

Zákazník požaduje poskytovanie služieb:

1. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja – Aplikačná podpora.
2. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja – Legislatívna podpora.
3. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb odstraňovaním väd – Systémová podpora.
4. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním kontroly funkčnosti a obsahu.

Minimálne požadované zásahy do systému elektronických služieb:

- a) zmeny/úpravy
- b) vývoj a implementácia
- c) odstraňovanie väd
- d) testovanie
- e) kontrola

Realizačné podmienky poskytovania služieb:

SLUŽBA	ČAS POSKYTOVANIA SLUŽBY	SYSTÉM	MAIL	TELEFÓN
Aplikačná podpora	8.00-17.00 v prac. dňoch.			
Legislatívna podpora	8.00-17.00 v prac. dňoch.			
HOT-LINE podpora - pohotovosť - základná	8.00-17.00 v prac. dňoch.			
HOT-LINE podpora - konzultačná podpora	8.00-17.00 v prac. dňoch.			
Kontrola funkčnosti a obsahu	8.00-17.00 v prac. dňoch.			

1. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA ZÁSAHY DO SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB VYKONÁVANÍM ZMIEN/ÚPRAV/VÝVOJA – APLIKAČNÁ PODPORA

1.1. Zmena/úprava/vývoj v systéme elektronických služieb je v zmysle plnenia zmluvy služba, v rámci ktorej Poskytovateľ na základe požiadavky Zákazníka zadanej do systému na správu požiadaviek dodá Zákazníkovi nasledovné zásahy:

- novú funkcionality systému elektronických služieb alebo inú zmenu systému elektronických služieb,
- nový komponent v systéme elektronických služieb,
- nový modul/aplikácia v systéme elektronických služieb,
- konverziu údajov z iných systémov do systému elektronických služieb,
- zaškolenie zamestnancov Zákazníka po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb,
- aktualizáciu relevantnej dokumentácie po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb,
- riešenie problému so systémom elektronických služieb, ktorý nie je vadou podľa zmluvy,

- úprava konfigurácie HW, konfigurácia VM,
- poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoj pre nasledovné komponenty:
 - eForms, ESB - integračná vrstva, Integrácia so zákl. centrálnymi referenčnými Registrami, REGOB, REGPO, REGAN, Integrácia so spoločnými modulmi UPVS, UPVSJAM, UPVS.EFORM, UPVS.EDESK, UPVS.NOTIFY, UPVS.CEP, UPVS_MED, UPVS.PM, UPVS_MDUERZ, Integrácia s externými IS, (EISJESKN, EIS.ZBGIS, EIS_ZC),
 - BPM, BRE, WFM, DMS, Riadenie podaní a prípadov, Registre – Lokálne, (REGOB.KE, REGPO.KE, REGAN.KE), Dobudovanie IS úsekov správy, prispôsobenie na SOA a integrácia s ESKE, MZD, UCT, DAN, ROZP, REG, MAJ, INTREP, Integrácia s IS úsekov správy Magistrátu KE, MZD, UCT, DAN, ZAST, ROZP, REG, MAJ, INTREP,
 - GIS Front-End, GIS Back-End, Integrácia GIS s ESKE,
 - Mobilná aplikácia,
 - Portál, Info Modul, CMS, eGov Komponenty s ODÚ: ODU_DOT, ODU_EDEM, ODUJLIC, ODU.REG, ODUJNF, ODU.OHL, ODU.PLAT.

1.2. Zásah, ktorý vyžaduje práce v rozsahu nad 24 človek/hodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek a priložení schválenej objednávky vykonateľný.

1.3. Zásah, ktorý nebude Zákazníkovi poskytnutý najmä z dôvodu nekonzistentnosti so systémom elektronických služieb, dôvody budú Zákazníkovi zo strany Poskytovateľa oznámené.

1.4. Zákazník je v Požiadavke povinný zadefinovať vlastné špecifikácie na zásah. Zadanie musí byť v systéme na správu požiadaviek a musí obsahovať:

- zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť,
- cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Zákazníkovi má priniesť,
- stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou odborne zdatnou v oblasti výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Zákazníka,
- podrobné definovanie požiadavky v zmysle bodu 1.1 tejto prílohy Zmluvy.

1.5. Poskytovateľ po prevzatí Požiadavky od Zákazníka doplní do dokumentu podrobný návrh riešenia popisujúci všetky skutočnosti v zmysle bodu 1.4 tejto prílohy Zmluvy, ktoré treba uskutočniť na základe požiadaviek Zákazníka vrátane nadväzujúcich skutočností vyplývajúcich z analýzy danej problematiky. Doplní tiež termín realizácie a maximálnu cenu úkonu týkajúceho sa zásahu, ktoré sa stanú záväznými po akceptácii dokumentu.

1.6. Spolu s vykonaným zásahom Poskytovateľ dodá Zákazníkovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.

1.7. Akceptácia zásahu:

- dokument, ktorý je súčasťou zásahu, bude zaevidovaný v systéme ako príloha. Pri zásahu s náročnosťou do 24 človek/hodín je Dokument schvaľovaný prostredníctvom systému na správu požiadaviek. Pri zásahu s náročnosťou nad 24 človek/hodín je Dokument schvaľovaný písomne. Po schválení je kópia tohto Dokumentu zaevidovaná v systéme na správu požiadaviek ako príloha.

1.8. Otestovanie systému elektronických služieb po vykonanom zásahu je v kompetencii Zákazníka.

2. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA ZÁSADY DO SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB VYKONÁVANÍM ZMIEN/ÚPRAV/VÝVOJA – LEGISLATÍVNA PODPORA

2.1. Poskytovateľ je povinný sledovať legislatívu súvisiacu so systémom elektronických služieb.

2.2. Poskytovateľ prostredníctvom legislatívnej podpory nebude realizovať tieto zmeny:

- a) zásadnú zmenu algoritmu alebo chodu podporovaného softvéru,
- b) vykonanie funkčného updatu (vyvolaného zmenou hardvéru, vývojového prostredia, systémového, databázového alebo iného softvéru súvisiaceho s prevádzkou podporovaného zariadenia),
- c) vytvorenie nových modulov, šablón, databáz, tlačív, formulárov, evidencií, algoritmov a iných súčastí podporovaného zariadenia; pre zamedzenie pochybností sa modul, šablóna, databáza, tlačivo, formulár, evidencia, algoritmus a iná súčasť podporovaného zariadenia považuje za novú v prípade, ak:
 - v ňom doposiaľ neexistuje a má byť na základe požiadavky Zákazníka vytvorený poskytovateľom alebo
 - už existuje, ale si vyžaduje zásadné prepracovanie jeho obsahu.

2.3. V rámci legislatívnej podpory Poskytovateľ na základe požiadavky analytika zadanej do systému na správu požiadaviek zabezpečí Zákazníkovi nasledovné zásahy:

- novú funkcionálnu systém elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
- nový komponent v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
- konverziu údajov z iných systémov do systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
- zaškolenie zamestnancov Zákazníka po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy ,
- aktualizáciu relevantnej dokumentácie po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
- inú zmenu systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
- poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja pre nasledovné komponenty:

- eForms, ESB - integračná vrstva, Integrácia so zákl. centrálnymi referenčnými Registrami, REGOB, REGPO, REGAN, Integrácia so spoločnými modulmi UPVS, UPVSJAM, UPVS_EFORM, UPVS_EDESK, UPVSJMOTIFY, UPVS.CEP, UPVS.MED, UPVS.PM, UPVS.MDUERZ, Integrácia s externými IS (EISJESKN, EIS_ZBGIS, EIS_ZC),
- BPM, BRE, WFM, DMS, Riadenie podaní a prípadov, Registre - Lokálne, (REGOBJKE, REGPO_KE, REGANJKE), Dobudovanie IS úsekov správy, prispôsobenie na SOA a integrácia s ESKE, MZD, UCT, DAN, ROZP, REG, MAJ, INTREP, Integrácia s IS úsekov správy Magistrátu KE, MZD, UCT, DAN, ZAST, ROZP, REG, MAJ, INTREP,
- GIS Front-End, GIS Back-End, Integrácia GIS s ESKE,
- Mobilná aplikácia,
- Portál, Info Modul, CMS, eGov Komponenty s ODÚ: ODU_DOT, ODU_EDEM, ODUJLIC, ODU_REG, ODUJNF, ODU_OHL, ODU.PLAT.

