

## Contents

1. Spoločné ustanovenia pre všetky fázy plnenia predmetu Zmluvy	2
2. Ustanovenia platné pre fázu implementácie Platformy (zodpovedá rozsahu Implementačných Služieb podľa bodu 3.1.1. Zmluvy):	2
a. Spoločné ustanovenia pre fázu implementácie (implementácia SW a HW zariadení podľa bodu 3.1.1. Zmluvy)	3
b. Implementácia SW	4
c. Implementácia HW	5
3. Prevádzka Platformy:	5
4. Podpora Platformy:	7
5. HelpDesk	8
I. Nástroje pre komunikáciu	8
II. Priority Požiadaviek	9
a. Havarijná	10
b. Urgentná	10
c. Štandardná	10
III. Druhy Požiadaviek a ich riešenie	12
a. Incident manažment	12
b. Problém manažment	12
c. Zmenové Služby	12
d. Školenie a konzultácie počas prevádzky (mimo implementačnej fázy Platformy)	13
IV. Riešenie sporných situácií (vo všetkých fázach poskytovania služby)	14

## 1. Spoločné ustanovenia pre všetky fázy plnenia predmetu Zmluvy

1. Objednávateľ a Poskytovateľ bude viesť o činnostiach realizovaných v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy príslušnú dokumentáciu. Táto dokumentácia môže byť vedená aj v elektronickej forme. Spôsob aktualizácie dokumentácie a jej priebežného sprístupňovania bude dohodnutý zástupcami oboch Strán poverených koordináciou súčinnosti.
2. Pred inštaláciou vykonávanou Poskytovateľom je Objednávateľ povinný zabezpečiť prípravu jej miesta v súlade s pokynmi vydanými Poskytovateľom, ktoré musia byť Poskytovateľom vydané v dostatočnom časovom predstihu, ktorý umožní Objednávateľovi riadne splniť uvedený záväzok.
3. Pokiaľ Poskytovateľ vykonáva inštaláciu produktov/komponentov, platia nasledujúce podmienky:  
Objednávateľ bude povinný pred inštaláciou:
  - a) riadne zaobchádzať s produktami/komponentami v súlade s dokumentáciou výrobcu takých produktov/komponentov,
  - b) zaistiť všetky náležitosti potrebné pre inštaláciu a primerane pripraviť miesto inštalácie v súlade s odporúčaním Poskytovateľa,
  - c) včas umožniť Poskytovateľovi prístup ku komponentom za účelom ich inštalácie.
4. Inštaláciu Platformy, jej Modulov a Funkcionalít, ako aj HW zariadení sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať v súlade s príslušným popisom funkčných parametrov predmetu plnenia uvedených v Opise predmetu zákazky, ktorý tvorí prílohu č. 1 Zmluvy.
5. Objednávateľ pri implementácii a riešení Požiadaviek zabezpečí súčinnosť nasledovnej úrovne:
  - Vzdialený prístup pre pracovníkov Poskytovateľa do prevádzkového prostredia Objednávateľa.
  - Na žiadosť Poskytovateľa zabezpečí pre pracovníkov Poskytovateľa prístup v nevyhnutnej miere na pracovisko a do prevádzky Objednávateľa.
  - Na žiadosť Poskytovateľa umožní vytvorenie adekvátnych pracovných podmienok pre činnosti ktoré budú pracovníci Poskytovateľa vykonávať.
  - Na žiadosť Poskytovateľa umožní konzultácie s oprávnenými pracovníkmi Objednávateľa najmä s ohlasovateľom Incidentu.
  - Na žiadosť Poskytovateľa zaistí súčinnosť tretích strán nevyhnutnú pre riešenie Incidentu.
  - Na žiadosť Poskytovateľa v priebehu implementácie a riešenia Incidentov zabezpečí doplnenie potrebných informácií.
  - Na žiadosť Poskytovateľa zaistí riešenie Incidentov mimo Platformy ak majú vplyv na jej prevádzku.
6. Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že pojmy uvedené v tejto prílohe s veľkým začiatočným písmenom budú niesť rovnaký význam, ako im je priznaný v Zmluve.

## 2. Ustanovenia platné pre fázu implementácie Platformy (zodpovedá rozsahu Implementačných Služieb podľa bodu 3.1.1. Zmluvy):

a. Spoločné ustanovenia pre fázu implementácie (implementácia SW a HW zariadení podľa bodu 3.1.1. Zmluvy)

Pre implementáciu zodpovedajúcu bodu 3.1.1. Zmluvy zriadia Strany projektový tím, ktorý sa bude skladať minimálne z členov uvedených nižšie.

Objednávateľ vyčlení na plnenie predmetu zákazky tím v nasledujúcom zložení:

Projektový tím Objednávateľa		
Názov pozície	Meno Pracovníka	Zodpovednosti
Stakeholders	CEO, CTO, CFO + Directors	Projektový dozor
Projektový manažér	TBA	Riadenie projektu
Procesný špecialista	IT Procesný špecialista	Mapovanie, Tvorba a Integrácie Procesov Procesná podpora pre jednotlivé moduly a Projektového manažéra
Vlastník procesu - Integrácie	Vedúci oddelenia IT	
Kľúčový užívateľ - Integrácie	IT Dátový analytik	
Vlastník procesu - Fleet	Vedúci oddelenia dopravy	
Kľúčový užívateľ - Fleet	TBA	Definícia funkčných parametrov Test riešenia
Vlastník procesu – Evidencia	Vedúci oddelenia plánovania	
Kľúčový užívateľ - Evidencia	Odb. referent plánovania 1	
Vlastník procesu – Plánovanie	Vedúci oddelenia plánovania	
Kľúčový užívateľ - Plánovanie	Odb. referent plánovania 2	
Vlastník procesu – VKK	Manažér Závodu Odvozu Odpadu	
Kľúčový užívateľ - VKK	Majster VKK	
Vlastník procesu – Dodaj	Manažér Závodu Odvozu Odpadu	
Kľúčový užívateľ - Dodaj	Majster dodaj odber	
Vlastník procesu – Sklad	Vedúci oddelenia správy majetku	
Kľúčový užívateľ - Sklad	Skladník	

V nižšie uvedenej tabuľke sú uvedené minimálne požiadavky na tím Poskytovateľa. Pre vylúčenie pochybností, Poskytovateľ je povinný vyčleniť na plnenie Zmluvy také personálne kapacity, ktorými zabezpečí dodržanie Harmonogramu implementácie a poskytnutie plnenia Zmluvy riadne a včas. Zároveň obdobné personálne kapacity budú požadované pre Zmenové Služby.

