

Príloha č. 1 Opis predmetu zákazky

Požiadavky na dielo

1. Základné informácie

1.1. Použité skratky:

ŠZP	Štatistický zberový portál
MD	mandays/človekodni
AD	Adresárové služby Active Directory NBS

1.2. Rozsah a obsah predmetu zmluvy

1.2.1. Predmetom zmluvy je:

- 1.2.1.1. Vývoj a implementácia grafického rozhrania pre systém spracovania štatistických výkazov v FUJITSU XBRL - RAPORTADO s využitím RAPORTADO Services RESTful API (ďalej len „GUI FUJITSU“) v infraštruktúre objednávateľa, v rozsahu podľa požiadaviek uvedených v podrobnom popise (všetko súhrnne v ďalšom texte označované aj ako „dodávaný systém alebo „dielo“).
- 1.2.1.2. Dokumentácia k dodanému dielu.
- 1.2.1.3. Služba na objednávku na realizáciu prípadných požiadaviek na zmeny počas realizácie dodávky v maximálnom rozsahu 100 človekohodín.

1.2.2. Maximálna doba dodania GUI FUJITSU vrátane 2 mesačnej skúšobnej prevádzky je 7 mesiacov.

1.2.3. Súčasťou dodávky musia byť všetky softvérové komponenty (vrátane všetkých licencií či subskripcií) a všetky práce súvisiace s implementáciou a servisnou podporou GUI FUJITSU. Súčasťou dodávky musí byť aj vypracovanie projektovej a technickej dokumentácie súvisiacej s predmetom zmluvy, ako i zaškolenie 6 používateľov a 4 správcov prevádzky (v maximálnom počte 20 osobohodín, predpokladaný počet školení 5, v rozmedzí maximálne po 4 osobohodinách). Objednávateľ požaduje, aby uvedené činnosti boli vykonané v súlade s postupmi a štandardmi uvedenými zmluve o dielo a jej prílohách.

1.2.4. Zhotoviteľ sa zaväzuje v súlade s časovým harmonogramom vypracovať a dodať objednávateľovi dokumentáciu k dodávanému dielu v rozsahu:

1. Projektová dokumentácia:
 - plány,
 - správy,
 - špecifikácia akceptačného testovania.
2. Sprievodná dokumentácia diela:
 - Funkčná a technická špecifikácia ,
 - Detailná špecifikácia hardvérových požiadaviek ,
 - Technická dokumentácia (vrátane dokumentácie výrobcov k nasadeným produktom SW tretích strán),
 - Inštalčná dokumentácia,
 - Používateľská dokumentácia (pre interných používateľov a pre externé subjekty).
3. Zdrojové kódy.

1.3. Technický opis existujúceho prostredia v NBS

1.3.1. Lokality:

- 1.3.1.1. ústredie NBS, ul. Imricha Karvaša 1, Bratislava – hlavné technologické pracovisko (ďalej len „HTP“),
- 1.3.1.2. záložné technologické pracovisko (ďalej len „ZTP“), - Datacentrum, Kopčianska 92, 85101 Bratislava – Petržalka.

- 1.3.2. Active Directory:
 - 1.3.2.1. single domain, single forest,
 - 1.3.2.2. domain/forest functional level 2012 R2,
 - 1.3.2.3. schema version 2012 R2.
- 1.3.3. IAM NBS je realizovaný produktom RedHat SSO.
- 1.3.4. Infraštruktúra OpenShift je tvorená dvomi klastrami, po jednom na každej lokalite, v rámci ktorých sú prevádzkované produkčné, testovacie aj vývojové prostredie.
- 1.3.5. Aplikačná platforma je realizovaná produktom RedHat JBoss EAP.
- 1.3.6. RAPORTADO RESTFULL API (Ukážka RESTFULL API je predmetom prílohy č.1).

