## **Príloha č. 2: Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy**

1. ***Podpora*** 
   1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 1** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Poskytovanie poradenstva (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky dodaného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality dodaného systému, administrácie dodaného systému | Prijatie požiadavky mailom alebo telefonicky | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni | do 24 hodín od žiadosti | do 2 pracovných dní od žiadosti |
| 2. | Poskytovanie poradenstva (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie dodaného systému | Prijatie požiadavky mailom alebo telefonicky | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni | do 24 hodín od žiadosti | do 10 pracovných dní od žiadosti |
| 3. | Posudzovanie návrhov objednávateľa na malé zmeny nastavenia a konfigurácie dodaného systému ako aj konzultácie v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu | Prijatie požiadavky mailom alebo telefonicky | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni | do 24 hodín od žiadosti | do 10 pracovných dní od žiadosti |
| 5. | Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia dodaného informačného systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie | Kalendár | 1 x 3 mesiace | 1.3.  1.6.  1.9  1.12. | - | - | dohodou |
| 6. | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti dodaného systému | Kalendár | 1 x 3 mesiace | 1.3.  1.6.  1.9  1.12. | - | - | dohodou |

* 1. V rámci služby „Podpora“ bude Poskytovateľ dodávať vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a poskytovanie krátkych hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na dodaný systém.
  2. Služba Podpora bude poskytovateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom, prostredníctvom telefónu alebo elektronickou poštou v systéme objednávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (IS Service Desk).
  3. Služba Podpora poskytovaná poskytovateľom objednávateľovi zahrňuje aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných objednávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje sledovať zverejňovanie nových verzií komponentov a nových komponentov tretích strán, ktoré sú použité v dodanom informačnom systéme a bezodkladne písomne informovať objednávateľa o dostupnosti nových verzií, pričom sa zaväzuje pripraviť plán na bezodkladné nasadenie nových verzií v súlade s bezpečnostnými pravidlami objednávateľa, ak obsahujú opravu prevádzkových chýb, resp. bezpečnostných hrozieb a zraniteľností.
  5. Poskytovateľ sa zaväzuje po dohode s objednávateľom zabezpečiť včasnú náhradu komponentov tretích strán, tak aby v prevádzke nebol používaný žiadny komponent, na ktorý nie je zmluvne zabezpečená podpora výrobcu.

1. ***Údržba*** 
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov podľa závažnosti ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému realizované poskytovateľom a/alebo objednávateľom.

Do tejto oblasti služieb integrálne je zaradené aj odstraňovanie bezpečnostných incidentov identifikovaných počas prevádzky predmetnej služby IT.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 2** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
|  | Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných. ako: **„Zásadný incident**“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie hlásenie mailom alebo telefonicky | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni | do 4 hodín od nahlásenia | do 24 hodín od nahlásenia |
|  | Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný incident**“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie požiadavky mailom alebo telefonicky | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni | do 8 hodín od nahlásenia | do 5 pracovných dní od nahlásenia |
|  | Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: **„Nepodstatný incident“** buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie požiadavky mailom alebo telefonicky | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni | do 3 pracovných dní od nahlásenia | do 10 pracovných dní od nahlásenia |
|  | Odborná asistencia zamestnancom objednávateľa pri nasadení objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv prevádzkovaného informačného systému | kalendár alebo na žiadosť | dohodou | dohodou | - | - | dohodou |
|  | Odborná asistencia zamestnancom objednávateľa pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán. | kalendár alebo na žiadosť | dohodou | dohodou | - | - | dohodou |

