**Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy**

1. ***Podpora*** 
   1. Pre účely tejto zmluvy platia nasledovné pojmy a zásady:
      1. **Hodiny** pre lehotu služby sú počítané od momentu nahlásenia incidentu – pri poskytovaní služby je Doba odozvy aj 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. **Pracovná doba** - pre účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie časové obdobie medzi 7.00 – 21.00 hod. v pracovných dňoch a v dňoch pracovného voľna, resp. pracovného pokoja, ktoré sú pracovnými dňami platobného systému TARGET2 (aktuálna definícia pracovnej doby TARGET2 je dostupná na webstránke ECB). Do tejto oblasti služieb je zaradená aj súčinnosť poskytovateľa pri analýze a odstraňovaní bezpečnostných zistení identifikovaných počas prevádzky IBFO.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 1** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako „Iný prevádzkový incident“ | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 3 pracovných dní  od prijatia žiadosti | do 5 pracovných dní  od prijatia žiadosti |
| 2. | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky IBFO a jeho častí | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 3 pracovných dní  od prijatia žiadosti | do 5 pracovných dní  od prijatia žiadosti |
| 3. | Poskytovanie konzultácií (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie IBFO | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 3 pracovných dní  od prijatia žiadosti | do 5 pracovných dní  od prijatia žiadosti |
| 4. | Posudzovanie návrhov objednávateľa na zmeny nastavenia a konfigurácie IBFO v rozsahu do 1 MD / 1 požiadavka na zmenu | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 3 pracovných dní  od prijatia žiadosti | do 5 pracovných dní  od prijatia žiadosti |
| 5. | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia IBFO | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 3 pracovných dní  od prijatia žiadosti | do 5 pracovných dní  od prijatia žiadosti |
| 6. | Sledovanie a vyhodnocovanie opravných aktualizácií IBFO, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových opravných aktualizáciách programového vybavenia IBFO (Wallstreet Suite) a použitých softvérov tretích strán v rámci IBFO spolu s odporúčaním na ich aplikovanie | Kalendár | Podľa release kalendára výrobcu | - | - | - | do 15 pracovných dní  od zverejnenia release kalendára |
| 7. | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti IBFO | Kalendár | Podľa release kalendára výrobcu | - | - | - | do 15 pracovných dní  od zverejnenia release kalendára |
| 8. | Nahlasovanie akéhokoľvek **bezpečnostného zistenia** ihneď po jeho identifikácii  **Pozri bod 1.12 a,** | Identifikácia bezpečnostného zistenia | - | - | v pracovnej dobe | do 1 pracovného dňa od zistenia | - |
| 10. | Súčinnosť pri výskyte **bezpečnostného incidentu**  **pozri body 1.12 b, c, d , e, f,** | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 2 hodín od nahlásenia | do 24 hodín od nahlásenia |
| 11. | Súčinnosť pri výskyte **bezpečnostnej hrozby**  **pozri body 1.12 b, c, f,** | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 2 hodín od nahlásenia | do 36 hodín od nahlásenia |
| 12. | Súčinnosť pri výskyte **podozrivej udalosti**  **pozri body 1.12 b, c, f,** | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 4 hodín od nahlásenia | do 5 pracovných dní  od nahlásenia |