2. Požiadavky

2.1. Podrobný popis požadovaných funkčností GUI FUJITSU

- 2.1.1. GUI FUJITSU bude slúžiť ako grafické rozhranie pre FUJITSU XBRL – RAPORTADO (ďalej len „FUJITSU“), pričom na integráciu bude využívať RAPORTADO Services RESTful API. Spolu budú zabezpečovať zber, spracovávanie, uchovávanie, distribúciu a následné publikovanie údajov vyžadovaných európskymi inštitúciami (EBA, EIOPA, ESMA) od všetkých vykazujúcich subjektov (banky, pobočky zahraničných bánk, poisťovne, správcovské spoločnosti, obchodníci s cennými papiermi, dôchodkové správcovské spoločnosti, doplnkové dôchodkové spoločnosti, nebankové subjekty, ostatní finanční sprostredkovatelia ako aj ďalšie vykazujúce subjekty).
- 2.1.2. Jadro systému a spracovanie bude zabezpečené systémom FUJITSU.
- 2.1.3. Dodávaný systém bude mať dve samostatné, na sebe navzájom nezávislé časti, z ktorých jedna bude slúžiť pre produkčnú prevádzku a druhá pre účely testovania. Vývojové prostredie zabezpečuje a prevádzkuje na svojej výpočtovej technike a licenciách dodávateľ.
- 2.1.4. Dodávaný systém musí byť implementovaný so zabezpečenou vysokou dostupnosťou (minimálne active / standby s automatickým preklpením prevádzky v prípade výpadku primárnej služby). Pre tento účel je možné využiť zariadenia pre rozkladanie záťaže a vysokú dostupnosť (F5) objednávateľa a rovnako cloudovú službu riadenia DNS záznamov (Azure Traffic Manager) objednávateľa.
- 2.1.5. Licencie na produkčné a testovacie prostredie pre nasledujúci softvér a jeho maintenance bude zabezpečovaný objednávateľom (uchádzač nemusí plánovať jeho obstaranie a podporu v súvislosti s GUI FUJITSU):
 - 2.1.5.1. FUJITSU XBRL v konfigurácii:
 - 2.1.5.1.1. RAPORTADO RESTful API (web services with the following components: Validator API for Java, Filing Rules Processor API for Java, Renderer API for Java),
 - 2.1.5.1.2. Formula Generator V3.0.2 CLI for Java,
 - 2.1.5.1.3. StagingDB V1.6.0 API for Java.
 - 2.1.5.2. Oracle Java SE: pracovné stanice používateľov v NBS (nie pracovné stanice vykazujúcich subjektov), virtuálne a fyzické servery v NBS.
- 2.1.6. Dodaný systém musí byť realizovaný na nasledovných technológiách:
 - 2.1.6.1. Webová časť bude dodaná v jednej z nasledovných foriem:
 - 2.1.6.1.1. Image prevádzkovateľný v infraštruktúre OpenShift objednávateľa,