* 1. Pri poskytovaní služby Údržba je Lehota služby 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. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
     1. objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému,
     2. poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
     3. poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
        1. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
        2. dopad na IT dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť IT dokumentácie,
        3. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
        4. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
     4. poskytovateľ 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 vráti incident na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,
     6. objednávateľ vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
     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 poskytovateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ je v tomto prípade zaviazaný sa overenia osobne zúčastniť,
     9. objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
  3. Poskytovateľ môže na odstránenie incidentov podľa závažnosti s Lehotami služieb použiť dočasné náhradné riešenie (workaround), ktoré objednávateľ odsúhlasí a následne nasadí do procesov a prevádzky IT ako mimoriadne a neodkladné riešenie incidentu.
  4. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie (workaround):
     1. ktoré dočasne eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní po ich nahlásení,
     2. ktoré dočasne eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.
  5. Súčasťou odstraňovania incidentov je aj aktualizácia dokumentácie k dodanému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v dodanom systéme
  6. Klasifikácia incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabuľka č. 3** | |
| **Závažnosť/typ incidentu** | **Popis naliehavosti incidentu** |
| Zásadný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky systému oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho riadnemu používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie systému nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok systému, ktorý neumožní úspešne realizovať bankové procesy v NBS podporované systémom alebo 2. Aplikačné funkcie systému, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú úplne funkčné, alebo 3. Aplikačné funkcie systému, ktoré majú priamy dopad na riadny chod NBS, nie sú funkčné.   Zásadný bezpečnostný incident je bezpečnostný incident, ktorý priamo ohrozuje informačnú bezpečnosť bankových procesov v NBS – v oblasti dôvernosti, integrity alebo dostupnosti informácií |
| Závažný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky systému oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho plnohodnotné používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré NBS potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom, 2. Aplikačné funkcie systému, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú čiastočne funkčné.   Závažný bezpečnostný incident je bezpečnostný incident, ktorý priamo ohrozuje informačnú bezpečnosť časovo závislých a obsahových bankových procesov v NBS súvisiace s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami – v oblasti dôvernosti, integrity alebo dostupnosti informácií |
| Nepodstatný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky systému oznámené poskytovateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty.  Incidenty tejto klasifikácie síce obmedzujú používanie systému ale v zásade neobmedzujú základné funkcie a prevádzku tohto systému. |

* 1. Poskytovateľ 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 poskytovateľom.
  2. **Bezpečnostný incident** je definovaný v Prílohe č. 5: Slovník pojmov Servisnej zmluvy.
  3. Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti pri riešení podozrivých zistení a bezpečnostných incidentov:
     1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek podozrivé zistenie alebo bezpečnostný incident ihneď po jeho identifikácii.
     2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri analýze podozrivého zistenia alebo bezpečnostného incidentu v rozsahu potrebnom na jeho detailnú identifikáciu, zistenie času vzniku a trvania, rozsahu a príčiny.
     3. Poskytovateľ sa zaväzuje skontrolovať a identifikovať zmeny v IT infraštruktúre a IS objednávateľa po narušení bezpečnosti.
     4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti,
     5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie opakovania podozrivého zistenia alebo bezpečnostného incidentu.
     6. Poskytovateľ sa zaväzuje povinný poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii včasnej identifikácie podozrivého zistenia alebo bezpečnostného incidentu.
     7. V prípade identifikácie falošného poplachu sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie jeho opakovania.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnú plnú súčinnosť objednávateľovi pri obnove služby IT pokiaľ samotnú obnovu (napr. nasadenie opravy alebo riešenia) v prostredí NBS realizuje objednávateľ.
  5. Odstraňovanie bezpečnostných zistení - poskytovateľ jeden krát mesačne vykoná analýzu a vypracuje návrh na odstránenie bezpečnostných zistení, zoznam ktorých dostane od objednávateľa (výstup z interného skeneru zraniteľností obstarávateľa). Súčasťou analýzy bude aj prípadný dopad opatrení, ktoré sú súčasťou návrhu na odstránenie bezpečnostných zistení, na funkčnosť a prevádzku systému.

1. ***Konzultácie na pracovisku objednávateľa***
   1. Služba Konzultácie na pracovisku objednávateľa bude poskytovateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke formou priamej účasti poskytovateľa na pracovisku objednávateľa – jedná sa o objednávkovú platenú službu nad rámec paušálnych platieb pre služby 1. Podpora a 2. Údržba
   2. Predmetom týchto platených objednávkových konzultačných služieb je dodanie informácií, analýz, odporúčaní a konceptov nad rámec štandardného dodaného a prevádzkovaného riešenia – obvykle formou dodania dokumentov (napr. gap analýza, koncept, návrh, odporúčania a pod.) alebo organizácie spoločných workshopov.
   3. Predmetom konzultačných služieb nemôže byť poradenstvo k prevádzke dodaného a prevádzkovaného riešenia v rámci služby 1. Podpora.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Konzultácie na pracovisku objednávateľa v rozsahu maximálne **do 500 osobohodín ročne**, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada:

| **Tabuľka č. 4** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Konzultácie priamo na pracovisku objednávateľa alebo online na základe podmienok uvedených v objednávke | objednávka | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni |  | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi Konzultáciu na pracovisku objednávateľa (obvykle spoločný workshop, porada), alebo online (napr. TelCo, e-mail) na základe písomnej objednávky, ktorá bude poskytovateľovi doručená poštou, faxom alebo elektronickou poštou.
  2. Poskytovateľ po poskytnutí služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa odovzdá objednávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov konzultácie, na základe ktorých zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom poskytnutie služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa v požadovanej kvalite.