* 1. V rámci služby „Podpora“ bude poskytovateľ dodávať vysvetlenia na otázky používateľov objednávateľa a hodnotenia vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na podporovaný systém.
  2. Služba Podpora bude poskytovateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom, telefonicky alebo elektronickou poštou alebo 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 v rámci služby Podpora podľa kalendára vydaní (releasov) vyhodnotí dostupné aktualizácie vydávané výrobcom systému Wallstreet Suite a navrhne objednávateľovi možnosť ich implementáciu do dodaného systému.
  5. Poskytovateľ sa zaväzuje sledovať zverejňovanie nových verzií komponentov a nových komponentov tretích strán, v rámci nových verzií WSS vydaných výrobcom, ktoré sú použité v IBFO a bezodkladne písomne informovať objednávateľa o dostupnosti nových verzií (postačuje e-mail), pričom sa zaväzuje koordinovať prípravu projektového plánu ich nasadenia v súlade s požiadavkami Objednávateľa.
  6. 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. V prípade, že na dodržanie kompatibility používaných komponentov tretích strán s nasadenou verziou WSS je potrebná inštalácia opravného balíka WSS pripraveného výrobcom, poskytovateľ na základe zmluvne zabezpečenej podpory výrobcu pripraví cenovú ponuku dodávky opravného balíka WSS tak, aby zabezpečil požadovanú kompatibilitu.
  7. Poskytovateľ v rámci služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie inštalovania zmien a/alebo rozšírení IBFO odovzdaných objednávateľom do vývojového prostredia IBFO zriadeného (inštalovaného) u poskytovateľa nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.
     1. Objednávateľ zaeviduje prostredníctvom systému IS Service Desk požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení, ktoré budú vykonané na vývojovom prostredí objednávateľom a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia IBFO, a to najmä:
        + 1. detailný popis obchodnej logiky /obchodného prípadu
          2. konfiguračné alebo technické zmeny nastavenia IBFO súvisiace s príslušným obchodným prípadom
          3. testovacie scenáre akceptačného testovania
          4. protokol o akceptácii s výsledkami interných testov.
     2. Poskytovateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia IBFO, 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. Objednávateľ vykoná akceptačné testovanie zmeny a/alebo rozšírenia v testovacom prostredí objednávateľa.
     5. V prípade úspešného otestovania zmeny a/alebo rozšírenia objednávateľ inštaluje (nasadí) otestovanú zmenu a/alebo rozšírenie do produkčného prostredia objednávateľa.
     6. Poskytovanie podpory k zmenám, ktoré boli schválené poskytovateľom a nasadené je zahrnuté v podpore podľa tejto časti prílohy Servisnej zmluvy.
  8. Bezpečnostnými **zisteniami** sú podľa stupňa významu (utriedené od najvyššieho po najnižší):
  9. **bezpečnostný incident,**
  10. **bezpečnostná hrozba,**
  11. **podozrivá udalosť.**

Uvedené pojmy súdefinované v Prílohe č. 5: 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 súčinnosť pri odstraňovaní bezpečnostných incidentov identifikovaných počas prevádzky predmetnej služby IT.

