**Príloha č. 3**

**k Rámcovej dohode o technologickej podpore, prevádzkovej podpore, rozvoji a bezpečnosti Microsoft platforiem č.: xxx**

**Postup a podmienky vykonania zásahu**

**Definície:**

1. Chyby, poruchy a bezpečnostné incidenty Microsoft platforiem (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 Microsoft platforiem, ktoré znemožňuje používanie Microsoft platforiem a zásadná chyba funkcionality, ktorá znemožňuje spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom Microsoft platforiem, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát.

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

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

**Postup:**

1. Oprávnená osoba Objednávateľa prostredníctvom Helpdesku alebo elektronickou poštou, ak je Helpdesk nefunkčný, odošle oprávnenej osobe Poskytovateľa písomné oznámenie o chybe Microsoft platformy, v ktorom určí Microsoft platformu, v ktorej je chyba, opíše chybu Microsoft platformy a určí kategóriu chyby.
2. Poskytovateľ urobí záznam o chybe v rámci Helpdesk alebo iného informačného systému, ktorý obsahuje miesto výskytu chyby, dátum a čas nahlásenia, stručný popis chyby; čas nahlásenia nesprávnej funkčnosti Microsoft platforiem sa považuje za čas nahlásenia chyby. Do uplynutia lehoty na odozvu uvedenej v tabuľke v bode 4 písm. a) navrhne Poskytovateľ spôsob vyriešenia chyby, stanoví prácnosť realizácie zásahu, počet a druh odborníkov spĺňajúcich podmienky uvedené v prílohe č. 2 Rámcovej dohody „Požiadavky na odborníkov“, ktorí sa budú podieľať na vykonávaní zásahu.

V prípade nefunkčnosti Helpdesk 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 Rámcovej dohody.

1. Ak Objednávateľ odsúhlasí analýzu a predpokladanú prácnosť realizácie zásahu navrhnutú Poskytovateľom podľa bodu 2, vypracuje a doručí prostredníctvom oprávnenej osoby Objednávateľa elektronickou poštou na emailovú adresu oprávnenej osoby Poskytovateľa servisnú objednávku na vykonanie zásahu. Ak Objednávateľ nesúhlasí s Poskytovateľom navrhnutou prácnosťou realizácie zásahu podľa bodu 2, navrhne Poskytovateľovi úpravu prácnosti realizácie zásahu. Ak Poskytovateľ neakceptuje Objednávateľom navrhnutú úpravu prácnosti realizácie zásahu a Zmluvné strany sa nedohodnú na novej úprave prácnosti realizácie zásahu, môže Objednávateľ doručiť servisnú objednávku na realizáciu zásahu bez uvedenia prácnosti realizácie zásahu. V takomto prípade Objednávateľ požiada znalca, ktorého vyberie zo zoznamu znalcov vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky alebo iného všeobecne uznávaného zoznamu, alebo iného odborníka, na ktorom sa dohodnú zmluvné strany, o stanovenie prácnosti realizácie zásahu. Poskytovateľ je povinný akceptovať znalcom alebo dohodnutým odborníkom stanovenú prácnosť realizácie zásahu a takto stanovená prácnosť realizácie zásahu bude uvedená vo faktúre za odstránenie chyby. Náklady znalca alebo odborníka podľa tohto písmena uhradia obidve zmluvné strany rovnakým dielom.
2. Odstraňovanie chyby sa uskutoční na základe servisnej objednávky, ktorú vystaví Objednávateľ v súlade s  bodom 3.
3. 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 | 8 hodín |
| Trvalé vyriešenie | 16 hodín |
| **Chyba kategórie B** | Odozva | 16 hodín |
| Trvalé vyriešenie | 40 hodín |
| **Chyba kategórie C** | Odozva | 16 hodín |
| Trvalé vyriešenie | 80 hodín |

1. Za začiatok plynutia lehoty uvedenej v tabuľke pod písm. a) sa považuje čas nahlásenia chyby. Ak je chyba nahlásená v čase medzi 16:00 hod. až 8:00 hod. (SEČ) počas pracovných dní, alebo ak je chyba nahlásená počas dní pracovného pokoja, za začiatok plynutia lehoty sa považuje čas 8:00 hod. (SEČ) najbližšieho pracovného dňa. Lehoty stanovené v hodinách uvedené v tabuľke pod písm. a) plynú počas pracovných dní od 8:00 hod. do 16:00 hod. (SEČ).
2. 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).
3. Ak sa chyba Microsoft platforiem odstráni (po aplikovaní opravných SW balíkov, zmenami nastavení alebo konfigurácií, prípadne akýmkoľvek iným zásahom alebo konzultáciou počas hlásenia nefunkčnosti Microsoft platforiem), 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.
4. 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. 5 Rámcovej dohody.
5. V prípade, že pre odstránenie chyby Microsoft platforiem je nevyhnutný zásah na pracovisku v sídle Objednávateľa, zabezpečí Objednávateľ vstup pracovníkovi Poskytovateľa v súlade s článkom 9 Rámcovej dohody a poskytne nevyhnutnú súčinnosť.
6. Po odstránení chyby vyhotoví Poskytovateľ „Odovzdávací a preberací protokol odstránenia chyby“, ktorého vzor tvorí prílohu č. 6 Rámcovej dohody, v ktorom pracovník Poskytovateľa potvrdí odstránenie chyby Microsoft platformy a vykonanie prác, pričom špecifikuje funkcionalitu, na ktorej sa odstránila chyba a uvedie popis prác pri odstraňovaní chyby.
7. 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.
8. V prípade, že odstránenie chyby malo vplyv na dokumentáciu Microsoft platforiem, Poskytovateľ odovzdá aktualizovanú dokumentáciu Microsoft platforiem Objednávateľovi podľa bodu 4.7 Rámcovej dohody.