- 2.1.6.1.2. Website, ktorá bude prevádzkovateľná na webových serveroch Apache objednávateľa.
- 2.1.6.2. Aplikačná časť (ak bude potrebná) bude dodaná v jednej z nasledovných foriem:
 - 2.1.6.2.1. Image prevádzkovateľný v infraštruktúre OpenShift objednávateľa,
 - 2.1.6.2.2. Aplikačný server prevádzkovateľný v RedHat JBoss EAP objednávateľa.
- 2.1.6.3. Databázová časť (ak bude potrebná) bude dodaná v jednej z nasledovných foriem:
 - 2.1.6.3.1. Image prevádzkovateľný v infraštruktúre OpenShift objednávateľa,
 - 2.1.6.3.2. Oracle schéma, ktorá bude prevádzkovaná v databázovom prostredí ORACLE objednávateľa.
- 2.1.7. Grafické rozhranie dodávaného systému bude zrealizované podľa dizajn manuálu NBS. Dizajn manuál bude poskytnutý úspešnému uchádzačovi po podpise zmluvy.
- 2.1.8. Autentifikácia a autorizácia používateľov dodávaného systému bude realizovaná s využitím IAM objednávateľa (RedHat SSO):
 - 2.1.8.1. Dodávaný systém musí komunikovať s IAM prostredníctvom niektorého zo štandardných protokolov podporovaných systémom RedHat SSO (napr. SAML 2.0, OpenID).
 - 2.1.8.2. Používatelia, vrátane všetkých potrebných atribútov sú uložení v IAM objednávateľa. Prístupové oprávnenia (roly a skupiny) do dodávaného systému budú prebraté z existujúcich atribútov používateľov jedna k jednej.
- 2.1.9. Dodávaný systém bude vyhotovovať elektronický podpis k vykazovaným údajom nasledovne:
 - 2.1.9.1. Pre podpisovanie bude na strane klientskych zariadení používateľov využívaný produkt D.Suite/eIDAS dostupný cez portál ÚPVS (slovensko.sk).
 - 2.1.9.2. Do dodávaného systému bude implementované rozhranie a funkcie na vyhotovenie elektronického podpisu pomocou produktu D.Suite/eIDAS.
 - 2.1.9.3. Pre podpisovanie údajov budú využívané kvalifikované elektronické podpisy, alebo zdokonalené elektronické podpisy používateľov.
 - 2.1.9.4. Dodávaný systém musí poskytovať overenie platnosti podpisu voči príslušnej autorite (služby slovensko.sk) a tiež voči lokálnemu úložisku používateľských certifikátov objednávateľa, ktoré je realizované tabuľkami v databáze Oracle objednávateľa. Detailné informácie o lokálnom úložisku certifikátov budú poskytnuté pred implementáciou víťaznému uchádzačovi.
 - 2.1.9.5. Dodávaný systém musí poskytovať reporty o celkovom počte prijatých vyhotovení elektronického podpisu. Report sa bude vytvárať automaticky raz za mesiac a zároveň bude možné vytvoriť report manuálne za dané obdobie.
- 2.1.10. V dodávanom systéme nesmú byť v žiadnej časti použité úplne URL adresy. Každá funkčná časť dodávaného systému prístupovaná používateľmi musí byť dostupná relatívnou URL adresou, aby aplikácia bola v plnej miere funkcionality prevádzkovateľná za centrálnym prístupovým portálom objednávateľa, pri ktorom dochádza k prepisu URL adresy, s využitím relatívnych ciest.
- 2.1.11. Grafické rozhranie dodávaného systému musí byť multijazyčné a teda celý text obsiahnutý v GUI FUJITSU musí byť podľa výberu používateľa dostupný vo

vybranom jazyku, pričom GUI FUJITSU musí podporovať minimálne slovenský a anglický jazyk.

- 2.1.12. Požadujeme implementovať verzionovanie výkazov, ich ukladanie v databáze a prístup k nim. Údaje sa uchovávajú v databáze a sú prístupné minimálne po obdobie 10 rokov.
- 2.1.13. Pre všetky zobrazenia výkazov požadujeme možnosť filtrovania podľa obdobia, subjektu, výkazu a modulu XBRL.
- 2.1.14. Logicky požadujeme GUI FUJITSU členený na dva základné moduly.
- 2.1.15. **Modul EXT_XBRL** - pre vykazovanie a zber dát od subjektov.
 - 2.1.15.1. Vykazovanie bude zabezpečené prostredníctvom formátov XBRL, Excel, CSV alebo priamym zadávaním dát vo výkazoch. Systém FUJITSU má zabezpečené zadávanie a spracovanie prostredníctvom formátov XBRL, Excel a CSV. Modul poskytne rozhranie pre vloženie XBRL súboru a prevzatie výsledku spracovania.
 - 2.1.15.2. Dodávaný systém bude umožňovať aj ručné zadávanie dát priamo do buniek výkazov.
 - 2.1.15.3. Zabezpečenie zobrazenia všetkých vykazovaných dát. Každý subjekt musí vidieť v prezentačnom formáte svoje dáta (vrátane dát subjektov, ktoré zastupuje) aj v prípade vkladania údajov zo súborov.
 - 2.1.15.4. Zobrazenie výsledkov validácie vo formáte html s následnou archiváciou a verziovaním. Všetky protokoly validácie (kontroly výkazov – vnútrovýkazové ale aj medzivýkazové) musia byť zobraziteľné a ukladané v databáze vo formáte html. Systém FUJITSU tieto validácie ponúka.
 - 2.1.15.5. Pridávanie komentárov na úrovni výkazu.
 - 2.1.15.6. Vkladané údaje musia byť zabezpečené na úrovni výkazu alebo súboru elektronickým podpisom.
 - 2.1.15.7. Spätná väzba o výsledku spracovania bude zaslaná od NBS a zobrazená externému používateľovi.
 - 2.1.15.8. Mailová notifikácia naplánovaných výkazov.
 - 2.1.15.9. Pre modul EXT_XBRL požadujeme vytvoriť webový portál, ktorý bude prevádzkovaný v prostredí NBS a prístupný cez Internet používateľom zo subjektov. Portál musí byť prevádzkovaný v súlade s bezpečnostnými požiadavkami NBS na prevádzku.
- 2.1.16. **Modul INT_XBRL** - využívaný pre interné účely NBS.
 - 2.1.16.1. Poskytovanie a analýza dát určených pre prezentáciu a analýzy výstupných údajov pre následné spracovanie v BI.
 - 2.1.16.2. Plánovanie výkazov (modulov) pre jednotlivé subjekty alebo skupiny subjektov. Možnosť aj hromadného plánovania. (subjekty budú vykazovať na základe toho, čo budú mať naplánované, ale aj mimoriadne bez plánu)
 - 2.1.16.3. Prijaté výkazy budú označené len po úspešných validáciách všetkých povinných kontrol.
 - 2.1.16.4. Prechod prijatých výkazov do stavu „K analýze“ a potom do stavu „Odsúhlasená“/ „Odmietnutá“ jednotlivo po výkazoch a/alebo hromadnou zmenou stavu vybraných výkazov manuálne na strane NBS.
 - 2.1.16.5. Prepojenie na externé systémy (ECB, EBA, ESMA, EIOPA). Automatické zasielanie jednotlivých výkazov/modulov do EÚ inštitúcií (EBA, EIOPA, ESMA, SRB, PENSIONS) prostredníctvom sftp.
 - 2.1.16.6. Manuálne spúšťanie kontrol (validácií) v ktoromkoľvek stave a ich verziovanie v HTML uložené v databáze – (systém FUJITSU tieto validácie