Projektový tím Poskytovateľa – Implementačné Služby & Zmenové Služby		
Názov pozície	Meno Pracovníka/ov = Minimálny počet	Zodpovednosti
Projektový manažér		
Platformový architekt		
Dátový analytik - databázy		
Dátový analytik - databázy		

Front-end Developer		
Software Back-end Developer		
Integration Developer		
Mobile App Developer		
QA Tester		
HW Špecialista č.1 – Vozidlá		
HW Špecialista č.2 – Vozidlá		
HW Špecialista č.3 – Vozidlá		
HW Špecialista č.4 – Vozidlá		

#### b. Implementácia SW

Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa spustenie a konfiguráciu Platformy, Modulov v Platforme, Funkcionalít v Moduloch a integráciu do existujúcej infraštruktúry Objednávateľa. Počas implementačnej (viď bod 3.1.1. Zmluvy) a prevádzkovej (viď bod 3.1.2. Zmluvy) fázy všetkých funkcionalít Platformy je Poskytovateľ povinný postupovať tak, aby bola možná súbežná prevádzka Platformy, ktorá je predmetom Zmluvy s Objednávateľom, s aktuálne používanými softvérovými a hardvérovými riešeniami.

Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa dodanie predmetu Zmluvy podľa Harmonogramu, ktorý tvorí prílohu č. 5 Zmluvy. Harmonogram uvedený v prílohe č. 5 Zmluvy o poskytovaní služieb v oblasti IT riešení je rámcovým základným harmonogramom. Detailizovaný Harmonogram bude stanovený po ukončení implementačnej analýzy v súlade s bodom 7.2. Zmluvy.

#### Implementačný cyklus pre jednotlivé Moduly a Funkcionality:

Tento implementačný cyklus bude osobitne uplatnený pri implementácii každej jednotnej Funkcionality jednotlivých Modulov, ktoré tvoria požadovanú Platformu. Pre každú z nižšie uvedených etáp implementačného cyklu bude vypracovaný písomný Akceptačný protokol (primerane podľa bodu 7.4. a nasl. Zmluvy), ktorého návrh tvorí prílohu č. 7 Zmluvy, ktorého potvrdením zo strany Objednávateľa je vyjadrený súhlas so začatím nasledovnej etapy.

#### Etapy implementačného cyklu (chronologicky zoradené):

- Analýza špecifických požiadaviek Objednávateľa na Funkcionalitu
- Vypracovanie projektového plánu implementácie Funkcionality
- Implementácia Funkcionality
- QA a Test Funkcionality, ktorý bude spočívať v preskúšaní, či predmetná časť predmetu Zmluvy nevykazuje vady znemožňujúce alebo podstatne obmedzujúce užívanie predmetu tejto Zmluvy
- Tvorba reportov pre Funkcionalitu s pracovníkom Objednávateľa
- Integrácia Funkcionality podľa potreby a bodov 4.0 Prílohy č.1 Zmluvy, ďalej len "Opis predmetu zákazky"
- Školenie pre zamestnancov Objednávateľa pre užívanie danej Funkcionality
- **Pilotná prevádzka Funkcionality**
- Akceptačné testy Funkcionality, prípadne popis vád Funkcionality zo strany Objednávateľa a ich následné odstránenie Poskytovateľom. Poskytovateľ za prítomnosti „Kľúčového užívateľa“ a „Projektového manažéra“ Objednávateľa pripraví a vykoná pre implementované požiadavky akceptačné testy.

**Komentár od [1]:** Etapy implementačného cyklu, nie sú v zhode so zverejneným a aktualizovaným Harmonogramom projektu. Uvedieme príklad: v Harmonograme projektu nie je definovaná Pilotná prevádzka.

V prípade zistenia väd Funkcionality, je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 (slovom: *štrnástich*) dní tieto vady odstrániť. Maximálny počet opakovaní testovania tej istej Funkcionality je 3x (slovom: *trikrát*), po dobu maximálne 6 (slovom: *šiestich*) týždňov odo dňa oznámenia zistených väd/vady Poskytovateľovi. V prípade nedodržania uvedenej podmienky má Objednávateľ právo odstúpiť od Zmluvy. Akceptačný protokol pre jednotlivé požiadavky bude podpísaný výlučne za predpokladu, že bude potvrdené riadne vykonanie príslušnej požiadavky a jej plná funkčnosť. Plná funkčnosť znamená, že funkčnosť požiadavky je bez väd brániacich riadnemu používaniu Funkcionality.

- Po úspešnom ukončení všetkých dohodnutých akceptačných testov sa uskutoční overovacia prevádzka ako konečná akceptácia. Počas overovacej prevádzky Objednávateľ užíva Platformu bežným spôsobom so skutočnými dátami za zvýšeného dohľadu Poskytovateľa v súlade s výstupmi z implementačnej analýzy. Ak požiadavka nespĺňa stanovené akceptačné kritéria overovacej prevádzky, Objednávateľ doručí do 5 (slovom: *piatich*) dní od jej ukončenia Poskytovateľovi správu, v ktorej uvedie a popíše všetky zistené vady. Poskytovateľ je povinný takéto vady bez zbytočného odkladu odstrániť a overovacia prevádzka sa zopakuje. Ak požiadavka splní akceptačné kritéria overovacej prevádzky, Objednávateľ a Poskytovateľ vyhotovia záverečný Akceptačný protokol a má sa za to, že požiadavka bola riadne odovzdaná Poskytovateľom a riadne prevzatá zo strany Objednávateľa.
- Odovzdanie do produkčnej prevádzky.
- Podpisom Akceptačného protokolu oboma zmluvnými stranami bez Objednávateľom zistených väd dochádza k spusteniu Funkcionality do produkčnej prevádzky. Prevádzka takejto Funkcionality sa ďalej riadi podľa bodov 3. až 5. (Prevádzka Platformy, Podpora Platformy a Help Desk) a príslušných ustanovení Zmluvy.
- Vypracovanie produktovej dokumentácie k danej Funkcionalite.

