**Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy**

(ďalej aj „Služby“)

**Príloha č. 2: Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy**

1. ***Podpora*** 
   1. Do tejto oblasti služieb je zaradená aj súčinnosť Poskytovateľa pri analýze a odstraňovaní bezpečnostných zistení identifikovaných počas prevádzky dodaného systému .
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 1** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| P-1 | Poskytovanie poradenstva (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky dodaného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality dodaného systému, administrácie dodaného systému | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | podľa potreby | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 4 hodín od prijatia žiadosti | do 48 hodín od prijatia žiadosti |
| P-2 | Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia dodaného informačného systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie, vrátane predkladania návrhov na zlepšenie výkonnosti a možností rozvoja | n/a | priebežne, odpočet minimálne raz mesačne vo forme reportu zaslaného formou emailu | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | n/a | n/a |
| P-3 | Poskytovanie poradenstva (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie dodaného systému | Prijatie požiadavky mailom alebo telefonicky | podľa potreby | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 4 hodín od prijatia žiadosti | do 48 hodín od prijatia žiadosti |
| P-4 | Sledovanie operačného stavu a výkonnosti dodaného systému s využitím natívnych nástrojov dodaného systému a operačného monitoringu objednávateľa, do ktorého bude poskytovateľovi zriadený potrebný prístup (proaktívny monitoring) | n/a | priebežne | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | n/a | n/a |
| P-5 | Nahlasovanie akéhokoľvek **bezpečnostného zistenia** ihneď po jeho identifikácii  **Pozri bod 1.9. a)** | n/a | ihneď  n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | n/a | n/a |
| P-6 | Súčinnosť pri výskyte **bezpečnostného incidentu**  **pozri body 1.9. b), c), d) , e), f)** | Prijatie požiadavky mailom alebo telefonicky | v potrebnom rozsahu  n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 4 hodín od prijatia žiadosti | do 48 hodín od prijatia žiadosti |
| P-7 | Súčinnosť pri výskyte **bezpečnostnej hrozby**  **pozri body 1.9. b), c), f)** | Prijatie požiadavky mailom alebo telefonicky | v potrebnom rozsahu  n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 4 hodín od prijatia žiadosti | do 48 hodín od prijatia žiadosti |
| P-8 | Súčinnosť pri výskyte **podozrivej udalosti**  **pozri body 1.9. b), c), f)** | Identifikácia bezpečnostného zistenia | v potrebnom rozsahu  n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 4 hodín od prijatia žiadosti | do 48 hodín od prijatia žiadosti |
| P-9 | Posudzovanie návrhov objednávateľa na malé zmeny nastavenia a konfigurácie dodaného systému ako aj konzultácie v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | v potrebnom rozsahu  n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 4 hodín od prijatia žiadosti | do 48 hodín od prijatia žiadosti |

* 1. V rámci služby „Podpora“ bude Poskytovateľ dodávať vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a poskytovanie krátkych hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na dodaný systém.
  2. Služba Podpora bude poskytovateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom, prostredníctvom telefónu alebo elektronickou poštou v systéme objednávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (IS Service Desk).
  3. Služba Podpora poskytovaná poskytovateľom objednávateľovi zahrňuje aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných objednávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje sledovať zverejňovanie nových verzií komponentov a nových komponentov tretích strán, ktoré sú použité v dodanom informačnom systéme a bezodkladne písomne informovať objednávateľa o dostupnosti nových verzií, pričom sa zaväzuje pripraviť plán na bezodkladné nasadenie nových verzií v súlade s bezpečnostnými pravidlami objednávateľa, ak obsahujú opravu prevádzkových chýb, resp. bezpečnostných hrozieb a zraniteľností.
  5. Poskytovateľ sa zaväzuje po dohode s objednávateľom zabezpečiť včasnú náhradu komponentov tretích strán, tak aby v prevádzke nebol používaný žiadny komponent, na ktorý nie je zmluvne zabezpečená podpora výrobcu.