2.3.1. Zásah, ktorý vyžaduje práce v rozsahu nad 24 človek/hodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek a priložení schválenej objednávky vykonateľný.

2.3.2. Poskytovateľ doplní do dokumentu podrobný návrh riešenia popisujúci požadovaný zásah v zmysle bodu 2.3 tejto Prílohy Zmluvy, ktorý treba uskutočniť na základe zmeny legislatívy vrátane nadväzujúcich činností vyplývajúcich z analýzy danej problematiky.

2.3.3. Poskytovateľ doplní termín realizácie a maximálnu cenu zásahu, ktoré sa stanú záväznými po akceptácii dokumentu.

2.3.4. Spolu s vykonaným zásahom Poskytovateľ dodá Zákazníkovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.

2.4. Akceptácia zásahu:

- Dokument, ktorý je súčasťou zásahu je zaevidovaný v systéme ako príloha. Pri zásahu s náročnosťou do 24 človek/hodín je Dokument schvaľovaný prostredníctvom systému na správu požiadaviek. Pri zásahu s náročnosťou nad 24 človek/hodín je Dokument schvaľovaný písomne. Po schválení je kópia tohto Dokumentu zaevidovaná v systéme na správu požiadaviek ako príloha.

2.5. Otestovanie systému elektronických služieb po vykonaní zásahu je v kompetencii Zákazníka.

3. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA ZÁSAHY DO SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB ODSTRANOVANÍM VÁD – HOT-LINE ZÁKLADNÁ A KONZULTAČNÁ PODPORA

3.1. Hot-line základná podpora – lokalizácia vady v systéme elektronických služieb – definovanie návrhov riešenia – odstránenie vady zásahom do systému elektronických služieb.

- Hot-line – systémová vrstva pre nasledovné komponenty:
 - eForms, ESB - integračná vrstva, Integrácia so zákl. centrálnymi referenčnými Registrami, REGOB, REGPO, REGAN, Integrácia so spoločnými modulmi UPVS, UPVSJAM, UPVS.EFORM, UPVS.EDESK, UPVS.NOTIFY, UPVS.CEP, UPVS_MED, UPVS.PM, UPVS_MDUERZ, Integrácia s externými IS, (EIS.ESKN, EIS.ZBGIS, EIS_ZC),
 - BPM, BRE, WFM, DMS, Riadenie podaní a prípadov, Registre - Lokálne, (REGOB_KE, REGPO_KE, REGAN_KE), Dobudovanie IS úsekov správy, prispôsobenie na SOA a integrácia s ESKE, MZD, UCT, DAN, ROZP, REG, MAJ, INTREP, Integrácia s IS úsekov správy Magistrátu KE, MZD, UCT, DAN, ZAST, ROZP, REG, MAJ, INTREP
 - GIS Front-End, GIS Black-End, Integrácia GIS s ESKE,
 - Mobilná aplikácia,
 - Portál, Info Modul, CMS, eGov Komponenty s ODÚ: ODU_DOT, ODU_EDEM, ODU.LIC, ODU.REG, ODUJNF, ODU.OHL, ODU.PLAT.
- Hot-line - aplikačná vrstva pre nasledovné komponenty:
 - eForms, ESB - integračná vrstva, Integrácia so zákl. centrálnymi referenčnými Registrami, REGOB, REGPO, REGAN, Integrácia so spoločnými modulmi UPVS, UPVSJAM, UPVS_EFORM, UPVS_EDESK, UPVS_NOTIFY, UPVS_CEP, UPVS_MED, UPVS_PM, UPVS_MDUERZ, Integrácia s externými IS, (EIS.ESKN, EIS_ZBGIS, EIS_ZC),
 - BPM, BRE, WFM, DMS, Riadenie podaní a prípadov, Registre - Lokálne, (REGOB_KE, REGPO_KE, REGANJKE), Dobudovanie IS úsekov správy, prispôsobenie na SOA a integrácia s ESKE, MZD, UCT, DAN, ROZP, REG, MAJ, INTREP, Integrácia s IS úsekov správy Magistrátu KE, MZD, UCT, DAN, ZAST, ROZP, REG, MAJ, INTREP
 - GIS Front-End, GIS Back-End,, Integrácia GIS s ESKE,
 - Mobilná aplikácia,
 - Portál, Info Modul, CMS, eGov Komponenty s ODÚ: ODU_DOT, ODU.EDEM, ODU.LIC, ODU.REG, ODUJNF, ODU_OHL, ODU_PLAT.

3.1.1. Všeobecné podmienky pri zabezpečovaní HOT-LINE – základnej podpory:

a) dostupnosť systému elektronických služieb,

- b) po zaevidovaní hlásenia vady v systéme elektronických služieb, ktoré musí obsahovať ID služby, začať realizovať zásah do systému elektronických služieb, prípadne poskytnúť náhradné riešenie. Pokiaľ hlásenie vady systému elektronických služieb nebude obsahovať ID služby, nie je možné začať realizovať zásah do systému elektronických služieb.

3.1.2. Podmienky pri zabezpečovaní zásahu do systému elektronických služieb pri vade - zabezpečovanie služby HOT-LINE - základnej podpory:

- a) zásah do systému elektronických služieb v rámci tejto služby je činnosť Poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Zákazníka v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý Poskytovateľ uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa zo strany Poskytovateľa v mieste prevádzkovania systému elektronických služieb, alebo na pracovisku Zákazníka.
- b) Zásah do systému elektronických služieb je ukončený a dostupnosť systému elektronických služieb obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti systému elektronických služieb Zákazníkovi alebo navrhnutím adekvátneho náhradného riešenia a funkčné riešenie bolo overené Zákazníkom.
- c) V prípade, ak sa zistí, že nevyhovujúce správanie sa systému elektronických služieb, v dôsledku ktorého Zákazník predložil požiadavku prostredníctvom služby na odstránenie vady systému elektronických služieb, nebolo spôsobené v dôsledku vady systému elektronických služieb, ale z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, alebo chybou cudzieho softvérového produktu, chybou hardvéru, zásahom do dát iným spôsobom ako činnosťou systému elektronických služieb), Poskytovateľ bude všetky náklady spojené s analýzou takej požiadavky ako aj s preukazovaním dôvodov nevyhovujúceho správania systému elektronických služieb vždy fakturovať Zákazníkovi v plnej výške podľa platného cenníka Poskytovateľa. Uvedené sa primerane vzťahuje aj na odstraňovanie väd v prípade skončenia platnosti Zmluvy.

3.2. Podmienky pri zabezpečovaní HOT-LINE – konzultačnej podpory:

- a) služba zahŕňa predovšetkým poskytovanie podpory prostredníctvom konzultácií k obsahovej a funkčnej stránke systému elektronických služieb po vykonaných zásahoch v systéme elektronických služieb ako aj na základe ďalších požiadaviek Zákazníka ako sú napr.:
- konzultácie pre riešiteľov iných informačných systémov.
- b) Službu môžu využívať len Zákazníkom určené oprávnené osoby Zákazníka. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví Zákazník a do 15 dní od podpisu zmluvy zašle Poskytovateľovi. V prípade zmeny údajov v zozname oprávnených osôb, je Zákazník povinný zaslať aktualizovaný zoznam. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od jeho doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť služby, ak požiadavka bola zaslaná alebo zadaná neoprávnenými osobami.
- c) Zákazník do 15 dní od podpisu zmluvy zašle Poskytovateľovi meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Zákazníka v súvislosti s poskytovaním plnení podľa zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Zákazník povinný zaslať aktualizované informácie Poskytovateľovi. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná piatym pracovným dňom od doručenia oznámenia Poskytovateľovi.
- d) V rámci služby nebudú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, o správe bázy dát a podobne, ani informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Táto služba v žiadnom prípade nenahradzuje školenia, dokumentáciu ani implementáciu. Táto služba je poskytovaná len k najnovšej a aktualizovanej verzii po vykonaných zásahoch v systéme elektronických služieb.

e) Služba nebude slúžiť pre podporu funkčnosti systému elektronických služieb.