#### c. Implementácia HW

Objednávateľ v rámci spustenia Platformy vyžaduje dodanie a inštaláciu HW zariadení v zmysle Zmluvy, Opisu predmetu zákazky, ktorý tvorí prílohu č. 1 Zmluvy a v súlade s Harmonogramom, ktorý tvorí prílohu č. 5 Zmluvy, menovite:

1. Dodanie monitorovacích jednotiek, RFID čítačiek na čítanie štítkov na nádobách a RFID čítačiek na dochádzkové karty do sídla Objednávateľa.
2. Inštalácia monitorovacích jednotiek, napojenie jednotiek na CANBUS a FMS vozidiel Objednávateľa, inštalácia RFID čítačiek na čítanie štítkov na nádobách a čítačiek osobných RFID kariet na vozidlá Objednávateľa.
3. Aktivácia monitorovacích jednotiek (prihlásenie monitorovacej jednotky do Platformy) a všetkých jej rozhraní v zmysle Opisu predmetu zákazky, ktorá tvorí prílohu č. 1 Zmluvy.
4. Akceptačný test vozidiel s aktivovanými monitorovacími jednotkami (test jednotlivých Funkcionalít v zmysle Opisu predmetu zákazky v rámci modulu 2.0 Fleet management).
5. Vyhotovenie Akceptačného protokolu. Na preberanie monitorovacích jednotiek sa primerane uplatnia rovnaké pravidlá, ako sú uvedené v bode „Implementácia SW“ pre akceptáciu jednotlivých Funkcionalít Platformy.
6. Podpisom Akceptačného protokolu oboma Stranami bez Objednávateľom zistených väd dochádza k uvedeniu monitorovacej jednotky do produkčnej prevádzky. Prevádzka monitorovacej jednotky sa ďalej riadi podmienkami prevádzky a podpory Platformy uvedenými v tomto dokumente a v Zmluve.

#### 3. Prevádzka Platformy:

**Komentár od [2]:** V časti HelpDesk sú definované chyby do troch kategórií a. Havarijná, b. Urgentná c. Štandardná.

V prípade zistenia väd Funkcionality sa bavíme o týchto typoch chýb?

Odporúčame zjednotiť názvoslovie chýb/väd.

V prípade rozdielného definovania chýb počas Implementácii SW a je prevádzky, navrhujeme doplniť závažnosť chýb resp ich rozdelenie (A-kritická, B-obmedzená funkčnosť, C-administratívna) + doplniť časové rozpätie do kedy treba danú chybu odstrániť.

**Komentár od [3]:** Navrhujeme zmeniť (upraviť) formátovanie tak, aby bolo jasné, že toto je pokračovanie v rámci Etapy implementačného cyklu

Poskytovateľ počas doby platnosti Zmluvy od uvedenia každej Funkcionality a HW zariadenia (monitorovacej jednotky) do produkčnej prevádzky (podpisom Akceptačného protokolu oboma Stranami bez zistenia väd Objednávateľom) zabezpečuje plynulú prevádzku Platformy, jej Modulov a Funkcionalít, to všetko na základe bodu 3.1.2. Zmluvy.

V tabuľke nižšie sú uvedené minimálne požiadavky na tím Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný vyčleniť na plnenie Zmluvy vo fáze prevádzky Platformy také personálne kapacity, ktorými zabezpečí plynulú prevádzku Platformy v zmysle Zmluvy riadne a včas.

Prevádzkový tím Poskytovateľa		
Názov pozície	Meno Pracovníka	Zodpovednosti
Projektový manager		Riadenie prevádzky a podpory, Dohľad na riešenie požiadaviek, Prvá úroveň eskalácie požiadaviek
Platformový architekt - Dátový analytik		L3
Front-end Developer		L2
Software Back-end Developer		L2
Technik podpory		L1

Objednávateľ bude využívať Platformu pre evidenciu a úpravu údajov zvozovej činnosti, riadenie zvozovej činnosti, zber a analýzu údajov zvozovej činnosti, plánovanie zvozovej činnosti a súvisiacich podporných činností. Z uvedeného dôvodu sa Platforma stáva centrálnym informačným systémom na výkon zvozovej činnosti a Objednávateľ vyžaduje:

- Dostupnosť Platformy z akéhokoľvek miesta cez zabezpečené Internetové dátové pripojenie.
- Priemerný reakčný čas platformy na jedno API volanie do 2 sekúnd na každý jeden osobitný úkon (za jeden úkon sa považuje napr. vyhľadávanie údajov, zobrazenie údajov objektu, zápis údajov).
- Zabezpečenie stability Platformy.
- Permanentná dostupnosť všetkých dát z už implementovaných Funkcionalít Platformy (t.j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni) počas celého trvania Zmluvy, v prípade ukončenia Zmluvy odovzdanie všetkých získaných dát Objednávateľovi.
- Nepretržitý dohľad nad Platformou počas celého trvania Zmluvy - Objednávateľ od Poskytovateľa vyžaduje prevádzku monitorovacieho portálu, v rámci ktorého bude dostupný stav jednotlivých Funkcionalít Platformy.
- Elektronická archivácia dát a v prípade úplnej straty dát z dôvodu výpadku Platformy 100% obnovenie dát a Platformy.
- Poskytovateľ Objednávateľovi umožní metódu neobmedzenej zálohy Databázovej štruktúry, Databázového modelu, Databázových procedúr a Údajov.
- Prevádzkovanie development prostredia Platformy, v ktorom Poskytovateľ vyvíja požiadavky, zmeny, úpravy a opravy Objednávateľa. Do tohto prostredia má prístup iba Poskytovateľ, prístup pre Objednávateľa nie je povinný.
- Prevádzkovať testovacie (QA) prostredie Platformy, v ktorom Poskytovateľ aplikuje prípadné zmeny, úpravy, opravy a v ktorom ich Objednávateľ bude mať možnosť otestovať pred nasadením do produkčnej prevádzky. Do tohto prostredia má prístup Poskytovateľ, rovnako ako Objednávateľ.
- Prevádzkovanie produkčného prostredia Platformy, v ktorom Poskytovateľ aplikuje prípadné zmeny, úpravy, opravy po otestovaní a písomnom schválení v prostredí QA Objednávateľom.
- Plánované úpravy v produkčnom prostredí Platformy hlásiť Objednávateľovi minimálne 7 (slovom: sedem) dní vopred s výnimkou krízových situácií odobrených Objednávateľom.

