**Príloha č. 4**

**k zmluve** **o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému „Národný vízový informačný systém“, č. z.: xxx**

**Postup a podmienky vykonania zásahu**

**Definície:**

* + - 1. Chyby, poruchy a bezpečnostné incidenty NVIS (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 NVIS, ktoré znemožňuje používanie NVIS a zásadná chyba funkcionality, ktorá znemožňuje spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom NVIS, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát.
      3. Chyba kategórie B (vysoká priorita) - za „chybu kategórie B“ sa považuje zlyhanie NVIS, ktoré degraduje dostupnosť kritických funkcionalít, prevádzkyschopnosť NVIS je výrazne obmedzená.
      4. Chyba kategórie C (normálna priorita) - za „chybu kategórie C“ sa považuje chyba NVIS, ktorá postihuje menej dôležité funkcionality a nemá kritický dopad na prácu koncových používateľov NVIS alebo chyba významným spôsobom neovplyvňuje fungovanie NVIS a spôsob realizácie operácií v ňom. Môžu to byť menšie chyby alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.

**Postup:**

* + - 1. Nahlásenie chyby:

Koncový používateľ NVIS nahlási nesprávnu funkčnosť NVIS, ktorú nevie odstrániť, Poskytovateľovi prostredníctvom Helpdesk.

* + - 1. Poskytovateľ klasifikuje nesprávnu funkčnosť NVIS 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 NVIS sa považuje za čas nahlásenia chyby. Záznam o chybe Poskytovateľ bezodkladné doručí na vedomie Oprávnenej osobe Objednávateľa a koncovému používateľovi NVIS, ktorý nahlásil chybu. Ak Objednávateľ nesúhlasí zo znením záznamu o chybe, oznámi túto skutočnosť Poskytovateľovi, ktorý posúdi záznam o chybe a v prípade potreby zabezpečí jeho opravu.
      2. Vyhodnotenie a začiatok odstraňovania chýb:
  1. ak Poskytovateľ klasifikuje chybu ako chybu kategórie A, do 10 minút od nahlásenia chyby začne Poskytovateľ riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s Oprávnenou osobou Objednávateľa, a to najmä spôsob odstránenia chyby a čas začatia odstraňovania chyby, pričom musia byť dodržané lehoty uvedené v tejto prílohe, a zároveň do 1 hodiny od nahlásenia chyby urobí záznam o odstraňovaní chyby v Helpdesk, v ktorom uvedie:  meno a priezvisko pracovníka Poskytovateľa, dátum, klasifikácia chyby podľa kategórií uvedených v tejto prílohe, príčiny chyby, čas začatia odstraňovania chyby a spôsob riešenia chyby,
  2. ak Poskytovateľ klasifikuje chybu ako chybu kategórie B, do 20 minút od nahlásenia chyby začne Poskytovateľ riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s Oprávnenou osobou Objednávateľa, a to najmä spôsob odstránenia chyby a čas začatia odstraňovania chyby, pričom musia byť dodržané lehoty uvedené v tejto prílohe, a zároveň do 2 hodín od nahlásenia chyby urobí záznam o odstraňovaní chyby v Helpdesk, v ktorom uvedie: meno a priezvisko pracovníka Poskytovateľa, dátum, klasifikácia chyby podľa kategórií uvedených v tejto prílohe, príčiny chyby, čas začatia odstraňovania chyby a spôsob riešenia chyby,
  3. ak Poskytovateľ klasifikuje chybu ako chybu kategórie C, do 1 hodiny od nahlásenia chyby začne Poskytovateľ riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s Oprávnenou osobou Objednávateľa, a to najmä spôsob odstránenia chyby a čas začatia odstraňovania chyby, pričom musia byť dodržané lehoty uvedené v tejto prílohe, a zároveň do 4 hodín od nahlásenia chyby urobí záznam o odstraňovaní chyby v Helpdesk, v ktorom uvedie:  meno a priezvisko pracovníka Poskytovateľa, dátum, klasifikácia chyby podľa kategórií uvedených v tejto prílohe, príčiny chyby, čas začatia odstraňovania chyby a spôsob riešenia chyby,
  4. Oprávnená osoba Objednávateľa bezodkladne odsúhlasí prostredníctvom Helpdesk klasifikáciu chyby, príčiny chyby, klasifikáciu príčin chyby a navrhnutý spôsob riešenia chyby. Ak Oprávnená osoba Objednávateľa nesúhlasí s Poskytovateľom stanovenou klasifikáciou chyby, príčinou chyby, klasifikáciou príčiny chyby alebo navrhnutým spôsobom riešenia chyby, zmení klasifikáciu chyby a požiada prostredníctvom Helpdesk o iný spôsob riešenia chyby alebo stanoví iný spôsob riešenia chyby; Poskytovateľ je povinný podľa bodu 4.9 Zmluvy vykonať zásah.

