## 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 nezapracovanie 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 realizácií 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 centrálneho 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 dokumentácií 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 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |