***Príloha č.2 k Servisnej zmluve č. 531.10.1010.00***

**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 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 dní |
| 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. 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).
  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 diela odovzdaných objednávateľom nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.
  5. Zmluvné strany sa dohodli, že ak objednávateľ vykoná zmenu diela, ktorá má:
     1. nízky dopad na dielo, nie je objednávateľ povinný informovať dodávateľa o takejto zmene systému,
     2. stredný dopad na dielo, 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 dielo:
        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 diela, prípadne ho doplní a dodá postup na vykonanie zmeny diela, 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 diela, 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 diele:
     1. s nízkym dopadom na dielo 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 prevádzkované dielo,
        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 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 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 | 4 h | do 2 pracovných dní |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv programového vybavenia diela | Kalendár | dohodou | - | - | - | Dohodou |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán. | Kalendár | dohodou | - | - | - | Dohodou |
|  | Aktualizácia dokumentácie k dielu v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v diela | Kalendár | priebežne | - | - | - | 10 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 diela,
     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 5 „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 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 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 diela | 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 dielo,
     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 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.

* 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 diela alebo jeho časti:
     1. dodávateľ dodá úpravu diela alebo jeho časti,
     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 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 diela, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalačné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu diela doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
     4. v prípade, že úprava diela sa týka IT zariadenia alebo jeho časti dodávateľ dodá úpravu diela najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
     5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného diela 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 diela alebo jeho časti podpisom preberacieho protokolu o plnení služby Implementácia diela, ktorého súčasťou bude akceptačný protokol upraveného diela, alebo jeho časti - „Protokol o akceptácií 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,
     8. súčasťou dodávky úpravy diela budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia diela bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľa.

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-531.10.1009.00, cena je uvedená v tabuľke 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 4.2 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 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 preberať 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 klasifikácií 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 **čiastočne obmedzoval** jeho používanie v rutinnej 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** prijeho používaní v rutinnej 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. |

* 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.