Postup odsúhlasenia zmien poskytnutých objednávateľom

* + 1. Objednávateľ zaeviduje prostredníctvom systému IS Service Desk požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení, ktoré budú vykonané na vývojovom prostred objednávateľom a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému.
    2. Poskytovateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia v dodanom systéme, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie.
    3. Objednávateľ v zmysle poskytovateľom schváleného popisu zrealizuje navrhovanú zmenu a/alebo rozšírenie vo vývojovom prostredí. V prípade, že uvedená zmena bude zrealizovaná na vývojovom prostredí objednávateľa, poskytne ju objednávateľ na inštaláciu do vývojového prostredia poskytovateľa.
    4. Poskytovateľ odošle zmenu a/alebo rozšírenie na inštaláciu do testovacieho prostredia objednávateľa.
    5. Objednávateľ vykoná akceptačné testovanie zmeny a/alebo rozšírenia v testovacom prostredí objednávateľa.
    6. V prípade úspešného otestovania zmeny a/alebo rozšírenia objednávateľ inštaluje (nasadí) otestovanú zmenu a/alebo rozšírenie do produkčného prostredia objednávateľa.
  1. **Bezpečnostnými zisteniami** sú podľa stupňa významu (utriedené od najvyššieho po najnižší):
  2. **bezpečnostný incident,**
  3. **bezpečnostná hrozba,**
  4. **podozrivá udalosť.**

Uvedené pojmy súbližšiedefinované v Prílohe č. 4: Slovník pojmov Servisnej zmluvy.

* 1. **Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti zo strany Poskytovateľa pri riešení bezpečnostných zistení**:
     1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek bezpečnostné zistenie ihneď po jeho identifikácii,
     2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri identifikácií a analýze bezpečnostného zistenia  v rozsahu potrebnom na jeho detailnú identifikáciu, zistenie času vzniku a trvania, rozsahu a príčiny,
     3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu opatrení a termínov na odstránenie bezpečnostného zistenia, a takisto identifikovať prípadné dopady navrhnutých opatrení na funkčnosť a prevádzku systému,
     4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri kontrole a identifikácii zmien v IT infraštruktúre a IS objednávateľa po narušení bezpečnosti **(platí len pre bezpečnostné incidenty)**,
     5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti **(platí len pre bezpečnostné incidenty)**,
     6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie opakovania bezpečnostného zistenia v termíne na základe vzájomnej dohody.

1. ***Údržba*** 
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov podľa závažnosti ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému realizované poskytovateľom a/alebo objednávateľom.

Do tejto oblasti služieb integrálne je zaradené aj odstraňovanie bezpečnostných incidentov identifikovaných počas prevádzky predmetnej Servisnej služby.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 2** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | **Úroveň služby** | | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** | |
| U-1 | Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných. ako: **„Zásadný incident**“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky | n/a | 5x16 (6.00-22.00) pracovné dni | do 2 hodín od prijatia žiadosti | do 8 hodín od prijatia žiadosti |
| U-2 | Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný incident**“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie požiadavky telefonicky, emailom alebo zo Service Desk | n/a | 5x16 (6.00-22.00) pracovné dni | do 4 hodín od prijatia žiadosti | do 24 hodín od prijatia žiadosti |
| U-3 | Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: **„Nepodstatný incident“** buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky | n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 8 hodín od prijatia žiadosti | do 72 hodín od prijatia žiadosti |
| U-4 | Nasadzovanie opravných balíčkov (patch) a aktualizácií do všetkých komponentov dodaného systému, nasadzovanie odsúhlasuje poverený pracovník objednávateľa | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky | n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 8 hodín od odsúhlasenia | do 72 hodín od odsúhlasenia ak nie je dohodnuté inak |
| U-5 | Zaznamenávanie prevádzkových a bezpečnostných incidentov identifikovaných poskytovateľom ihneď po identifikovaní, do ticketovacieho nástroja verejného obstarávateľa v prípade, že incident ešte nebol identifikovaný a zaznamenaný pracovníkmi objednávateľa. | ihneď po identifikovaní | n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | n/a | n/a |

