoty na odozvu navrhne Poskytovateľ spôsob vyriešenia chyby.

Ak Poskytovateľ navrhne dočasné riešenie pre zabezpečenie funkčnosti IS ES MZVEZ, toto musí byť primerane akceptovateľné pre Objednávateľa. Klasifikáciu chyby do konkrétnej kategórie a navrhnutý postup odstránenia chyby bezodkladne odsúhlasí oprávnená osoba Objednávateľa. V prípade nefunkčnosti Helpdesk pri vyhodnocovaní a začatí odstraňovania chyby Zmluvné strany komunikujú a vykonávajú úkony podľa tohto bodu prostredníctvom emailovej adresy Oprávnenej osoby Poskytovateľa a emailovej adresy Oprávnenej osoby Objednávateľa oznámených podľa bodu 11.6 Zmluvy.

3. Odstraňovanie chyby:

1. Lehoty odozvy a lehoty na odstraňovanie chýb pre jednotlivé kategórie chýb sú nasledovné:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória chyby**   | **Služba / Aktivita** | **Lehota od nahlásenia chyby**  |
|  **Chyba kategórie A**    | Odozva | 1 hodina |
| Zabezpečenie náhradného riešenia | 12 hodín |
| Trvalé vyriešenie | 36 hodín |
|  **Chyba kategórie B**    | Odozva | 4 hodiny |
| Zabezpečenie náhradného riešenia | 24 hodín |
| Trvalé vyriešenie | 60 hodín |
|  **Chyba kategórie C**    | Odozva | 24 hodín |
| Zabezpečenie náhradného riešenia | neuplatňuje sa |
| Trvalé vyriešenie | 360 hodín |

1. Za začiatok plynutia lehoty uvedenej v tabuľke pod písm. a) sa považuje čas nahlásenia chyby. Ak je chyba nahlásená v čase medzi 18:00 hod. až 6:00 hod. (SEČ) počas pracovných dní alebo počas dní pracovného pokoja, za začiatok plynutia lehoty sa považuje čas 6:00 hod. (SEČ) najbližšieho pracovného dňa. Lehoty stanovené v hodinách uvedené v tabuľke pod písm. a) plynú počas pracovných dní od 6:00 hod. do 18:00 hod. (SEČ).
2. Poskytovateľ je povinný vykonať zásah aj vtedy, ak sa domnieva, že taký zásah nie je nevyhnutný, ak na ňom Objednávateľ napriek písomnému upozorneniu o neopodstatnenosti trvá. V takomto prípade až do dohody medzi Objednávateľom a Poskytovateľom o sporných nákladoch spojených so zásahom Poskytovateľa alebo do právoplatného rozhodnutia súdu o spornom zásahu znáša náklady spojené so zásahom Poskytovateľ.
3. Do lehôt uvedených v tabuľke pod písm. a) sa nezapočítava čas, kedy Poskytovateľ preukázateľne nemohol pokračovať v riešení chyby a informoval o tom Objednávateľa bezodkladne (čakanie na tretie strany, ktoré nie sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, čakanie na upresnenie popisu chyby Objednávateľom, čakanie na poskytnutie vyžiadaných dodatočných informácií, dát, súborov, súčinnosti tretích strán a potrebných prístupov).
4. Ak sa chyba IS ES MZVEZ odstráni (po aplikovaní opravných SW balíkov, zmenami nastavení alebo konfigurácií, prípadne akýmkoľvek iným zásahom alebo konzultáciou počas hlásenia nefunkčnosti IS ES MZVEZ), Poskytovateľ urobí záznam o odstránení a trvalom vyriešení nefunkčnosti do systému Helpdesk s menom, dátumom, časom a spôsobom odstránenia a písomne oznámi Objednávateľovi odstránenie chyby, implementáciu dočasného riešenia eliminujúceho predmetnú chybu kategórie A alebo modifikáciu závažnosti chyby IS ES MZVEZ na chybu kategórie najviac B.
5. Ak sa nepodarilo odstrániť chybu prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa, Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom vyhotovia „Výzvu k uskutočneniu zásahu na pracovisku“, ktorej vzor tvorí prílohu č. 7 Zmluvy.
6. V prípade, že pre odstránenie chyby IS ES MZVEZ je nevyhnutný zásah na pracovisku v sídle Objednávateľa, zabezpečí Objednávateľ vstup pracovníkovi Poskytovateľa v súlade s článkom 9 Zmluvy a poskytne nevyhnutnú súčinnosť.
7. Po odstránení chyby na pracovisku v sídle Objednávateľa vyhotoví Poskytovateľ „Odovzdávací a preberací protokol zásahu na pracovisku“, ktorého vzor tvorí prílohu č. 8 Zmluvy, v ktorom pracovník Poskytovateľa potvrdí odstránenie chyby IS ES MZVEZ a vykonanie prác, pričom špecifikuje funkcionalitu, na ktorej sa odstránila chyba a uvedie popis prác pri odstraňovaní chyby.
8. V prípade, že pri akceptácií konečného odstránenia chyby Objednávateľ zistí nové chyby spôsobené dodaným riešením spadajúce do kategórie A alebo B, nebude akceptované odstránenie pôvodnej chyby.
9. V prípade, že odstránenie chyby malo vplyv na programovú dokumentáciu, Poskytovateľ odovzdá aktualizovanú programovú dokumentáciu Objednávateľovi podľa bodu 4.14 Zmluvy.