ponúka), požadujeme zobrazenie a ukladanie výsledkov kontrol v databáze.

2.1.16.7. Vkladanie komentárov na úrovni výkazu nad jednotlivými verziami.

2.2. Podrobný popis požiadaviek na integráciu GUI FUJITSU do prostredia NBS

- 2.2.1. Dodávaný systém bude integrovaný s operačným monitoringom objednávateľa (Zabbix) minimálne v rozsahu dostupnosti všetkých dôležitých komponentov dodávaného systému.
- 2.2.2. Dodávaný systém bude integrovaný s bezpečnostným monitoringom objednávateľa (LogRhythm) minimálne v rozsahu zasielania auditných záznamov (prihlásenia, zmeny konfigurácie).

2.3. Požiadavky na akceptačné a bezpečnostné testovanie

- 2.3.1. Minimálne 2 týždne musí byť v časovom harmonograme vyhradené na funkčné akceptačné testovanie dodávateľom, ktorého sa môžu zúčastniť aj externé subjekty.
- 2.3.2. Objednávateľ plánuje vykonať k dodanému produktu bezpečnostné testovanie nezávislým externým dodávateľom (termín podľa dohody). Dodávateľ bude povinný v rámci dodávky predmetu zmluvy odstrániť bezplatne minimálne zistenia bezpečnostných chýb (okrem informatívnych nálezov s najnižšou mierou závažnosti).

2.4. Požiadavky na dokumentáciu

- 2.4.1. K GUI FUJITSU požadujeme vypracovať nasledujúcu dokumentáciu:
 - 2.4.1.1. Okomentované zdrojové kódy bez obfuskácie (komentáre v zdrojovom kóde vo formáte Javadoc alebo obdobnom pre iné programovacie jazyky)
 - 2.4.1.2. Funkčnú a technickú špecifikáciu
 - 2.4.1.3. Inštalačnú a konfiguračnú príručku
 - 2.4.1.4. Príručku interného používateľa
 - 2.4.1.5. Príručku používateľa pre vykazujúce subjekty

2.5. Požiadavky na bezpečný vývoj

- 2.5.1. Dodávateľ a pracovníci dodávateľa musia dodržiavať požiadavky na bezpečný vývoj uvedené v Prílohe č.2, pokiaľ tieto požiadavky je možné technicky uplatniť vo vývojovom prostredí v ktorom bude systém vyvíjaný.