* 1. Pri poskytovaní služby Údržba je Lehota služby záväzná aj v prípade, ak by pri jednotlivých činnostiach služby Údržba požadovaných objednávateľom počas Dostupnosti služby malo jej dodržanie prekročiť hornú hranicu stanovenej pracovnej doby.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
     1. objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident prevádzkovaného IS,
     2. poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu prevádzkového incidentu,
     3. poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
        1. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
        2. dopad na IT dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť IT dokumentácie,
        3. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
        4. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
     4. poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
     5. objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového incidentu po jeho inštalácii (nasadení) v testovacom prostredí - objednávateľ vráti prevádzkový incident na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,
     6. objednávateľ vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
     7. objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov objednávateľa v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového incidentu,
     8. objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ je v tomto prípade zaviazaný sa overenia zúčastniť,
     9. objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
  3. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby v zdrojovom kóde, knižniciach a/alebo meta-dátach prevádzkovaného IS. Poskytovateľ môže na odstránenie prevádzkových incidentov podľa závažnosti s Lehotami služieb použiť dočasné náhradné riešenie (workaround), ktoré objednávateľ odsúhlasí a následne nasadí do procesov a prevádzky IT ako mimoriadne a neodkladné riešenie prevádzkového incidentu.
  4. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie (workaround):
     1. ktoré dočasne eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný prevádzkový incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní po ich nahlásení,
     2. ktoré dočasne eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný prevádzkový incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.
  5. Súčasťou odstraňovania prevádzkových incidentov je aj aktualizácia dokumentácie k prevádzkovanému IS v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v prevádzkovanom IS
  6. Klasifikáciu prevádzkových incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabuľka č. 3** | |
| **Závažnosť/typ incidentu** | **Popis naliehavosti incidentu** |
| Zásadný prevádzkový incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IS oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom IS a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho riadnemu používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie systému nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok IS, ktorý neumožní úspešne realizovať bankové procesy v NBS podporované IS alebo 2. Aplikačné funkcie IS, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú úplne funkčné, alebo   Aplikačné funkcie IS, ktoré majú priamy dopad na riadny chod NBS, nie sú funkčné. |
| Závažný prevádzkový incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IS oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom IS a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho plnohodnotné používanie v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie IS neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré NBS potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom,   Aplikačné funkcie IS, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú čiastočne funkčné. |
| Nepodstatný prevádzkový incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IS oznámené poskytovateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty.  Incidenty tejto klasifikácie síce obmedzujú používanie systému ale v zásade neobmedzujú základné funkcie a prevádzku tohto IS. |

* 1. Poskytovateľ môže na základe vykonanej analýzy prevádzkového incidentu požiadať objednávateľa o zmenu klasifikácie prevádzkového incidentu. O zmene klasifikácie prevádzkového incidentu rozhoduje poverený zamestnanec objednávateľa na základe analýzy prevádzkového incidentu predloženej poskytovateľom.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnú súčinnosť objednávateľovi pri obnove služby IT pokiaľ samotnú obnovu (napr. nasadenie opravy alebo riešenia) v prostredí NBS realizuje objednávateľ.

1. ***Konzultácie pre objednávateľa***
   1. Služba „Konzultácie pre objednávateľa“ bude poskytovateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke vzdialene alebo formou priamej účasti poskytovateľa na pracovisku objednávateľa – jedná sa o objednávkovú platenú službu nad rámec paušálnych platieb pre služby 1. Podpora a 2. Údržba
   2. Predmetom týchto platených objednávkových konzultačných služieb je dodanie informácií, analýz, odporúčaní a konceptov nad rámec štandardného dodaného a prevádzkovaného riešenia – obvykle formou dodania dokumentov (napr. gap analýza, koncept, návrh, odporúčania a pod.) alebo organizácie spoločných workshopov.
   3. Predmetom konzultačných služieb nemôže byť poradenstvo k prevádzke prevádzkovaného IS v rámci služby 1. Podpora.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu „Konzultácie pre objednávateľa“ vzdialene, spracovaním dokumentu alebo priamo na pracovisku objednávateľa a službu Implementácia v rozsahu maximálne do 357 osobodní počas trvania Servisnej zmluvy, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
   5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby Konzultácie v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 4** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Konzultácie priamo na pracovisku objednávateľa alebo online na základe podmienok uvedených v objednávke | Prijatie požiadavky alebo objednávky zo Service Desk alebo mailom | operatívne | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 4 hodín od prijatia žiadosti | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi „Konzultáciu pre objednávateľa“ (obvykle spoločný workshop, porada), alebo pokiaľ sa objednávateľ a poskytovateľ dohodnú aj online (napr. TelCo, e-mail) na základe písomnej objednávky, ktorá bude poskytovateľovi doručená poštou alebo elektronickou poštou.
  2. Poskytovateľ po poskytnutí služby Konzultácia pre objednávateľa odovzdá objednávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov konzultácie, na základe ktorých zástupca objednávateľa potvrdí poskytnutie služby „Konzultácia pre objednávateľa“ v požadovanej kvalite.