**Komentár od [4]:** Slovné spojenie "zabezpečené Internetové dátové pripojenie" je v dnešnej dobe veľmi všeobecný pojem. Navrhujeme definovať zo strany Objednávateľa do akej úrovne resp podľa akých noriem požaduje "zabezpečené Internetové dátové pripojenie"

**Komentár od [5]:** Slovné spojenie "Zabezpečenie stability Platformy" je veľmi všeobecný pojem. Navrhujeme definovať zo strany Objednávateľa na aký typ a úroveň stability Platformy je tento bod definovaný. Je to Stabilita vzhľadom k OS, aplikácie, ... ?

**Komentár od [6]:** Z tohto bodu teda vyplýva, že Funkcionalita platformy bude prevádzkovaná mimo HW úložiska OLO, čiže externý cloud?

**Komentár od [7]:** Monitorovací portál má byť formou WEBPortálu, aplikácie, alebo kombinácia oboch platforiem? Navrhujeme definovať zo strany Objednávateľa o aký typ Monitorovacieho portálu sa jedná?

**Komentár od [8]:** Objednávateľ požaduje 100% obnovu dát, no nie je definované za aké obdobie? Jedná sa o 1 MD, 7 MD, .. rok, alebo od začiatku prevádzky?

**Komentár od [9]:** Máme túto požiadavku chápať tak, že Objednávateľ požadujete full zálohu celej Platformy, a to od začiatku prechodu do Rutinnej prevádzky? Podľa nás tento bod nie je jednoznačne definovaný zo strany Objednávateľa a môže mať rôzne výklady a pohľady na splnenie predmetnej požiadavky.

**Komentár od [10]:** Máme túto požiadavku chápať tak, že Objednávateľ bude mať prístup do Vývojového prostredia Poskytovateľa?

**Komentár od [11]:** Testovacie prostredie bude u Poskytovateľa alebo u Objednávateľa? Testovanie si bude zabezpečovať výhradne Objednávateľ?

- l. Vykonávanie realizácie plánovaných úprav v produkčnom prostredí mimo pracovnej doby (pracovná doba: 06:00 – 17:00 hod. v pracovných dňoch pondelok – piatok, 06 – 12:00 hod. v sobotu).
- m. Hlásenie plánovaného výpadku Platformy je potrebné minimálne 72 (slovom: *sedemdesiatdva*) hodín vopred.
- n. Informovanie o zistenom neplánovanom výpadku zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi bezodkladne v rámci eskalačných kontaktov uvedených v bode 5. Helpdesk, časť II. Priority Požiadaviek, písm. c).
- o. Súhrn neplánovaných výpadkov počas pracovnej doby za jeden kalendárny mesiac môže byť maximálne 0,05% (SLA 99.95%).
- p. V rámci Prevádzkových Služieb Poskytovateľ zabezpečuje údržbu všetkých inštalovaných HW zariadení a ich rozhraní, opravu zariadení, výmenu zariadení a jednotiek.
- q. Poskytovateľ sleduje funkčnosť všetkých inštalovaných HW zariadení a ich rozhraní aj bez podnetu Objednávateľa a realizuje nápravu chybného stavu tak, aby boli údaje z vozidla v rámci Služby dostupné.

#### 4. Podpora Platformy:

Poskytovateľ počas platnosti Zmluvy poskytuje podporu Platformy – Podporné Služby, na základe bodu 3.1.3. Zmluvy. Podporou sa rozumie servisné zásahy, ktorých cieľom je riešenie výpadkov Platformy, nefunkčných častí Platformy, nedostatkov, ktoré Objednávateľovi bránia v užívaní Platformy, jej Modulov a Funkcionalít. Servisné zásahy budú primárne realizované prostredníctvom vzdialeného pripojenia, v nevyhnutných prípadoch v priestoroch Objednávateľa. Servisný zásah môže byť v cene za poskytované Podporné Služby (Príloha č. 3 Zmluvy - Cena) a nad rámec poskytovaných Podporných Služieb, v sume uvedenej v Individuálnej objednávke na Dodatočnú Službu alebo Zmenovú Službu (Príloha č. 3 Zmluvy - Cena).

Objednávateľ je oprávnený žiadať servisný zásah v nižšie špecifikovaných prípadoch, pričom Poskytovateľ vykoná pri servisnom zásahu niektoré z nasledujúcich činností:

Servisný zásah v rámci ceny za poskytované Podporné Služby (paušálne platby):