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.

* + - 1. Odstraňovanie chyby:

1. ak ide o chybu kategórie A, Poskytovateľ do 4 hodín od odsúhlasenia alebo požiadania o vykonanie zásahu zo strany Objednávateľa podľa bodu 3 písm. d) odstráni chybu a zabezpečí funkčnosť NVIS,
2. ak ide o chybu kategórie B, Poskytovateľ do 8 hodín od odsúhlasenia alebo požiadania o vykonanie zásahu zo strany Objednávateľa podľa bodu 3 písm. d) odstráni chybu a zabezpečí funkčnosť NVIS,
3. ak ide o chybu kategórie C, Poskytovateľ do 24 hodín od odsúhlasenia alebo požiadania o vykonanie zásahu zo strany Objednávateľa podľa bodu 3 písm. d), odstráni chybu,
4. lehota na odstránenie chyby je podmienená zabezpečením adekvátnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
   * + 1. Ak sa nepodarilo odstrániť chybu prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa, Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom vyhotovia „Požiadavku na zásah na pracovisku“. Požiadavka na zásah musí obsahovať
          1. informácie o nahlásení chyby v rozsahu: dátum a čas nahlásenia chyby, informácia o osobe, ktorá nahlásila chybu, spôsob nahlásenia chyby, popis chyby a stanovenie kategórie chyby,
          2. informácie o odstraňovaní chyby prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa v rozsahu: dátum, reakčný čas, informácia o osobe, ktorá reagovala, spôsob odstraňovania chyby,
          3. informácie o riešení chyby v rozsahu: dátum a čas riešenia chyby, informácia o osobe, ktorá riešila chybu a spôsob riešenia chyby.
       2. Po odstránení chyby na pracovisku Objednávateľa vyhotoví Poskytovateľ „Odovzdávací a preberací protokol zásahu na pracovisku Objednávateľa“, v ktorom pracovník Poskytovateľa potvrdí odstránenie chyby NVIS a vykonanie prác, pričom špecifikuje funkcionalitu, na ktorej sa odstránila chyba a uvedie popis prác pri odstraňovaní chyby.
       3. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby NVIS je nevyhnutná prítomnosť pracovníka Poskytovateľa na pracovisku Objednávateľa podľa bodu 5, lehoty uvedené v tejto prílohe na začatie odstraňovania chyby podľa ich kategórie (bod 3) a lehoty na odstránenie chyby podľa ich kategórie (bod 4) začínajú plynúť príchodom pracovníka Poskytovateľa na pracovisko Objednávateľa v Slovenskej republike (najneskôr 4 hodiny od nahlásenia chyby Poskytovateľovi). V prípade, že na začatie odstraňovania chyby NVIS je nevyhnutná prítomnosť pracovníka Poskytovateľa na ZÚ, lehoty podľa predchádzajúcej vety začínajú plynúť príchodom pracovníka Poskytovateľa na ZÚ. Termín príchodu pracovníka Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety bude stanovený dohodou Zmluvných strán; ak sa Zmluvné strany nedohodnú, v primeranej lehote stanovenej Objednávateľom.
       4. Do lehoty na odstránenie chyby sa nezapočítava čas, kedy Poskytovateľ preukázateľne nemohol pokračovať v odstraňovaní chyby a bezodkladne o tom informoval Objednávateľa (čakanie na tretie strany, ktoré nie sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, čakanie na upresnenie popisu problému Objednávateľom, čakanie na poskytnutie vyžiadaných dodatočných informácií, dát, súborov, súčinnosti tretích strán a potrebných prístupov).