Príloha č.1:

FUJITSU Raportado Services API (Swagger UI)

RESTful API which allows operations on ESMA, EBA and EIOPA reports

[FQS Poland - Website](#)

[Send email to FQS Poland](#)

Copyright Fujitsu

authentication-controller Operations related with user's authentication

esmaesef-rest-controller Operations on ESMA ESEF reports

esmaesef-viewer-rest-controller Interactive viewer of ESMA ESEF reports

inline-xbrl-rest-controller Operations on Inline XBRL reports

report-related-file-controller Operations on report-related files

staging-db-rest-controller Operations on StagingDB - a relational database storing taxonomy and reports data

taxonomy-extraction-controller Operations related with retrieving definitions from XBRL taxonomies

taxonomy-package-rest-controller Operations related with managing taxonomy packages

x-wand-query-rest-controller Operations related with executing XWand Queries

xbrl-rest-controller Operations on XBRL reports

Models

xbml-rest-controller Operations on XBRL reports

GET /xbml/reports Get descriptors of all reports

POST /xbml/reports Add XBRL file to REST collection

GET /xbml/reports/{id} Get descriptor of the report

DELETE /xbml/reports/{id} Delete report from REST collection

GET /xbml/reports/{id}/aux-files Get all report-related files

GET /xbml/reports/{id}/export-to-csv Export XBRL report to CSV document

GET /xbml/reports/{id}/export-to-json Export XBRL report to JSON document

GET /xbml/reports/{id}/original-file Get XBRL report file

GET /xbml/reports/{id}/render-to-excel Render report content to Excel document

GET /xbml/reports/{id}/validation-results Validate XBRL report against selected validation engines

POST /xbml/reports/import-from-csv Import CSV document

POST /xbml/reports/import-from-excel Import Excel document

Curl

```
curl -X GET "https://szp-xbrl-test.nbs.sk/raportado-services/taxonomy/taxonomy-packages" -H "accept: */*"
```

Request URL

```
https://szp-xbrl-test.nbs.sk/raportado-services/taxonomy/taxonomy-packages
```

Server response

Code

Details

200

Response body

```
[
  {
    "id": 3,
    "fileName": "sample_taxonomy.zip",
    "createDate": "19/10/2020 15:41"
  },
  {
    "id": 4,
    "fileName": "EBA_CRD_IV_XBRL_2.6_Reporting_Frameworks_2.6.0.1.zip",
    "createDate": "19/10/2020 16:51"
  },
  {
    "id": 5,
    "fileName": "EBA_CRD_IV_XBRL_2.7_Reporting_Frameworks_2.7.0.2.zip",
    "createDate": "19/10/2020 16:52"
  },
  {
    "id": 6,
    "fileName": "EBA_CRD_IV_XBRL_2.8_Reporting_Frameworks_2.8.1.2.zip",
    "createDate": "19/10/2020 16:52"
  },
  {
    "id": 7,
    "fileName": "EBA_CRD_IV_XBRL_2.9_Reporting_Frameworks_2.9.0.0.Phase1.zip",
    "createDate": "19/10/2020 16:52"
  },
]
```

Príloha č.2:

Požiadavky na bezpečný vývoj a kvalitu dodávaného diela (aplikácie)