1. Celková kontrola a dohľad na funkčnosť Platformy z pohľadu jej bezpečnosti, optimalizácia a správa Platformy
2. Kontrola funkčnosti a dostupnosti Platformy
3. Vytváranie záloh databázy
4. Nasadenie servisných patchov, update
5. Pravidelný upgrade a update firmvéru HW zariadení (monitorovacích jednotiek) min. 1x za kvartál, kritické aktualizácie AdHoc
6. Oprava alebo výmena HW zariadení (monitorovacích jednotiek a ich rozhraní) do 2 (slovom: *dvoch*) pracovných dní od rozpoznania alebo nahlásenia problému (poruchy, incidentu)
7. Dodanie záložných HW zariadení (monitorovacích jednotiek) na sklad Objednávateľa a vždy do 30 (slovom: *tridsať*) dní po inštalácii niektorého zo záložných HW zariadení (monitorovacích jednotiek) na nákladné vozidlo tak, aby bolo vždy na sklade dostupných 5 (slovom: *päť*) kusov ako záloha.
8. Vzdialená autorizácia HW zariadenia (monitorovacej jednotky) vrátane diaľkového ovládania
9. Nastavenie užívateľských parametrov
10. Dopravovanie funkčnosti v súlade s platnými legislatívnymi zmenami (najmä GDPR, IT Security, Pracovné právo)
11. Kontrola údajov a oprava chýb, ktorých pôvod nie je možné jednoznačne identifikovať
12. Nastavenie funkčnosti, oprava chýb po výpadku elektrickej energie na strane Poskytovateľa

**Komentár od [12]:** Budú práce mimo pracovnej doby honorované (platené zo strany Objednávateľa) zvýšenou hodinovou sadzbou?

**Komentár od [13]:** Slovné spojenie "72 hodín vopred" definuje časový úsek v rámci pracovných dní, alebo sa do tohto času počítajú aj dni cez víkend a sviatkov?

**Komentár od [14]:** Kto bude definovať, vykazovať a vyhodnocovať Neplánované výpadky?

**Komentár od [15]:** V bode p. je uvedené slovné spojenie "všetkých inštalovaných HW zariadení" Vzťahuje sa tento bod a slovné spojenie ku všetkým inštalovaným HW zariadením tohto projektu alebo voči všetkým v rámci vozového parku OLO?

**Komentár od [16]:** Máme tento bod chápať tak, že podľa tohto bodu bude Poskytovateľ monitorovať komplet prevádzku celej Platformy a aktívne identifikovať chyby, bezodkladne ich opravovať a riešiť vzniknuté problémy? Podľa nás, tento bod neguje všetky predchádzajúce body od b. do p. S týmto bodom tak ako je definovaný nesúhlasíme a navrhujeme ho vynechať alebo preformulovať zo strany Objednávateľa

**Komentár od [17]:** Body č. 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, až 19, treba zo strany Objednávateľa podrobnejšie špecifikovať resp definovať alebo spresniť. Body sú definované veľmi všeobecne a Zmluvné strany si ho môžu vykladať úplne iným spôsobom ako aj rozsahom.

13. Reštartovanie Platformy
14. Technické zásahy
15. Oprava zistenej chybné Funkcionalita, Modulu alebo Platformy
16. Odstránenie chýb v zápise údajov do databázy alebo strata údajov zavinených chybnou Funkcionalitou Platformy
17. Reklamácia Implementačných Služieb, Prevádzkových Služieb, Podporných Služieb, Služieb Manažmentu, Dodatočných Služieb a Zmenových Služieb, resp. servisných a rozvojových zákaziek spracovaných v rámci tejto Zmluvy
18. Konzultácie k používaniu alebo rozvoju Platformy (telefonickou formou alebo priamo u Objednávateľa)
19. Metodické usmernenie pracovníka Objednávateľa pri práci s jednotlivými Modulmi a Funkcionalitami.

Servisný zásah v rámci ceny Dodatočný Služieb alebo Zmenových Služieb (nadpaušálne platby), na základe Individuálnej objednávky:

1. Oprava chýb v údajoch spôsobených Objednávateľom
2. Školenia nad rámec prvotného zaškolenia po implementácii Platformy (v rámci aktivít, činností a prác Dodatočných Služieb podľa časti „5. HelpDesk“, podčasti „III. Druhy Požiadaviek a ich riešenie – d. Školenie a konzultácie počas prevádzky (mimo implementačnej fázy platformy)“
3. Aktivity, činnosti, práce Zmenových Služieb podľa časti „5. HelpDesk“, podčasti „III. Druhy Požiadaviek a ich riešenie – c. Zmenové Služby“

## 5. HelpDesk

Počas trvania tejto zmluvy Poskytovateľ sprístupní oprávneným osobám Objednávateľa službu Helpdesk Poskytovateľa, telefonickú, e-mailovú komunikáciu s pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa, ktorý zodpovedá za riešenie Požiadaviek Objednávateľa na servisný zásah.

Služba Helpdesk slúži pre elektronické zadávanie a evidenciu Požiadaviek Objednávateľa, vrátane hlásení reklamácií. Poskytovateľ bude cez túto službu evidovať poskytnuté servisné služby, vrátane popisu riešenia a počtu odpracovaných hodín na riešení jednotlivých Požiadaviek.

Poskytovateľ poskytuje služby v rozsahu Zmluvy v pracovné dni, pondelok až piatok, v dobe od 07:00 hod. do 16:00 hod., s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky a dní pracovného pokoja.

Reakčnou dobou sa rozumie pracovná doba, ktorá uplynie od prijatia Požiadavky od oprávnenej osoby Objednávateľa technickou podporou Poskytovateľa, do odovzdania prvej informácie o stave riešenia tejto Požiadavky od technickej podpory Poskytovateľa oprávnenej osobe Objednávateľa. Technická podpora Poskytovateľa odovzdá túto informáciu bez zbytočného odkladu oprávnenej osobe Objednávateľa, ktorá vzniesla Požiadavku. Odovzdanie sa uskutoční cez HelpDesk (v prípade výpadku HelpDesk e-mailom) a o neúspešných pokusoch sa vykonajú záznamy na servisnej Požiadavke.

Maximálnou dobou riešenia sa rozumie pracovná doba, ktorá uplynie od prijatia Požiadavky oprávnenej osoby Objednávateľa technickou podporou Poskytovateľa do vyriešenia Požiadavky Poskytovateľom a jej odovzdaním na test riešenia zodpovednej osobe Objednávateľa.

Služba HelpDesk obsahuje nástroje a princípy ktoré budú slúžiť pre Objednávateľa v rámci komunikácie s Poskytovateľom. Všetky Požiadavky týkajúce sa poskytovaných služieb, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy sa budú riadiť podľa postupov uvedených nižšie.