1. ***Školenie***
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom "Školenie" rozumie služba, ktorá umožňuje objednávateľovi objednať školenie  súvisiace s používaním prevádzkovaného IS, prípadne jeho časti, prípadne jeho úpravy, pričom poskytovateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek objednávateľa.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Školenie v rozsahu maximálne 18 osobodní, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Školenie v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 5** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Školenie k dodanému systému, prípadne jeho ľubovoľnej časti podľa požiadaviek uvedených v objednávke (školenie sa vykoná v priestoroch objednávateľa, pokiaľ sa objednávateľ s poskytovateľom nedohodnú inak) | Prijatie požiadavky alebo objednávky zo Service Desk alebo mailom | v potrebnom rozsahu | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 4 hodín od prijatia žiadosti | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ bude poskytovať službu Školenie na základe obidvoma stranami vopred odsúhlaseného harmonogramu poskytovania predmetnej služby, ktorý bude určovať aj organizačno-technické záležitosti týkajúce sa poskytnutia tejto služby.
  2. Poskytovateľ v rámci služby Školenie poskytne študijné materiály zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe (e-mailom, na úložisko alebo na USB/CD) najneskôr do 2dní pred termínom začiatku konania školenia.
  3. Poskytovateľ po poskytnutí služby Školenie odovzdá objednávateľovi prezenčnú listinu účastníkov školenia, kde potvrdí pre zástupcu objednávateľa poskytnutie služby Školenie v požadovanom rozsahu a kvalite.
  4. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ poskytol službu Školenie do 15 dní od prijatia objednávky, pokiaľ nie sú v objednávke navrhnuté iné termíny.

1. ***Implementácia***
   1. Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom služba Implementácie rozumie služba riadenia zmien umožňujúca
      1. Predbežnú analýzu požiadaviek objednávateľa a rámcový návrh ich riešenia
      2. Následnú funkčnú analýzu požiadaviek objednávateľa a detailný návrh ich riešenia vrátane cenovej ponuky
      3. poskytovanie najmä implementačných prác (inštalácia, implementácia dodaného SW, subskripcií a tiež implementovanie produkčného a testovacieho prostredia dodávky v infraštruktúre objednávateľa, poskytnutie integračných prác).
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia a službu Konzultácie pre objednávateľa v rozsahu maximálne 357 osobodní**,** ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
   3. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ poskytoval službu "Implementácia" tak, aby pri poskytnutí tejto služby nedošlo k zásahu do autorských práv tretích osôb, ktoré sa podieľali na implementácii dodaného systému.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 6** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Služba / Činnosti** | **Aktivácia služby** | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na funkčnú analýzu požiadavky a na návrh riešenia | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 8 hodín od prijatia žiadosti | do 72 hodín od prijatia žiadosti ak nie je dohodnuté inak |
| 2. | Vykonať funkčnú analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia | Podľa objednávky | n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 8 hodín od prijatia žiadosti | do 72 hodín od prijatia žiadosti ak nie je dohodnuté inak |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému | Podľa objednávky | n/a | 5x9 (7.00-16.00) pracovné dni | do 24 hodín od prijatia žiadosti | Podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:
     1. objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
     2. poskytovateľ vypracuje ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia,
     3. objednávateľ vyhodnotí ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a v prípade jej akceptovania zašle poskytovateľovi objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
     4. poskytovateľ vykoná analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia a
     5. objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
     6. v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať poskytovateľa najprv o vypracovanie ponuky na analýzu požiadavky a jej realizáciu a následne o vypracovanie ponuky na návrh riešenia a samotnú realizáciu riešenia.
  2. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná poskytovateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
     1. názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
     2. popis a dôvod požadovaných úprav,
     3. očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
     4. podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
  3. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5 pracovných dní od obdržania požiadavky vypracoval písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Táto písomná ponuka musí obsahovať:
     1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
     2. záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
     3. dobu realizácie a termín ukončenia,
     4. predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
     5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
  4. Objednávateľ na základe vyhodnotenia ponuky rozhodne o prijatí alebo odmietnutí tejto ponuky. V prípade odmietnutia ponuky môže navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil ponuku a predložil novú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia.
  5. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdržaní objednávky na funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
  6. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe objednávky analyzoval požiadavku objednávateľa a písomne navrhol riešenie spolu s návrhom harmonogramu implementácie a pevnej ceny. Návrh riešenia musí obsahovať:
     1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
     2. detailný popis riešenia (doplnkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na systém,
     3. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
     4. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
     5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
  7. Objednávateľ na základe vyhodnotenia funkčnej analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či túto funkčnú analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše protokol „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky v rámci dodaného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prijatí analýzy. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, objednávateľ aj poskytovateľ obdržia po jednom vyhotovení protokolu o prijatí analýzy.

V prípade, že bude mať objednávateľ výhrady k vyhodnoteniu analýzy a návrhu riešenia je objednávateľ oprávnený navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil predovšetkým navrhovaný spôsob, čas a harmonogram implementácie riešenia a predložil novú analýzu a návrh riešenia.

Ak objednávateľ rozhodne, že sa požiadavka bude realizovať v súlade s analýzou a návrhom riešenia, zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu požiadavky, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie riešenia. K samotnej realizácii riešenia pristúpi poskytovateľ až po obdržaní objednávky na realizáciu riešenia v termíne stanovenom v objednávke.

