***Príloha č.2 k Servisnej zmluve č. E-531.10.1007.00***

**Špecifikácia servisných služieb**

1. **Podpora** 
   1. Popis služieb Podpora je uvedený v Tabuľke č.1.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s Tabuľkou č.1:

*Tabuľka. č. 1 Popis služby Podpora*

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako „Iný incident“ | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe v čase od 8.00 h do 17.00 h | 3 pracovné dni | 10 pracovných dní |
| 2. | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky dodaného systému a jeho častí | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe v čase od 7.00h do 18.00h | operatívne | 2 pracovné dni |
| 3. | Poskytovanie konzultácií (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie dodaného systému | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe v čase od 8.00h do 17.00h | 24 h | 3 pracovné dní |
| 4. | Posudzovanie návrhov objednávateľa na zmeny nastavenia a konfigurácie dodaného systému v rozsahu do 1 MD / 1 požiadavka na zmenu | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe v čase od 8.00 h do 17.00 h | 24 h | 5 pracovných dní |
| 5. | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému | Žiadosť | - | - | v pracovnej dobe v čase od 8.00h do 17.00h | 24 h | 10 pracovných dní |
| 6. | Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia dodaného systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie | Kalendár | 1 x ročne | 1. 3. | - | - | 10 pracovných dní |
| 7. | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti dodaného systému | Kalendár | 1 x ročne | 1. 3. | - | - | 10 pracovných dní |

* 1. V rámci služby Podpora dodávateľ bude poskytovať krátke vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a poskytovanie krátkych hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na dodaný systém (hotline).
  2. Služba Podpora bude dodávateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom alebo prostredníctvom telefónu, elektronickou poštou alebo prostredníctvom zaevidovania incidentu typu „Iný incident“ v systéme objednávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov.
  3. Služba Podpora poskytovaná dodávateľom objednávateľovi zahrňuje aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných objednávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy.
  4. Dodávateľ v rámci služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných objednávateľom nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.
  5. Zmluvné strany sa dohodli, že ak objednávateľ vykoná zmenu dodaného systému, ktorá má:
     1. nízky dopad na dodaný systém, nie je objednávateľ povinný informovať dodávateľa o takejto zmene systému,
     2. stredný dopad na dodaný systém, je objednávateľ povinný:
        1. zaznamenať všetky takéto zmeny v príslušnej dokumentácii a v systéme Service Desk s notifikáciou dodávateľa o novej verzii dokumentácie,
        2. vykonať otestovanie zmeny v testovacom prostredí objednávateľa a informovať dodávateľa prostredníctvom systému Service Desk o plánovanom vykonaní zmeny v produkčnom prostredí objednávateľa.
     3. vysoký (zásadný) dopad na dodaný systém:
        1. objednávateľ prostredníctvom požiadavky v systéme Service Desk vyzve dodávateľa k vyjadreniu k plánovaným zmenám (popis plánovaných zmien bude súčasťou požiadavky),
        2. dodávateľ posúdi správnosť popisu navrhovanej zmeny dodaného systému, prípadne ho doplní a dodá postup na vykonanie zmeny v dodanom systéme, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie a doručí svoje vyjadrenie objednávateľovi,
        3. v prípade, že dodávateľ súhlasí s vykonaním zmien objednávateľom, objednávateľ:
           1. môže zrealizovať navrhovanú zmenu dodaného systému, pri realizácii zmeny postupuje objednávateľ v zmysle dodávateľom odsúhlaseného postupu,
           2. v prípade realizácie navrhovaných zmien je povinný zaznamenať zmeny v príslušnej dokumentácii a v systéme Service Desk s notifikáciou dodávateľa o novej verzii dokumentácie,
           3. navrhovanú zmenu vykoná a otestuje najprv v testovacom prostredí objednávateľa a informuje dodávateľa prostredníctvom systému Service Desk o plánovanom vykonaní zmeny v produkčnom prostredí objednávateľa.
        4. v prípade, že dodávateľ nesúhlasí s vykonaním zmien objednávateľom, je povinný objednávateľovi predložiť zdôvodnenie svojho stanoviska.
  6. Pre účely Servisnej zmluvy sa zmeny na dodanom systéme:
     1. s nízkym dopadom na dodaný systém rozumejú:
        1. zmeny konfigurácie vykonané v súlade s Prevádzkovou a Používateľskou dokumentáciou.
     2. so stredným dopadom na systém rozumejú:
        1. zmeny konfigurácie hardvéru, na ktorom je prevádzkovaný dodaný systém,
        2. zmeny na systémových a technických účtoch (netýka sa zmeny hesla takýchto účtov),
        3. inštalácie aktualizácií operačných systémov a DB Oracle v rámci tej istej majoritnej verzie systému, vrátane zmien minoritných verzií systémov (netýka sa kritických aktualizácií).
     3. s vysokým (zásadným) dopadom na systém rozumejú:
        1. zmeny majoritných verzií systémov (OS RedHat a DB Oracle).