1. ***Školenie***
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom "Školenie" rozumie služba, ktorá umožňuje objednávateľovi objednať školenie  súvisiace s používaním dodaného systému, prípadne jeho časti, prípadne jeho úpravy, pričom poskytovateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek objednávateľa.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Školenie v rozsahu maximálne do **500 osobohodín** ročne, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Školenie v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 5** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Školenie k dodanému systému, prípadne jeho ľubovoľnej časti podľa požiadaviek uvedených v objednávke (školenie sa vykoná v priestoroch objednávateľa, pokiaľ sa objednávateľ s poskytovateľom nedohodnú inak) | objednávka | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni |  | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ bude poskytovať službu Školenie na základe obidvoma stranami vopred odsúhlaseného harmonogramu poskytovania predmetnej služby, ktorý bude určovať aj organizačno-technické záležitosti týkajúce sa poskytnutia tejto služby.
  2. Poskytovateľ v rámci služby Školenie poskytne študijné materiály zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe (e-mailom, na úložisko alebo na USB) najneskôr do 2 dní pred termínom začiatku konania školenia.
  3. Poskytovateľ po poskytnutí služby Školenie odovzdá objednávateľovi prezenčnú listinu účastníkov školenia, na ktorej zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom poskytnutie služby Školenie v požadovanom rozsahu a kvalite.

1. **Implementácia**
   1. Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom služba Implementácie rozumie služba riadenia zmien umožňujúca
      1. Predbežnú analýzu požiadaviek objednávateľa a rámcový návrh ich riešenia
      2. Následnú funkčnú analýzu požiadaviek objednávateľa a detailný návrh ich riešenia vrátane cenovej ponuky
      3. samotnú úpravu systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do dodaného informačného systému.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne do **1000 osobohodín** ročne**,** ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.

Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ poskytoval službu "Implementácia" tak, aby pri poskytnutí tejto služby nedošlo k zásahu do autorských práv tretích osôb, ktoré sa podieľali na implementácii dodaného systému.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 6** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 funkčnú analýzu požiadavky a na návrh riešenia | Požiadavka mailom | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni | do 3 pracovných dní od požiadavky | do 5 pracovných dní od požiadavky |
| 2. | Vykonať funkčnú analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia | Podľa objednávky | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni |  | podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému | Podľa objednávky | na | na | 5x8 (8.00-16.00) pracovné dni |  | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:
     1. objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
     2. poskytovateľ 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 poskytovateľovi objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
     4. poskytovateľ 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 poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
     6. v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať poskytovateľa 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 poskytovateľovi 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 poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5 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) poskytovateľa.
  4. Objednávateľ na základe vyhodnotenia ponuky rozhodne o prijatí alebo odmietnutí tejto ponuky. V prípade odmietnutia ponuky môže navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil ponuku a predložil novú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia.
  5. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdržaní objednávky na funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
  6. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ 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 systém,
     3. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
     4. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
     5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
  7. Objednávateľ na základe vyhodnotenia funkčnej analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či túto funkčnú analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše protokol „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky v rámci dodaného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prijatí analýzy. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, objednávateľ aj poskytovateľ obdržia po jednom vyhotovení protokolu o prijatí analýzy.

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

* 1. V prípade požiadavky, kde na základe dohody objednávateľa a poskytovateľa 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 5.3., 5.4., 5.5, 5.6, 5.7., t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
  2. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného dodaného informačného systému alebo jeho časti:
     1. poskytovateľ dodá úpravu systému alebo jeho časti,
     2. poskytovateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy dodaného systému v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať poskytovateľa o zmenu alebo doplnenie poskytovateľom predložených návrhov postupov, ktoré poskytovateľ po prípadnej konzultácií s objednávateľom zapracuje,
     3. poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalačných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalačné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
     4. v prípade, že úprava systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti poskytovateľ dodá úpravu dodaného informačného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
     5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa, za účasti poskytovateľa, 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 systému alebo jeho časti podpisom protokolu o plnení služby Implementácia dodaného systému, ktorého súčasťou bude protokol o akceptácii upraveného dodaného informačného systému, alebo jeho časti - „Protokol o akceptácií dodaného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o plnení služby implementácia. Protokol o plnení služby Implementácia úpravy systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch, pričom objednávateľ obdrží štyri a poskytovateľ jedno vyhotovenie tohto protokolu,
     8. súčasťou dodávky úpravy dodaného informačného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.
     9. súčasťou dodávky úpravy dodaného informačného systému je aj aktualizácia dokumentácie k dodanému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v dodanom systéme
  3. Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe objednávateľom podpísaného protokolu o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.
  4. Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe objednávateľom podpísaného protokolu plnenia služby Implementácia a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