1. Aplikácia musí byť vyvíjaná v súlade so štandardmi (napr. OWASP) a metodikami objednávateľa pre bezpečnú aplikáciu a bezpečný vývoj aplikácií.
2. Zdieľanie zdrojového kódu aplikácie medzi zhotoviteľom a objednávateľom bude v priebehu dodania aplikácie realizované pomocou distribuovaného systému správy verzií GIT (ďalej tiež „GIT“). Po ukončení dodania aplikácie alebo ukončení riešenia incidentu (počas poskytovania záruky) bude zdrojový kód presunutý mimo dosah zhotoviteľa.
3. Do úložiska GIT bude zhotoviteľ ukladať zdrojový kód už od prvých verzií aplikácie. Nie je nutné, aby uložený zdrojový kód bol 100 % funkčný, ale musí byť "buildable".
4. Každé uloženie zdrojového kódu aplikácie do úložiska GIT (commit) musí obsahovať komentár obsahujúci popis zmeny.
5. Objednávateľ požaduje, aby všetok zdrojový kód dodávanej aplikácie (nie len nový zdrojový kód aplikácie napísaný v procese prispôsobovania aplikácie požiadavkám objednávateľa) bol dodaný v čitateľnej forme bez obfuskácie (snaha o znemožnenie analýzy zdrojového kódu, zahmlievanie, transformácia zdrojového kódu, ktorá zachová programovú funkcionality, ale znemožňuje jeho pochopiteľnosť, znečitateľnenie kódu).
6. Zhotoviteľ je povinný mať zavedené formálne a formálne vecné konvencie pre písanie zdrojového kódu aplikácie podľa odporúčaní „best practices“ pre daný programovací jazyk.
7. Zhotoviteľ je povinný, aby v prípade dokumentácie kódu dodržiaval pravidlá pre dokumentáciu kódu podľa odporúčaní „best practices“ pre daný programovací jazyk.
8. Zhotoviteľ je povinný komentáre k triedam, vlastnostiam, metódam a ďalším komponentom zdrojového kódu doplniť poznámkami priamo v zdrojovom kóde aj s využitom kľúčových slov (TODO, HACK, a pod.).
9. Dodávka riadne zdokumentovaného zdrojového kódu vrátane postupu kompilácie a inštalácie je nevyhnutnou podmienkou prijatia dodanej aplikácie objednávateľom. Objednávateľ si vyhradzuje právo skontrolovať príslušný zdrojový kód aplikácie, či je v súlade s požiadavkami uvedenými v tomto dokumente. Objednávateľ si v prípade zistenia nedodržania týchto požiadaviek vyhradzuje právo nenasadiť aplikáciu do prostredia objednávateľa až do doby, kým zhotoviteľ neodstráni zistený nesúlad v príslušnom zdrojovom kóde aplikácie s týmito požiadavkami.
10. Súčasťou dodávky každej novej verzie zdrojového kódu, vrátane hotfixov musí byť popis všetkých zmien. V prípade, že je súčasťou novej verzie aplikácie zmena v konfigurácii aplikácie, alebo zmena v postupe inštalácie aplikácie, musí na to zhotoviteľ objednávateľa upozorniť.
11. Zdrojový kód každej aplikácie musí byť uložený v chránenom repozitári GIT, kde bude prístupný len osobám zhotoviteľa.

Špecifikácia servisných služieb

1. Podpora

1.1. 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 diela a jeho častí	Žiadosť	-	-	v pracovnej dobe v čase od 8.00h do 17.00h	operatívne	2 pracovné dni
3.	Poskytovanie konzultácií (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie diela	Žiadosť	-	-	v pracovnej dobe v čase od 8.00h do 17.00h	24 h	3 pracovné dni
4.	Posudzovanie návrhov objednávateľa na zmeny nastavenia a konfigurácie diela 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 diela	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 diela 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 diela	Kalendár	1 x ročne	1. 3.	-	-	10 pracovných dní

- 1.2. V rámci služby Podpora dodávateľ bude poskytovať krátke vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a poskytovanie krátkych hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na dielo (hotline).
- 1.3. 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.
- 1.4. Služba Podpora poskytovaná dodávateľom objednávateľovi zahŕňa aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných objednávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 1.5. Dodávateľ v rámci služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení diela odovzdaných objednávateľom nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.
- 1.6. Zmluvné strany sa dohodli, že ak objednávateľ vykoná zmenu diela, ktorá má:

1.6.1. nízky dopad na dielo, nie je objednávateľ povinný informovať dodávateľa o takejto zmene systému,

1.6.2. stredný dopad na dielo, je objednávateľ povinný:

1.6.2.1. zaznamenať všetky takéto zmeny v príslušnej dokumentácii a v systéme Service Desk s notifikáciou dodávateľa o novej verzii dokumentácie,

1.6.2.2. vykonať otestovanie zmeny v testovacom prostredí objednávateľa a informovať dodávateľa prostredníctvom systému Service Desk o plánovanom vykonaní zmeny v produkčnom prostredí objednávateľa.