1. **Údržba** 
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie najmä riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov klasifikovaných v bode 7 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy 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 dodávateľom a/alebo objednávateľom.

Popis služieb Údržba je uvedený v Tabuľke č. 2.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba v súlade s Tabuľkou č.2:

*Tabuľka. č. 2 Popis služby Údržba*

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných. ako: **„Zásadný incident**“ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe v  čase od 8.00h do 17.00h | 2 h | do 6.00 h nasledujúceho pracovného dňa |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný incident**“ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe v  čase od 8.00h do 17.00h | 4 h | 38 h |
|  | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: **„Nepodstatný incident“** buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe v  čase od 8.00h do 17.00h | 3 pracovné dni | 10 pracovných dní |
|  | Poskytovanie informácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s chybovými hláseniami dodaného systému | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe v  čase od 8.00h do 17.00h | 2 h | 2 h |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv programového vybavenia dodaného systému | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán. | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
|  | Aktualizácia dokumentácie k dodanému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v dodanom systéme | Kalendár | priebežne | - | - | - | 5 pracovných dní |

* 1. Pri poskytovaní služby Údržba je Lehota služby stanovená vo vyššie uvedenej Tabuľke č.2 bodu 2.1 tejto prílohy 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. Dodávateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
     1. objednávateľ alebo dodávateľ zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému,
     2. dodávateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
     3. dodávateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
        1. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
        2. dopad na produktovú dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie,
        3. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
        4. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
     4. dodávateľ 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 vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
     6. objednávateľ vráti incident na doriešenie dodávateľovi 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 dodávateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a dodávateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol overenia zúčastniť,
     9. objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
  3. Dodávateľ môže na odstránenie incidentov uvedených v bode 7 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy s Lehotami služieb uvedenými v Tabuľke č. 2 bodu 2.1 tejto prílohy použiť náhradné riešenie.
  4. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie, ktoré eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný incident systému bude nahradené odstránením vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní a náhradné riešenie, ktoré eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný incident systému bude nahradené odstránením chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.

1. **Implementácia**
   1. Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom služba Implementácie rozumie služba umožňujúca najmä
      1. analýzu požiadaviek objednávateľa a návrh riešenia a
      2. úpravu dodaného systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do dodaného systému.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne do **9 500 osobohodín počas trvania Servisnej zmluvy**, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej dodávateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.

Dodávateľ akceptuje, že objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre vyššie uvedenú službu. To znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovený maximálny rozsah pre túto službu, resp. nemusí túto službu čerpať vôbec.

Popis služby Implementácia je uvedený v Tabuľke č. 3.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s Tabuľkou č. 3:

*Tabuľka. č. 3 Popis služby Implementácia*

| **ID** | **Služba / Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia | Požiadavka | - | - | v pracovnej dobe v  čase od 8.00h do 17.00h | - | 5 pracovných dní |
| 2. | Vykonať analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia | Požiadavka/ Objednávka | - | - | v pracovnej dobe v  čase od 8.00h do 17.00h | - | podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému | Objednávka | - | - | v pracovnej dobe v  čase od 8.00h do 17.00h | - | podľa objednávky |

* 1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:
     1. objednávateľ zašle dodávateľovi požiadavku,
     2. dodávateľ 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 dodávateľovi objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
     4. dodávateľ 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 dodávateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
     6. v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať dodávateľa 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 dodávateľovi 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 dodávateľ na základe požiadavky objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5-tich 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) dodávateľa.
  4. Objednávateľ na základe vyhodnotenia ponuky rozhodne o prijatí alebo odmietnutí tejto ponuky. V prípade odmietnutia ponuky môže navrhnúť dodávateľovi, aby prehodnotil ponuku a predložil novú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní dodávateľom navrhovanú dobu realizácie. Analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje dodávateľ až po obdržaní objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
  5. Objednávateľ požaduje, aby dodávateľ 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 dodaný 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) dodávateľa.
  6. Objednávateľ na základe vyhodnotenia analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše preberací protokol „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky v rámci dodaného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prevzatí. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, objednávateľ aj dodávateľ obdržia po jednom vyhotovení protokolu o prevzatí.