* 1. V prípade požiadavky, kde na základe dohody objednávateľa a poskytovateľa pre stanovenie spôsobu realizácie požiadavky objednávateľa, harmonogramu realizácie požiadavky objednávateľa a pevnej ceny za realizáciu požiadavky objednávateľa nie je potrebná samostatná analýza požiadavky a návrh riešenia, môže objednávateľ zaslať objednávku na realizáciu požiadavky bez toho, aby bol dodržaný postup poskytovania služby implementácie popísaný v bode 5.3., 5.4., 5.5, 5.6, 5.7., t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
  2. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného prevádzkovaného IS alebo jeho časti:
     1. poskytovateľ dodá úpravu systému alebo jeho časti,
     2. poskytovateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy dodaného systému v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať poskytovateľa o zmenu alebo doplnenie poskytovateľom predložených návrhov postupov, ktoré poskytovateľ po prípadnej konzultácií s objednávateľom zapracuje,
     3. poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalačných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalačné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
     4. v prípade, že úprava systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti poskytovateľ dodá úpravu dodaného informačného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
     5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa, za účasti poskytovateľa, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
     6. objednávateľ vyhodnotí úspešnosť overenia na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vztiahnuté na počet a závažnosť nedostatkov,
     7. objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení overenia prevzatie úpravy systému alebo jeho časti podpisom protokolu o plnení služby Implementácia dodaného systému, ktorého súčasťou bude protokol o akceptácii upraveného dodaného informačného systému, alebo jeho časti - „Protokol o akceptácií dodaného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o plnení služby implementácia. Protokol o plnení služby Implementácia úpravy systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch, pričom objednávateľ obdrží štyri a poskytovateľ jedno vyhotovenie tohto protokolu,
     8. súčasťou dodávky úpravy dodaného informačného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.
     9. súčasťou dodávky úpravy dodaného informačného systému je aj aktualizácia dokumentácie k dodanému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v dodanom systéme
  3. Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe objednávateľom podpísaného protokolu o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.
  4. Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe objednávateľom podpísaného protokolu plnenia služby Implementácia a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

1. **Služba Pohotovosť**
   1. Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom služba Pohotovosť rozumie služba nepretržitej služby Podpora podľa bodu 1 (1.1. až 1.7.) tejto Prílohy č. 2 počas 48 hodín v rámci víkendu.
   2. V prípade vzniku požiadavky na plnenie objednávateľ vystaví objednávku na poskytnutie služby Pohotovosť, a to najneskôr 3 kalendárne dni pred začiatkom poskytovania služby Pohotovosť.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť službu Pohotovosť v maximálnom rozsahu 30 x 48 hodín počas 60 mesiacov trvania zmluvy.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Pohotovosť v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 7** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Služba / Činnosti** | **Aktivácia služby** | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| Poskytnutie služby Pohotovosť v rozsahu služby Podpora | Vystavená objednávka | V potrebnom rozsahu | Víkend (sobota + nedeľa)  48 h | do 8 hodín od prijatia žiadosti | Podľa objednávky |

***Doplnkové služby (Exit služby a Konzultácie pre nového poskytovateľa)***

* 1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom Doplnkové služby rozumejú nasledovné typy Objednávkových služieb.

**Exit služba**

* 1. Exit služba - pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Exit služba“ rozumie poskytnutie súčinnosti novému poskytovateľovi:
     + pri prevzatí Servisných služieb k dielu formou workshopov,
     + pri riešení prevádzkových, bezpečnostných incidentov, resp. v opodstatnených prípadoch aj priame riešenie prevádzkových, bezpečnostných incidentov,
     + pri implementácii novej funkčnosti resp. v opodstatnených prípadoch aj priama implementácia novej funkčnosti,
  2. Exit službu je objednávateľ oprávnený požadovať a poskytovateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 6 mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť na vyžiadanie objednávateľovi službu „Exit služba“ v rozsahu maximálne do 20 osobodní. Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

**Konzultácie pre nového poskytovateľa**

* 1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Konzultácie pre nového poskytovateľa“ rozumie poskytnutie konzultácií novému poskytovateľovi o funkčnosti požadovanej časti systému a k zdrojovému kódu, ktorý uvedenú funkčnosť zabezpečuje.
  2. Službu „Konzultácie pre nového poskytovateľa“ je objednávateľ oprávnený požadovať a poskytovateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 6 mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi na základe písomnej objednávky objednávateľa službu „Konzultácie pre nového poskytovateľa“ v rozsahu maximálne do 5 osobodní. Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

Koniec dokumentu.