1.6.3. vysoký (zásadný) dopad na dielo:

1.6.3.1. objednávateľ prostredníctvom požiadavky v systéme Service Desk vyzve dodávateľa k vyjadreniu k plánovaným zmenám (popis plánovaných zmien bude súčasťou požiadavky),

1.6.3.2. dodávateľ posúdi správnosť popisu navrhovanej zmeny diela, prípadne ho doplní a dodá postup na vykonanie zmeny diela, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie a doručí svoje vyjadrenie objednávateľovi,

1.6.3.3. v prípade, že dodávateľ súhlasí s vykonaním zmien objednávateľom, objednávateľ:

1.6.3.3.1. môže zrealizovať navrhovanú zmenu diela, pri realizácii zmeny postupuje objednávateľ v zmysle dodávateľom odsúhlaseného postupu,

1.6.3.3.2. v prípade realizácie navrhovaných zmien je povinný zaznamenať zmeny v príslušnej dokumentácii a v systéme Service Desk s notifikáciou dodávateľa o novej verzii dokumentácie,

1.6.3.3.3. 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.

1.6.3.4. v prípade, že dodávateľ nesúhlasí s vykonaním zmien objednávateľom, je povinný objednávateľovi predložiť zdôvodnenie svojho stanoviska.

1.7. Pre účely Servisnej zmluvy sa zmeny na diele:

1.7.1. s nízkym dopadom na dielo rozumejú:

1.7.1.1. zmeny konfigurácie vykonané v súlade s Prevádzkovou a Používateľskou dokumentáciou.

1.7.2. so stredným dopadom na systém rozumejú:

1.7.2.1. zmeny konfigurácie hardvéru, na ktorom je prevádzkované dielo,

1.7.2.2. zmeny na systémových a technických účtoch (netýka sa zmeny hesla takýchto účtov),

1.7.2.3. inštalácie aktualizácií operačných systémov a DB Oracle v rámci tej istej majoritnej verzie systému, vrátane zmien minoritných verzií systémov (netýka sa kritických aktualizácií).

1.7.3. s vysokým (zásadným) dopadom na systém rozumejú:

1.7.3.1. zmeny majoritných verzií systémov (OS RedHat a DB Oracle).

2. Údržba

2.1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie najmä riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov klasifikovaných v bode 5 „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 diela realizované dodávateľom a/alebo objednávatelom.

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
1.	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	4 h	do 2 pracovných dní
2.	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	8 h	do 5 pracovných dní
3.	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	do 10 pracovných dní
4.	Poskytovanie informácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s chybovými hláseniami diela	Nahlásenie incidentu	-	-	v pracovnej dobe v čase od 8.00h do 17.00h	4 h	4 h
5.	Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv programového vybavenia diela	Kalendár	dohodou	-	-	-	Dohodou
6.	Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán.	Kalendár	dohodou	-	-	-	Dohodou
7.	Aktualizácia dokumentácie k dielu v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v diela	Kalendár	priebežne	-	-	-	10 pracovných dní

2.2. 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.

2.3. Dodávateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:

2.3.1. objednávateľ alebo dodávateľ zaeviduje prevádzkový incident diela,

- 2.3.2. dodávateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
- 2.3.3. dodávateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
 - 2.3.3.1. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
 - 2.3.3.2. dopad na produktovú dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie,
 - 2.3.3.3. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
 - 2.3.3.4. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
- 2.3.4. dodávateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
- 2.3.5. 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,
- 2.3.6. objednávateľ vráti incident na doriešenie dodávateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,
- 2.3.7. 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,
- 2.3.8. objednávateľ môže požiadať dodávateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a dodávateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol overenia zúčastniť,
- 2.3.9. objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
- 2.4. Dodávateľ môže na odstránenie incidentov uvedených v bode 5 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy s Lehotami služieb uvedenými v Tabuľke č. 2 bodu 2.1 tejto prílohy použiť náhradné riešenie.
- 2.5. 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.

3. Implementácia

3.1. Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom služba Implementácie rozumie služba umožňujúca najmä

3.1.1.analýzu požiadaviek objednávateľa a návrh riešenia a

3.1.2. úpravu diela podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do diela.

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

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 diela	Objednávka	-	-	v pracovnej dobe v čase od 8.00h do 17.00h	-	podľa objednávky

3.2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:

3.2.1.objednávateľ zašle dodávateľovi požiadavku,

3.2.2.dodávateľ vypracuje ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia,

3.2.3. 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,

3.2.4. dodávateľ vykoná analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia a

3.2.5. objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle dodávateľovi objednávku na realizáciu riešenia,

3.2.6. 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.