V prípade, že bude mať objednávateľ výhrady k vyhodnoteniu analýzy a návrhu riešenia je objednávateľ oprávnený navrhnúť dodávateľovi, 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 dodávateľovi objednávku na realizáciu požiadavky, pričom v objednávke zohľadní dodávateľom navrhovanú dobu realizácie riešenia. K samotnej realizácii riešenia pristúpi dodávateľ až po obdržaní objednávky na realizáciu riešenia v termíne stanovenom v objednávke.

* 1. V prípade požiadavky, kde na základe dohody objednávateľa a dodávateľa 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 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 tejto prílohy, t.j. môže požiadať dodávateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
  2. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného dodaného systému alebo jeho časti:
     1. dodávateľ dodá úpravu dodaného systému alebo jeho časti,
     2. dodávateľ 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 dodávateľa o zmenu alebo doplnenie dodávateľom predložených návrhov postupov, ktoré dodávateľ po prípadnej konzultácií s objednávateľom zapracuje,
     3. dodávateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalačných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie dodaného systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalačné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu dodaného systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
     4. v prípade, že úprava dodaného systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti dodávateľ dodá úpravu dodaného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
     5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného dodaného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa, za účasti dodávateľa, 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 dodaného systému alebo jeho časti podpisom preberacieho protokolu o plnení služby Implementácia dodaného systému, ktorého súčasťou bude akceptačný protokol upraveného dodaného systému, alebo jeho časti - „Protokol o akceptácií dodaného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v preberacom protokole. Preberací protokol úpravy dodaného systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch. Objednávateľ obdrží štyri a dodávateľ jedno vyhotovenie preberacieho protokolu,
     8. súčasťou dodávky úpravy dodaného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľa.

1. **Školenie**
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom Školenie rozumie služba, ktorá umožňuje objednávateľovi objednať školenie  súvisiace s používaním dodaného systému, prípadne jeho časti, prípadne jeho úpravy, pričom dodávateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek objednávateľa.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Školenie v rozsahu maximálne do **100 osobohodín počas trvania Servisnej zmluvy** ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej dodávateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ v písomnej objednávke požiada.

Dodávateľ akceptuje, že objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre vyššie uvedenú službu. To znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovený maximálny rozsah pre túto službu, resp. nemusí túto službu čerpať vôbec.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Školenie v súlade s Tabuľkou č.4:

*Tabuľka č.4 Popis služby Školenie*

| **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 dodávateľom nedohodnú inak) | Požiadavka | - | - | v pracovnej dobe v čase od 8.00h do 17.00h | 5 pracovných dní | podľa objednávky |

* 1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Školenie nasledujúcim spôsobom:
     1. Objednávateľ zašle dodávateľovi písomnú požiadavku (emailom),
     2. Dodávateľ je povinný zaslať objednávateľovi písomný návrh harmonogramu školenia (emailom) najneskôr do 5-tich pracovných dní od obdŕžania požiadavky objednávateľa, v ktorom navrhne obsah školenia a počet hodín. Harmonogram školenia musí určovať aj organizačno-technické záležitosti tykajúce sa poskytnutia tejto služby.
  2. Objednávateľ má právo prijať alebo odmietnuť návrh harmonogramu školenia dodávateľa. V prípade, ak objednávateľ príjme harmonogram poskytovania predmetnej služby, objednávateľ vystaví písomnú objednávku dodávateľovi (emailom). Dodávateľ je povinný akceptovať písomnú objednávku objednávateľa a poskytnúť službu Školenia podľa príslušnej objednávky.
  3. Dodávateľ v rámci služby Školenie poskytne študijné materiály zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe na CD najneskôr 5 dní pred termínom začiatku konania školenia.
  4. Dodávateľ po poskytnutí služby Školenie odovzdá objednávateľovi prezenčnú listinu účastníkov školenia, na ktorej zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom poskytnutie služby Školenie v požadovanej kvalite.
  5. Objednávateľ požaduje, aby dodávateľ poskytol službu Školenie do 15 dní od prijatia objednávky od objednávateľa, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

1. **Konzultácie na pracovisku objednávateľa** 
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom "Konzultácie na pracovisku objednávateľa" rozumie riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných v bode 7 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy ako “Iný incident”.

Služba Konzultácie na pracovisku objednávateľa bude dodávateľom poskytovaná na základe  písomnej objednávky (v ktorej bude uvedený minimálne predmet služby, rozsah služby, cena a termín plnenia služby) a formou priamej účasti dodávateľa na pracovisku objednávateľa.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Konzultácie na pracovisku objednávateľa v rozsahu maximálne do **400 osobohodín počas trvania Servisnej zmluvy**, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej dodávateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.