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

| **Tabuľka č. 2** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
|  | 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 e-mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 2 hodín od prijatia žiadosti | do 12 hodín od prijatia žiadosti |
|  | Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných. ako: **„Zásadný prevádzkový incident**“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 2 hodín od nahlásenia | do 24 hodín od nahlásenia |
|  | Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný prevádzkový incident**“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 2 hodín od nahlásenia | do 36 hodín od nahlásenia |
|  | Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: **„Nepodstatný prevádzkový incident“** buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 4 hodín od nahlásenia | do 5 pracovných dní  od nahlásenia |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných aktualizácií programového vybavenia dodaného systému | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán v rozsahu do 2 osobodní / 1 požiadavku. | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
|  | Aktualizácia dokumentácie k dodanému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v dodanom systéme | Kalendár | 1 x M | - | - | - | 1. pracovný deň v kalendárnom mesiaci |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
     1. objednávateľ zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému,
     2. poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
     3. poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
        1. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
        2. dopad na dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť 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 vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
     6. objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového incidentu po jeho inštalácii (nasadení) v príslušnom prostredí určenom na jeho otestovanie - objednávateľ vráti incident na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,
     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 súčinnosť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ je v tomto prípade zaviazaný sa overeniazúčastniť primeranou formou (cez vzdialený prístup alebo v prípade potreby aj osobne na pracovisku NBS),
     9. objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
  2. Poskytovateľ v rámci služby Údržba monitoruje opravy vydávané poskytovateľom systému Wallstreet Suite pre dodanú verziu systému Wallstreet Suite. V prípade, že identifikuje opravu vydanú poskytovateľom systému Wallstreet Suite v opravnej aktualizácii, ktorá by mohla zabrániť vzniku zásadného alebo závažného incidentu pri prevádzke dodaného systému, informuje o tejto skutočnosti objednávateľa s odporúčaním na jej aplikovanie.
  3. Poskytovateľ môže na odstránenie chýb a nedostatkov použiť náhradné riešenie. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie (workaround):
     1. ktoré dočasne eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný 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 incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.
  4. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby v zdrojovom kóde, knižniciach systému a/alebo meta-dátach systému Wallstreet Suite. Poskytovateľ sa zaväzuje, že do doby odstránenia chyby v zdrojovom kóde, knižniciach systému a/alebo meta-dátach systému Wallstreet Suite navrhne objednávateľovi náhradné riešenie. Poskytovateľ je povinný oznámiť objednávateľovi číslo zadaného incidentu u výrobcu systému Wallstreet Suite a na požiadanie ho informovať o stave riešenia.
  5. Súčasťou odstraňovania prevádzkových incidentov je aj aktualizácia dokumentácie IBFO v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov.
  6. Klasifikácia prevádzkových incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti: definícia jednotlivých typov prevádzkových incidentov je uvedená v prílohe č. 5 Slovník pojmov k servisnej zmluve.
  7. 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.
  8. 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 vzdialenou formou alebo 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 štandardnej prevádzke dodaného a prevádzkovaného riešenia v rámci služby 1. Podpora.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Konzultácie vzdialene, spracovaním dokumentu alebo priamo na pracovisku objednávateľa v rozsahu maximálne **do 600 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy,** **v prípade uplatnenia OPCIE 1 ďalších 200 osobohodín**, 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** | **Štart** | **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 | na | na | v pracovnej dobe | do 3 prac. dní | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ po poskytnutí služby Konzultácia odovzdá objednávateľovi výkaz prác s popisom poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov workshopu (pokiaľ sa konal), na základe ktorých zástupca objednávateľa potvrdí poskytnutie služby 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 systému IBFO, prípadne jeho časti, prípadne jeho úpravy, pričom poskytovateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek objednávateľa.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Školenie v rozsahu **do 180 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy,** **v prípade uplatnenia OPCIE 1 ďalších 72 osobohodín**, 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** | **Štart** | **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 | na | na | v pracovnej dobe | do 5 prac. dní | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ bude poskytovať službu Školenie na základe obidvoma stranami vopred odsúhlaseného harmonogramu, ktorý bude určovať aj organizačno-technické záležitosti týkajúce sa poskytnutia školenia.
  2. Poskytovateľ v rámci služby Školenie poskytne študijné materiály zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe (e-mailom, na spoločne dohodnuté úložisko alebo na USB) najneskôr do 2dní pred termínom začiatku konania školenia.
  3. Poskytovateľ po poskytnutí služby Školenie odovzdá objednávateľovi prezenčnú listinu účastníkov školenia, na ktorej zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom 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 cenovú ponuku riešenia
      2. následnú detailnú funkčnú analýzu požiadaviek objednávateľa a detailný návrh ich riešenia vrátane
      3. samotnú úpravu služby IT podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne **do 6000 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy,** **v prípade uplatnenia OPCIE 1 ďalších 2000 osobohodín**, 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 služby IBFO nedošlo k zásahu do autorských práv tretích osôb, ktoré sa podieľali na implementácii
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 6** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Služba / Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú cenovú ponuku na detailnú funkčnú analýzu požiadavky a na návrh riešenia | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | - | - | do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky |
| 2. | Vykonať detailnú funkčnú analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia | Podľa objednávky | - | - | - | - | podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému | Podľa objednávky | - | - | - | - | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:
     1. objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
     2. poskytovateľ vypracuje predbežnú analýzu a cenovú ponuku na detailnú funkčnú 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 detailnej funkčnej analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
     4. poskytovateľ vykoná detailnú funkčnú analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia
     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 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 detailnú funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. detailnú funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdržaní objednávky na detailnú 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 detailnej funkčnej analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či túto detailnú funkčnú analýzu a návrh riešenia akceptuje

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 priamo objednávku na realizáciu požiadavky, t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
  2. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného IBFO alebo jeho časti:
     1. poskytovateľ dodá úpravu systému alebo jeho časti,
     2. poskytovateľ poskytne súčinnosť pri návrhu postupov pre overenie funkčnosti úpravy IBFO vypracovaných objednávateľom v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia
     3. poskytovateľ dodá elektronickou poštou alebo na prenosnom médiu alebo skopíruje na príslušné zdieľané úložisko NBS, ktoré má poskytovateľ dostupné v presne vymedzenom rozsahu, 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 IBFO 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 IBFO najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
     5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného IBFO 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 incidentov,
     7. objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení overenia prevzatie úpravy IBFO alebo jeho časti podpisom protokolu o plnení služby Implementácia IBFO, ktorého súčasťou bude protokol o akceptácii upraveného IBFO, alebo jeho časti.
     8. súčasťou dodávky úpravy IBFO budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.
  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. ***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 incidentov, resp. v opodstatnených prípadoch aj priame riešenie 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 (šesť) mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť na vyžiadanie objednávateľovi službu „Exit služba“ v rozsahu maximálne do **500 osobohodín**, 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 (šesť) 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 **500 osobohodín**“. Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

Koniec dokumentu.