### I. Nástroje pre komunikáciu

#### a. HelpDesk

Špecializovaný ticketovací nástroj prevádzkovaný Poskytovateľom ktorý bude slúžiť na hlásenie, evidenciu, kontrolu termínov a spätný reporting. Poskytovateľ sprístupní Objednávateľovi nástroj cez URL < doplní Poskytovateľ > a nastaví



prístupové oprávnenia pre pracovníkov Objednávateľa. Nástroj bude sprístupnený najneskôr od účinnosti Zmluvy. Dostupnosť nástroja 24/7. Jedná sa o hlavný nástroj na evidenciu všetkých Požiadaviek Objednávateľa na Poskytovateľa v rámci aj mimo pracovnej doby Objednávateľa. Všetky Požiadavky nahlásené iným nástrojom komunikácie musia byť dodatočne zaevidované v nástroji HelpDesk

Pracovný deň v OLO	Pracovný čas
Pondelok – Piatok	5:00 – 17:00
Sobota	5:00 – 12:00
<b>Deň pracovného pokoja v OLO</b>	
Nedeľa	
1. Január	
Veľkonočný Pondelok	

Nahlásené Požiadavky budú riešené podľa priorít uvedených v bode II.

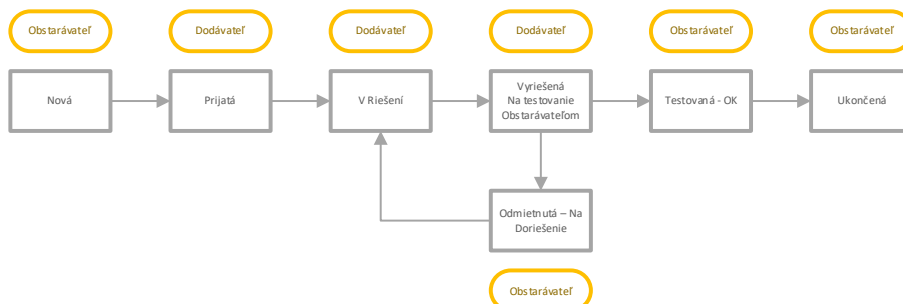
Poskytovateľ v nástroji upravuje stavy jednotlivých Požiadaviek:

- Prijatá
- V riešení
- Vyriešená – Na testovanie Objednávateľom

Objednávateľ upravuje stavy jednotlivých Požiadaviek:

- Nová
- Testovaná – OK
- Odmietnutá – Na Doriešenie
- Ukončená

**Komentár od [18]:** Ako poskytovateľ máme svoj vlastný HelpDesk. Pokiaľ máme Požiadavky definované vyšším počtom, teda naše delenie je podrobnejšie, bude toto delenie akceptované zo strany Objednávateľa?



#### b. Email

Komunikácia formou emailu slúži ako záložný spôsob komunikácie v prípade výpadku nástroja HelpDesk. Celá komunikácia takto vykonaná bude Poskytovateľom dodatočne nahraná do nástroja HelpDesk po jeho opätovnom sprístupnení. Taktiež je možná technická konzultácia Poskytovateľa a Objednávateľa ktorú je potrebné vždy zapísať do nástroja HelpDesk.

#### c. Telefón

Komunikácia formou telefonického rozhovoru je možná v prípade eskalácie Priority Požiadavky Havarijná. Taktiež je možná technická konzultácia Poskytovateľa a Objednávateľa ktorú je potrebné vždy zapísať do nástroja HelpDesk.

## II. Priority Požiadaviek

Pre špecifikovanie rýchlosti riešenia servisného zásahu podľa stupňa závažnosti si Strany dohodli tieto typy priorít Požiadaviek a reakčné doby, na základe ktorých sa Poskytovateľ zaväzuje zahájiť práce na riešení jednotlivých typov Požiadaviek a maximálnej doby riešenia daného typu Požiadavky, v rámci ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje Požiadavku vyriešiť. Za vyriešenú Požiadavku sa považuje Požiadavka, ktorej riešenie bolo akceptované Objednávateľom:

### a. Havarijná

Platforma nie je použiteľná vo svojich základných funkciách, vyskytuje sa funkčná chyba alebo vada znemožňujúca činnosť Platformy alebo zmena externého alebo interného prostredia spôsobuje nepoužiteľnosť Platformy vo svojich základných funkciách. Môže ísť o úplný výpadok Platformy alebo Modulov, častí a Funkcionalít Platformy. Tento stav naruša tzv. Vital Business Functions, je znemožnená práca alebo sú ohrozené firemné procesy, ktoré Platforma zabezpečuje. Tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa v časovom horizonte do 1 (slovom: *jedného*) dňa. Tento stav môže spôsobiť Objednávateľovi finančnú alebo inú škodu.

Požiadavky tejto priority zahŕňajú najmä, nie však výlučne:

- Kompletný výpadok Platformy alebo Modulov Platformy
- Nemožnosť prihlásenia akýchkoľvek užívateľov do Platformy
- Nedostupnosť údajov v Platforme alebo v jednotlivých Moduloch
- Nedostupnosť údajov v monitorovacích jednotkách
- Nedostupnosť údajov z monitorovacích jednotiek

Reakčná doba	1 Hodina
Maximálna doba riešenia	4 Hodiny

### b. Urgentná

Činnosť Platformy je vo svojich funkciách degradovaná alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti Platformy tak, že tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa v časovom horizonte jedného týždňa až jedného mesiaca, prípadne môže spôsobiť finančnú alebo inú škodu.

Požiadavky tejto priority zahŕňajú najmä, nie však výlučne:

- výpadok Modulu Plánovanie
- výpadok kritického integračného rozhrania (napr. integrácia na softvér Noris, Softip, pasportizačná aplikácia, CRM atď.)

Reakčná doba	4 Hodiny
Maximálna doba riešenia	1 BD

### c. Štandardná

Chyby Platformy do určitej miery komplikujú využitie Platformy alebo neumožňujú ich plnohodnotné využitie alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti Platformy, ktorá však nemôže ohroziť podnikateľskú či obchodnú činnosť Objednávateľa, ani neohrozuje chod prevádzky ani firemných procesov.