- 3.3. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná dodávateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
- 3.3.1. názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
 - 3.3.2. popis a dôvod požadovaných úprav,
 - 3.3.3. očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
 - 3.3.4. podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
- 3.4. 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:
- 3.4.1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 3.4.2. záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
 - 3.4.3. dobu realizácie a termín ukončenia,
 - 3.4.4. predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
 - 3.4.5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) dodávateľa.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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:
- 3.6.1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 3.6.2. detailný popis riešenia (doplňkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na dielo,
 - 3.6.3. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
 - 3.6.4. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
 - 3.6.5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) dodávateľa.
- 3.7. 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 diela“, 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.

- 3.8. V prípade požiadavky, kde na základe dohody objednávateľ a dodávateľ pre stanovenie spôsobu realizácie požiadavky objednávateľ, harmonogramu realizácie požiadavky objednávateľ a pevnej ceny za realizáciu požiadavky objednávateľ 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 dodávateľ na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
- 3.9. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného diela alebo jeho časti:
- 3.9.1. dodávateľ dodá úpravu diela alebo jeho časti,
 - 3.9.2. dodávateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy diela v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať dodávateľ o zmenu alebo doplnenie dodávateľom predložených návrhov postupov, ktoré dodávateľ po prípadnej konzultácii s objednávateľom zapracuje,
 - 3.9.3. dodávateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalčných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie diela, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalčné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu diela doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
 - 3.9.4. v prípade, že úprava diela sa týka IT zariadenia alebo jeho časti dodávateľ dodá úpravu diela najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
 - 3.9.5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného diela alebo jeho časti v podmienkach objednávateľ, za účasti dodávateľ, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
 - 3.9.6. objednávateľ vyhodnotí úspešnosť overenia na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vzťahované na počet a závažnosť incidentov,
 - 3.9.7. objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení overenia prevzatie úpravy diela alebo jeho časti podpisom preberacieho protokolu o plnení služby Implementácia diela, ktorého súčasťou bude akceptačný protokol upraveného diela, alebo jeho časti - „Protokol o akceptácii diela“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v preberacom protokole. Preberací protokol úpravy diela alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch. Objednávateľ obdrží štyri a dodávateľ jedno vyhotovenie preberacieho protokolu,
 - 3.9.8. súčasťou dodávky úpravy diela budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia diela bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľ.

4. Podpora SW tretích strán (pre softvérové licencie tretích strán dodané dodávateľom v rámci zmluvy o dielo)

- 4.1. 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-531.10.1009.00, cena je uvedená v tabuľke č. 3 prílohy č. 3 Servisnej zmluvy.
- 4.2. Dodávateľ je povinný potvrdiť príjem a akceptovať písomnú objednávku objednávateľa najneskôr do 24 h od jej prijatia rovnakou formou akou bola objednávka doručená dodávateľovi.
- 4.3. 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 4.2 tejto prílohy, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia riadne vystavenej objednávky dodávateľovi, za deň akceptácie objednávky.
- 4.4. 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.

5. Klasifikácia incidentov podľa závažnosti

- 5.1. Objednávateľ a dodávateľ sa dohodli, že klasifikácia incidentov podľa závažnosti uvedená v tomto bode tejto prílohy platí pre servis diela 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 diela a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom diela a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) diela nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) diela. 2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov diela a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov diela. 3. Nie je možné do diela prebrať údaj od vykazujúcich subjektov. 4. Nie je možné z diela 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 diela a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom diela a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie diela neuvedené v klasifikácii Zásadného incidentu diela nie sú funkčné, alebo 2. Aplikačné funkcie diela 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 diela, u ktorých sa riešením zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom diela avšak by častočne obmedzoval jeho používanie v rutínnej prevádzke a vyžaduje si: 1. Nastavenie parametrov systému dodávateľom. 2. Úpravy diela v malom rozsahu (3 osobodni) podľa požiadavky zákazníka.
Iný incident	Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty diela, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom diela avšak problém spôsobuje nejasnosti pri jeho používaní v rutínnej prevádzke a vyžaduje si: 1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania diela. 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania diela. 3. Úpravu a doplnenie dokumentácie.

- 5.2. 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.