3.3. Vadou je také správanie systému elektronických služieb:

- a) keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu;
- b) pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát. V rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta.

3.4. Za vadu sa nepovažuje také správanie systému elektronických služieb, ktoré by inak spĺňalo kritériá Vady, ak je nevyhovujúce správanie sa systému elektronických služieb spôsobené:

- a) nevhodným používaním systému elektronických služieb alebo jeho využívaním za iným účelom ako bolo určené,
- b) administráciou ostrého prostredia, do ktorého je systém elektronických služieb nasadený, alebo administráciou systému elektronických služieb samotným Zákazníkom, alebo treťou osobou,
- c) dátami, ktoré neprodukuje systém elektronických služieb,
- d) používaním systému elektronických služieb za iných podmienok ako bolo stanovené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Zákazníkovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k systému elektronických služieb,
- e) softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím,
- f) udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť,
- g) zmenou prostredia do ktorého bol systém elektronických služieb nasadený,
- h) výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéri, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.

3.5. Kategórie Vád:

- a) Vada kategórie A – Vada vylučujúca užívanie systému elektronických služieb alebo jeho dôležitej a ucelenej časti;
- b) Vada kategórie B – Vada obmedzujúca prevádzku systému elektronických služieb, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní systému elektronických služieb alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, a ňou spôsobené problémy možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami;
- c) Vada kategórie C – ostatné Vady.

3.6. Riešenie vád

- a) doba odozvy je doba, v ktorej Poskytovateľ zaeviduje hlásenie Vady systému elektronických služieb;
- b) doba riešenia je predpokladaná doba v ktorej Poskytovateľ Vadu systému elektronických služieb odstráni; uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností Poskytovateľa; skutočná doba opravy bude Zákazníkovi oznámená po vykonanej analýze Vady Poskytovateľom.

VADA	PRIORITA	PRIORITA podľa JIRA	DOBA ODOZVY	DOBA DODANIA OPRAVY
KATEGÓRIE A	Veľmi vysoká	Blocker, Critical	Do 2*hod	2 prac. dni
KATEGÓRIE B	Vysoká	Major	4* hod	5 prac. dni
KATEGÓRIE C	Normálna	Minor, Trivial	8* hod	10 prac. Dni

3.7. Otestovanie systému elektronických služieb po dodaní elektronických služieb po odstránení vád je v kompetencii Zákazníka.

4. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA KONTROLU FUNKČNOSTI SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav,
- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav na základe zmeny legislatívy,
- kontrola a testovanie funkčnosti a obsahu systému elektronických služieb podľa ďalších požiadaviek Zákazníka.

5. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA RIADENIE ČINNOSTÍ SPOJENÝCH SO VŠETKÝMI ZÁSAHMI DO SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- 5.1. Poskytovateľ je povinný poskytnúť a určiť zodpovednú osobu za riadenie činností spojených so všetkými zásahmi do systému elektronických služieb podľa požiadaviek Zákazníka.
- 5.2. Zodpovedná osoba Poskytovateľa riadi všetky činnosti spojené so zásahmi do systému elektronických služieb (ďalej aj ako „zásahy“). Detailne koordinuje a kontroluje realizáciu všetkých zásahov podľa a na základe požiadaviek Zákazníka.
- 5.3. Zodpovedná osoba Poskytovateľa zodpovedá za zabezpečenie zdrojov a kapacít Poskytovateľa potrebných pre riadne plnenie zásahov podľa a na základe požiadaviek Zákazníka.
- 5.4. Zodpovedná osoba Poskytovateľa je oprávnená zadávať úlohy a vymáhať ich splnenie u osôb určených Zmluvnými stranami na spoluprácu a na riešení jednotlivých zásahov.
- 5.5. Zodpovedná osoba Poskytovateľa zodpovedá najmä za:
 - 5.5.1. riadenie realizácie všetkých zásahov podľa a na základe požiadaviek Zákazníka v rozsahu a podľa Zmluvy,
 - 5.5.2. riadenie realizácie všetkých zásahov podľa a na základe požiadaviek Zákazníka v rozsahu a podľa Zmluvy,
 - 5.5.3. dodržiavanie termínov a všetkých požiadaviek na konkrétny zásah,
 - 5.5.4. dodržiavanie schváleného návrhu, pravidiel systému kvality a za dosiahnutie kvality konečného riešenia v rámci zásahu
- 5.6. Zodpovedná osoba Poskytovateľa zodpovedá za koordináciu a kontrolu zásahov tak, aby boli v súlade s požiadavkami Zákazníka

6. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA KONTROLU FUNKČNOSTI SYSTÉMU ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB

- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav,
- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav na základe zmeny legislatívy,
- kontrola a testovanie funkčnosti a obsahu systému elektronických služieb podľa ďalších požiadaviek Zákazníka.

7. MINIMÁLNE POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKA NA KOMUNIKÁCIU

- 7.1. Nové požiadavky sú zadávané do systému na správu požiadaviek . Iný spôsob zadávania nových požiadaviek nie je možný. Lehoty na poskytnutie služieb Poskytovateľa v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky v systéme.
- 7.2. Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Zákazník oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:
- prostredníctvom systému na správu požiadaviek,
 - prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje,
 - telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek, ku ktorej požaduje informácie.
- 7.3. V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek , požiadavky na služby Zákazník zadá e-mailom dotedy, kým nebude dostupnosť systému na správu požiadaviek obnovená. Takáto požiadavka bude doručená na e-mailovú adresu, podľa podmienok poskytovania služieb. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi Poskytovateľ Zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie služieb Poskytovateľom v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky.

8. ĎALŠIE PODMIENKY PRI POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

- 8.1. Počas záručnej doby má Zákazník nárok na bezplatné odstránenie Vád systému elektronických služieb, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v týchto podmienkach poskytovania služieb.
- 8.2. Poskytovaním služieb nevznikajú Poskytovateľovi alebo jeho subdodávateľom, partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve.
- 8.3. Zákazník nie je bez súhlasu Poskytovateľa oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bol systém elektronických služieb nasadený. Prostredím sa rozumie hardwarové a softwarové prostredie, do ktorého bol systém elektronických služieb a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia softwarového a hardvérového prostredia. V prípade, ak Zákazník zmení prostredie bez súhlasu Poskytovateľa, Poskytovateľ nie je povinný poskytovať služby podľa Zmluvy až do doby, kým si Zákazník neobjedná odstránenie vád, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb Poskytovateľom nemá vplyv na povinnosť Zákazníka uhradiť cenu služieb za dané rozhodné obdobie.
- 8.4. Zákazník je zodpovedný, že HW infraštruktúra je prevádzkovaná na bezpečnom mieste s monitorovaným prístupom t. j. bez možnosti vstupu neautorizovaných osôb a je chránená voči výpadku napájania a zatečeniu. V prípade nedodržania týchto podmienok, Poskytovateľ nezodpovedá za vzniknuté výpadky v systéme elektronických služieb a taktiež sa na takýto výpadok nevzťahujú reakčné doby dohodnuté v Zmluve. Všetky činnosti, ktoré budú v takomto prípade poskytnuté k obnoveniu systému elektronických služieb budú plne fakturované Zákazníkovi.
- 8.5. Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií si zmluvné strany dohodli eskalačnú maticu uvedenú v článku 4, bod 4.2 Zmluvy.