Požiadavky tejto priority zahŕňajú najmä:

**Komentár od [19]:** Časové relácie na Reakčnú dobu a Maximálnu dobu riešenia sú z nášho pohľadu veľmi prísne a reálne nespĺniteľné. Navrhujeme, aby sa časové hodnoty upravili nasledovne:  
Reakčná doba zmena z 1 hod na 2 hodiny  
Maximálna doba riešenia sa zvýšila zo 4 hodín na 8 hodín.  
Tieto časové relácie sú reálne a vychádzajú z našich skúseností z praxe.

- Výpadok nekritických Funkcionalít
- Výpadok plánovacieho režimu OLO TAXI
- Výpadok nekritického integračného rozhrania (integrácia na MS Sharepoint, integrácia na systém údržby vozového parku, Infopalnely atď.)

Reakčná doba	NBD
Maximálna doba riešenia	5 BD

Poskytovateľ sa zaväzuje zahájiť servisné práce v závislosti od charakteru Požiadavky podľa definícií (a) (b) (c), v reakčných dobách podľa príslušnej tabuľky.

V prípade havarijnej Požiadavky má Objednávateľ právo eskalovať žiadosť o jej vyriešenie formou telefonátu v uvedenom poradí na týchto pracovníkov Poskytovateľa.

Eskalačné kontakty:

<mobile number a>

<mobile number b>

V prípade, že Poskytovateľ nedokáže zo závažných dôvodov vyriešiť Požiadavku, je povinný v stanovenom termíne poskytnúť náhradné riešenie. Náhradné riešenie musí byť Objednávateľom akceptované. Akceptácia náhradného riešenia nezbavuje Poskytovateľa povinnosti vyriešiť Požiadavku v rámci dohodnutej maximálnej doby riešenia. Za náhradné riešenie je považované riešenie, ktoré znižuje, alebo eliminuje dopad nefunkčnosti Platformy, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti Platformy, t.j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických Funkcionalít Platformy nevyhnutných na jej používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov, resp. prepnutím na záložnú/náhradnú Platformu.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie Požiadavky najneskôr v rámci maximálnej stanovenej doby riešenia. Požiadavka je považovaná za vyriešenú odstránením zistenej vady a jednorazovým odstránením dôsledkov vady.

Do maximálnej doby riešenia sa nezapočítava doba, kedy je Objednávateľ v omeškaní s poskytnutím oprávnené vyžadanej súčinnosti Poskytovateľovi pri riešení Požiadavky a doba, v rámci ktorej bolo riešenie Požiadavky pozastavené na pokyn Objednávateľa.

V priebehu riešenia je Poskytovateľ oprávnený žiadať od Objednávateľa zaistenie podmienok pre riešenie Požiadavky, poskytnutie informácií alebo súčinnosti pri riešení Požiadavky.

K prerušeniu riešenia dôjde v týchto prípadoch:

- Dôvod vady je lokalizovaný v infraštruktúre Objednávateľa, za riešenie zodpovedá Objednávateľ.
- Dôvod vady je lokalizovaný v HW a SW infraštruktúre prevádzkovej vlastnými kapacitami IT oddelenia Objednávateľa (HW a základní SW serverov, klientskych staníc, sieťová konektivita), za riešenie zodpovedá Objednávateľ.
- Dôvod vady je lokalizovaný v infraštruktúre poskytovateľa služby mobilný internet. V takom prípade je Požiadavka na riešenie zadaná poskytovateľovi tejto služby zo strany Objednávateľa alebo Poskytovateľa v závislosti od toho ktorá zo strán je zmluvným partnerom poskytovateľa služby.
- Je vyžiadaná súčinnosť Objednávateľa týkajúca sa riešenia, napr. doplnenie dodatočných informácií.

- e. V ostatných prípadoch kedy prerušenie odsúhlasí Objednávateľ na základe Požiadavky Poskytovateľa.

### III. Druhy Požiadaviek a ich riešenie

#### a. Incident manažment

Incident je udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky a funkčnosti Platformy spôsobujúca prerušenie alebo zníženie kvality práce a dostupnosti služby, Modulov alebo Funkcionalít. Riešenie Incidentov sa riadi garantovanou reakčnou dobou a maximálnou dobou riešenia zo strany Poskytovateľa.

Cieľom Incident manažmentu je čo najrýchlejšie obnovenie štandardnej prevádzky Platformy a minimalizácia dôsledkov spôsobených incidentom pre Objednávateľa.

Fázy Incident manažmentu sú:

- a. Nahlásenie incidentu dohodnutým komunikačným nástrojom alebo proaktívnym prístupom Poskytovateľa
- b. Reakcia Poskytovateľa – informovanie Objednávateľa, že Poskytovateľ prijal Požiadavku a zahajuje riešenie incidentu
- c. Navrhnutie dočasného riešenia pre minimalizovanie škôd spôsobených Objednávateľovi
- d. Práca Poskytovateľa na finálnom riešení
- e. Overenie riešenia Objednávateľom
- f. Vrátenie incidentu na doriešenie
- g. Vyriešenie incidentu

#### b. Problém manažment

Problém je dlhodobá sa opakujúci incident, ktorého riešenie si vyžaduje programátorskú úpravu Platformy. Tento typ Požiadavky je z dôvodu dlhodobo sa opakujúcej vady eskalovaný povereným zamestnancom Objednávateľa. V rámci eskalácie zodpovední pracovníci vyhodnotia finančné a nefinančné dopady problému, prípadne uplatnia sankcie v zmysle Zmluvy vrátane všetkých jej príloh a v rámci riešenia problému vykonávajú projektový dozor s cieľom zabezpečiť adekvátne dlhodobé riešenie.

#### c. Zmenové Služby

Zmenová požiadavka na úpravu Platformy, ktorej účelom je úprava Modulov, Funkcionalít a zabezpečenie rozvoja Platformy. Zmenové požiadavky sú nahlasované Objednávateľom cez HelpDesk.