1. ***Podpora SW tretích strán (pre softvérové licencie tretích strán dodané poskytovateľom v rámci zmluvy o dielo)***
   1. Podpora SW tretích strán (pre softvérové licencie tretích strán dodané poskytovateľom v rámci zmluvy o dielo)
      1. Zakúpenie služby Podpora SW tretích strán môže byť požadované objednávateľom písomnou objednávkou (e-mailom), ktorú objednávateľ doručí poskytovateľovi najneskôr 1 mesiac pred uplynutím aktuálnej podpory zakúpenej na základe zmluvy o dielo, cena je uvedená v Tabuľky 4a a 4b Prílohy č. 4 Servisnej zmluvy.
      2. Poskytovateľ je povinný potvrdiť príjem a akceptovať písomnú objednávku objednávateľa najneskôr do 24 hod od jej prijatia rovnakou formou akou bola objednávka doručená poskytovateľovi.
      3. Potvrdením objednávky zo strany poskytovateľa sa považuje objednávka za akceptovanú. V prípade, ak poskytovateľ z akýchkoľvek dôvodov nepotvrdí (neakceptuje) objednávku v lehote stanovenej v tejto prílohy, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia riadne vystavenej objednávky poskytovateľovi, za deň akceptácie objednávky.
      4. Poskytovateľ spolu s predložením faktúry preukázateľne zdokladuje zakúpenie podpory od tretej strany v zodpovedajúcom rozsahu. Za preukázateľné dokladovanie budú zmluvné strany považovať napr. zmluvu poskytovateľa na poskytnutie podpory treťou stranou, doklad o vykonaní úhrady za poskytnutie podpory treťou stranou, a pod.
   2. Podpora SW tretích strán zahŕňajú poskytovanie upgrade a softvérovej a technickej podpory pre kľúčové softvérové komponenty: **<**vyplní uchádzač>
   3. V rámci Služieb podpory SW produktov tretích strán sa poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť:
      1. dodanie najnovšej aktualizácie pre všetky uvedené produkty**<**vyplní uchádzač>
      2. nonstop technickú podporu (cez e-mail prípadne telefón) pre všetky uvedené produkty – 24 h x 365 dní na 1 rok odo dňa uvedeného v písomnej výzve doručenej objednávateľom poskytovateľovi;
      3. poskytnutie záplat pre všetky produkty - 24hod. x 365dní na 1 rok odo dňa uvedeného v písomnej výzve doručenej objednávateľom poskytovateľovi;
      4. informovanie objednávateľa o nových technických možnostiach a riešeniach uvedených produktov a iných noviniek (minimálne 1x za štvrťrok).
2. ***Doplnkové služby (Exit služby a Konzultácie pre nového poskytovateľa)***
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom Doplnkové služby rozumejú nasledovné typy Objednávkových služieb.

**Exit služba**

* 1. Exit služba - pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Exit služba“ rozumie poskytnutie súčinnosti novému poskytovateľovi:
     + pri prevzatí Servisných služieb k dielu formou workshopov,
     + pri riešení incidentov, resp. v opodstatnených prípadoch aj priame riešenie incidentov,
     + pri implementácii novej funkčnosti resp. v opodstatnených prípadoch aj priama implementácia novej funkčnosti,
  2. Exit službu je objednávateľ oprávnený požadovať a poskytovateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 6 (šesť) mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť na vyžiadanie objednávateľovi službu „Exit služba“ v rozsahu maximálne do **500 osobohodín**, Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

**Konzultácie pre nového poskytovateľa**

* 1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Konzultácie pre nového poskytovateľa“ rozumie poskytnutie konzultácií novému poskytovateľovi o funkčnosti požadovanej časti systému a k zdrojovému kódu, ktorý uvedenú funkčnosť zabezpečuje.
  2. Službu „Konzultácie pre nového poskytovateľa“ je objednávateľ oprávnený požadovať a poskytovateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 6 (šesť) mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
  3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi na základe písomnej objednávky objednávateľa službu „Konzultácie pre nového poskytovateľa“ v rozsahu maximálne do **500 osobohodín**“. Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

**Komunikácia**

Service Desk sa používa ako komunikačný kanál medzi objednávateľom a poskytovateľom pri poskytovaní Servisných služieb.

Koniec dokumentu.