Dodávateľ akceptuje, že objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre vyššie uvedenú službu. To znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovený maximálny rozsah pre túto službu, resp. nemusí túto službu čerpať vôbec.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Konzultácie na pracovisku objednávateľa v súlade s Tabuľkou č.5:

*Tabuľka č.5 Popis služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa*

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Konzultácie priamo na pracovisku objednávateľa na základe podmienok uvedených v objednávke | Objednávka | - | - | v pracovnej dobe  v čase od 8.00h do 17.00h | do 24 hod. | podľa objednávky |

* 1. Dodávateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi službu Konzultácia na pracovisku objednávateľa na základe písomnej objednávky doručenej dodávateľovi formou e-mailu.
  2. Dodávateľ je povinný potvrdiť príjem a akceptovať písomnú objednávku objednávateľa najneskôr do 24 h (doba odozvy) od jej prijatia rovnakou formou akou bola objednávka doručená dodávateľovi (e-mailom).
  3. Potvrdením objednávky zo strany dodávateľa sa považuje objednávka za akceptovanú. V prípade, ak dodávateľ z akýchkoľvek dôvodov nepotvrdí (neakceptuje) objednávku v lehote stanovenej v bode 5.3 (doba odozvy) tejto prílohy, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia riadne vystavenej objednávky dodávateľovi, za deň akceptácie objednávky.
  4. Dodávateľ po poskytnutí služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa odovzdá objednávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov konzultácie, na základe ktorých zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom poskytnutie služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa v požadovanej kvalite.

1. **Podpora SW tretích strán (pre softvérové licencie tretích strán dodané dodávateľom v rámci zmluvy o dielo)**
   1. Zakúpenie služby Podpora SW tretích strán môže byť požadované objednávateľom písomnou objednávkou (emailom), ktorú objednávateľ doručí dodávateľovi najneskôr 1 mesiac pred uplynutím aktuálnej podpory zakúpenej na základe zmluvy o dielo č. E-531.10.1006.00, cena je uvedená v bode 2.2 Tabuľky č. 3 prílohy č. 3 Servisnej zmluvy.
   2. Dodávateľ je povinný potvrdiť príjem a akceptovať písomnú objednávku objednávateľa najneskôr do 24 h od jej prijatia rovnakou formou akou bola objednávka doručená dodávateľovi.
   3. Potvrdením objednávky zo strany dodávateľa sa považuje objednávka za akceptovanú. V prípade, ak dodávateľ z akýchkoľvek dôvodov nepotvrdí (neakceptuje) objednávku v lehote stanovenej v bode 6.2 tejto prílohy, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia riadne vystavenej objednávky dodávateľovi, za deň akceptácie objednávky.
   4. Dodávateľ spolu s predložením faktúry preukázateľne zdokladuje zakúpenie podpory od tretej strany v zodpovedajúcom rozsahu. Za preukázateľné dokladovanie budú zmluvné strany považovať napr. zmluvu dodávateľa na poskytnutie podpory treťou stranou, doklad o vykonaní úhrady za poskytnutie podpory treťou stranou, a pod.
2. **Klasifikácia incidentov podľa závažnosti**
   1. Objednávateľ a dodávateľ sa dohodli, že klasifikácia incidentov podľa závažnosti uvedená v tomto bode tejto prílohy platí pre servis dodaného systému v rámci služby Podpora a Údržba počas trvania Servisnej zmluvy. Klasifikácia incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| Zásadný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) dodávaného systému. 2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému. 3. Nie je možné do dodávaného systému preberať údaj od vykazujúcich subjektov. 4. Nie je možné z dodávaného systému odoslať údaje do systému Európskej centrálnej banky alebo systémov orgánov európskeho dohľadu. |
| Závažný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie dodaného systému neuvedené v klasifikácií Zásadného incidentu dodaného systému nie sú funkčné, alebo 2. Aplikačné funkcie dodaného systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom. |
| Nepodstatný incident | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak by **čiastočne obmedzoval** jeho používanie v rutinnej prevádzke a vyžaduje si:   1. Nastavenie parametrov systému dodávateľom. 2. Úpravy dodávaného systému v malom rozsahu (3 osobodni) podľa požiadavky zákazníka. |
| Iný incident | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak problém **spôsobuje nejasnosti** prijeho používaní v rutinnej prevádzke a vyžaduje si:   1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodávaného systému. 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému. 3. Úpravu a doplnenie dokumentácie. |

* 1. Dodávateľ môže na základe vykonanej analýzy incidentu požiadať objednávateľa o zmenu klasifikácie incidentu. O zmene klasifikácie incidentu rozhoduje poverený zamestnanec objednávateľa na základe analýzy incidentu predloženej dodávateľom.