Zmluvné strany sa dohodli, že v Prílohe č. 3 Zmluvy bude stanovená cena, ktorá bude tvoriť rámec pre Individuálne objednávky na Zmenové Služby, pre zabezpečenie rozvoja Platformy z dôvodov ako napríklad potreba rozšírenia portfólia služieb, zmeny legislatívy (najmä Zákon o Odpadoch a pod.), tvorby a úpravy tlačových zostáv a elektronických formulárov podľa zadania Objednávateľa, tvorby reportov, logov, štatistík, vytvárania reportov nad rámec tých, ktoré budú

vytvorené v rámci úvodnej implementačnej fázy, tvorby a úpravy programových objektov podľa zadania Objednávateľa.

Zmenové Služby sa netýkajú údržby a pravidelných aktualizácií Platformy, ktoré sú súčasťou prevádzky Platformy a poskytovaných Prevádzkových Služieb a Podporných Služieb.

Riešenie požiadavky na Zmenovú Službu („**Zmenová požiadavka**“) sa bude riadiť nasledovným procesným cyklom:

#### **A. Analýza**

1. Konzultácia so zodpovedným pracovníkom Objednávateľa – definícia Zmenovej požiadavky.
2. Vytvorenie funkčnej špecifikácie Zmenovej požiadavky Poskytovateľom.
3. Záväzný návrh rozsahu prác, časového harmonogramu implementácie a nákladov vo forme cenovej ponuky Poskytovateľa.
4. Akceptácia návrhu zodpovedným pracovníkom Objednávateľa.
5. Vystavenie Individuálnej objednávky zodpovedným pracovníkom Objednávateľa.

#### **B. Implementácia**

1. Tvorba dizajnu riešenia Poskytovateľom
2. Programátorská činnosť na samotnom riešení
3. Integrácia riešenia
4. Nasadenie riešenia do Testovacieho prostredia Platformy
5. Testovanie zodpovedným pracovníkom
6. Akceptácia riešenia zodpovedným pracovníkom
7. Nasadenie riešenia do prevádzkového prostredia Platformy – Mimo pracovnej doby Objednávateľa
8. Akceptácia riešenia zodpovedným pracovníkom Objednávateľa
9. Aktualizácia dokumentácie Platformy vo vzťahu k implementovanému riešeniu
10. Školenie pracovníkov Objednávateľa vo vzťahu k implementovanému riešeniu

#### **d. Školenie a konzultácie počas prevádzky (mimo implementačnej fázy Platformy)**

Cieľom školení je zvyšovať know-how Objednávateľa. Podľa požiadavky Objednávateľa je možné službu doplniť o záverečný test hodnotiaci získané znalosti. Požiadavku na školenie zadáva Objednávateľ prostredníctvom HelpDesku. Školenie môže byť Online alebo OnSite (v sídle Objednávateľa).

Súčasťou požiadavky na školenie musí byť:

- Popis predmetu požadovaného školenia
- návrh vhodných termínov a spôsobu realizácie školenia
- počet účastníkov školenia
- predpokladaná dĺžka a obsah školenia

Poskytovateľ na základe zadaných údajov vypracuje cenovú ponuku. V prípade, že Objednávateľ s ponukou súhlasí, akceptuje ponuku písomne vystavením Individuálnej objednávky.

Objednávateľ i Poskytovateľ môžu zrušiť poskytnutie konkrétnej Dodatočnej Služby v termíne po predložení ponuky, či akceptácii objednávky.

Prevádzková doba Dodatočnej Služby "konzultácie a školení" je v hlavnej pracovnej dobe Objednávateľa.

Pre realizáciu Dodatočnej Služby školenia sú stanovené nasledujúce podmienky:

- Maximálna dĺžka školenia je 5 (slovom: *päť*) po sebe idúcich pracovných dní
- Maximálny počet účastníkov zo strany Objednávateľa je 10 (slovom: *desať*) osôb
- Vydanie potvrdenia o úspešnom absolvovaní školenia pre jednotlivých účastníkov školenia

Pokiaľ Objednávateľ zistí, že kvalita Dodatočnej Služby nezodpovedá dohodnutým podmienkam, Objednávateľ informuje zodpovedného zástupcu Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, súčasne predloží zodpovedajúce podklady. V prípade oprávnenosti žiadosti Objednávateľa, dohodnú títo zástupcovia Strán nápravu najneskôr do 5 (slovom: *piäť*) dní.

#### IV. Riešenie sporných situácií (vo všetkých fázach poskytovania služby)

- a. V prípade, ak v rámci riešenia Zmenovej požiadavky na Zmenovú Službu dôjde k situácii že počas testu riešenia Objednávateľ zistí chýbajúcu funkčnosť predmetu Zmenovej požiadavky z dôvodu nedostatočne vykonanej analýzy Poskytovateľom, náklady na Odstránenie nedostatkov znáša Poskytovateľ.
- b. V prípade, ak dôjde k situácii, že sa Požiadavka tzv. zacyklila medzi stavmi "Vyriešená – Na testovanie Objednávateľom" a „Odmietnutá – Na Doriešenie“ Požiadavka bude eskalovaná na projektových manažéroch oboch Strán definovaných v tomto dokumente, podľa povahy Požiadavky a obe strany pristúpia k rokovaniu s cieľom vyriešenia situácie.
- c. V prípade, ak Objednávateľ dôjde k názoru že kvalita Služieb IT riešení podľa bodu 3.1. Zmluvy nezodpovedá Zmluvným podmienkam, bude informovať zodpovedného zástupcu Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, zároveň predloží súvisiace podklady. Zodpovedný zástupca Poskytovateľa prerokuje túto skutočnosť so zodpovedným zástupcom Objednávateľa. V prípade, ak sa oprávnenosť požiadavky Objednávateľa potvrdí, dohodnú zástupcovia nápravu zisteného stavu a spôsob zamedzenia opakovania skutočností najneskôr do 5 (slovom: *piäť*) pracovných dní s cieľom zabezpečiť kvalitu poskytovanej Služby IT riešení podľa bodu 3.1. Zmluvy.