## **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. | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako „Iný prevádzkový incident“ | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | do 3 pracovných dní  od prijatia žiadosti | do 5 pracovných dní  od prijatia žiadosti |
| 2. | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky informačného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality informačného systému, administrácie informačného systému | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti | do 2 pracovných dní  od prijatia žiadosti |
| 3. | Poskytovanie konzultácií (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie informačného systému | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti | do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti |
| 4. | Posudzovanie návrhov objednávateľa na malé zmeny nastavenia a konfigurácie informačného systému ako aj konzultácie v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti | do 5 pracovných dní od prijatia žiadosti |
| 5. | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h | do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti | do 5 pracovných dní od prijatia žiadosti |
| 6. | Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia informačného systému spolu s odporúčaním na ich aplikovanie | Kalendár | 2 x ročne | 1.3.  2.9 | - | - | 10 prac. dní |
| 7. | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti informačného systému | Kalendár | 2 x ročne | 1.3.  2.9. | - | - | 10 prac. dní |

* 1. V rámci služby „Podpora“ bude Poskytovateľ dodávať vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a hodnotenia vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na podporovaný 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, ktoré sú použité v informačnom systéme a bezodkladne písomne informovať objednávateľa o dostupnosti nových verzií (postačuje e-mail), pričom sa zaväzuje pripraviť plán na nasadenie nových verzií v súlade s požiadavkami a bezpečnostnými pravidlami objednávateľa, ak obsahujú opravu prevádzkových chýb, resp. bezpečnostných hrozieb a zraniteľností.
  5. SAP Support Portal môže obsahovať rovnako informácie tretích strán, ktoré nie sú autorizované dodávateľom Systému SAP a dodávateľ Systému SAP nezodpovedá za ich správnosť alebo vhodnosť. Informácie tretích strán sú v SAP Support Portal explicitne označené ako informácie tretích strán. Dodávateľ je povinný skontrolovať správnosť informácií tretích strán skôr, ako ich aplikuje pri realizácii Servisných služieb v zmysle tejto servisnej zmluvy. V prípade, že dodávateľ pri poskytovaní servisných služieb použije informácie tretích strán, je povinný o tejto skutočnosti informovať objednávateľa.

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 informačného systému realizované poskytovateľom a/alebo objednávateľom.

Do tejto oblasti služieb integrálne je zaradená aj súčinnosť Poskytovateľa pri odstraňovaní bezpečnostných zistení 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** |
|  | 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 zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 2 hodín od prijatia žiadosti | 2 h |
|  | Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: **„Zásadný prevádzkový incident**“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 2 hodín od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti | do 6.00h nasledujúceho pracovného dňa |
|  | Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný prevádzkový incident**“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 2 hodín od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti | do 36 hodín od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti |
|  | Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: **„Nepodstatný prevádzkový incident“** buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | v pracovnej dobe | do 4 hodín od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti | do 10 prac. dní od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných aktualizácií programového vybavenia dodaného systému | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
|  | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
|  | Aktualizácia dokumentácie k  systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v systéme | Kalendár | priebežne | - | - | - | 5 prac.dní |

* 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. Ak sa pri použití nástroja SAP Notes Asistant alebo ABAP Support package manager alebo iného ekvivalentného nástroja zistí, že príslušný SAP Note alebo Support packages alebo iná zmena a rozšírenie vydané dodávateľom systému SAP mení nemodifikovaný štandardný objekt SAPu bez potreby jeho manuálnej zmeny, implementáciu danej zmeny alebo rozšírenia poskytovateľ realizuje prostredníctvom služby Údržba .
  3. Poskytovateľ v rámci služby Podpora monitoruje opravy vydávané dodávateľom systému SAP. V prípade, že identifikuje opravu vydanú dodávateľom systému SAP, ktorá by mohla zabrániť vzniku zásadného alebo závažného incidentu pri prevádzke informačného systému, túto opravu implementuje do informačného systému v rámci služby Údržba.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
     1. objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident informačného
     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 vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
     6. 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,
     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.
  5. Poskytovateľ môže na odstránenie chýb a nedostatkov použiť náhradné riešenie (workaround).
  6. 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.
  7. Súčasťou odstraňovania prevádzkových incidentov je aj aktualizácia dokumentácie k informačnému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v informačnom systéme
  8. Klasifikáciu prevádzkových incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti – definícia jednotlivých typov incidentov je uvedená v prílohe č. 5 Slovník pojmov Servisnej zmluvy.
  9. 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.
  10. Bezpečnostnými zisteniami sú podľa stupňa významu (utriedené od najvyššieho po najnižší):

a) bezpečnostný incident

b) bezpečnostná hrozba

c) podozrivá udalosť

Uvedené pojmy sú definované v Prílohe č. 5: Slovník pojmov Servisnej zmluvy.

* 1. Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti zo strany Poskytovateľa pri riešení bezpečnostných zistení:
     1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek bezpečnostné zistenie  ihneď po jeho identifikácii,
     2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri identifikácií a analýze bezpečnostného zistenia v rozsahu potrebnom na jeho detailnú identifikáciu, zistenie času vzniku a trvania, rozsahu a príčiny,
     3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu opatrení a termínov na odstránenie bezpečnostného zistenia, a takisto identifikovať prípadné dopady navrhnutých opatrení na funkčnosť a prevádzku systému,
     4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri  kontrole a identifikácii zmien v IT infraštruktúre a IS objednávateľa po narušení bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
     5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri  odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
     6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii  opatrení na zamedzenie opakovania bezpečnostného zistenia v termíne na základe vzájomnej dohody.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnú súčinnosť objednávateľovi pri obnove služby IT pokiaľ samotnú obnovu (napr. nasadenie opravy alebo riešenia) v prostredí NBS realizuje objednávateľ.
  3. Poskytovateľ môže na odstránenie chýb a nedostatkov použiť náhradné riešenie. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie, ktoré eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný prevádzkový incident systému bude nahradené odstránením vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní a náhradné riešenie, ktoré eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný prevádzkový incident systému bude nahradené odstránením chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby v zdrojovom kóde, knižniciach systému a/alebo meta-dátach systému SAP. Poskytovateľ sa zaväzuje, že chyby v zdrojovom kóde, knižniciach systému a/alebo meta-dátach systému SAP bude riešiť v zmysle ustanovení platnej Licenčnej zmluvy do doby odstránenia chyby navrhne objednávateľovi náhradné riešenie. Poskytovateľ je povinný oznámiť objednávateľovi číslo zadaného incidentu u výrobcu systému SAP a v mesačných intervaloch ho informovať o stave riešenia.

1. ***Implementácia SAP Notes***
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou „Implementácia SAP Notes“ rozumie:

* Vykonanie analýzy dostupných SAP Notes poskytovateľom, objednávateľ zhodnotí potrebu implementácie predloženého zoznamu SAP Notes
* Vykonanie implementácie SAP Notes poskytovateľom vrátane vyrovnania zákazníckych modifikácií/vývoja, objednávateľ vykoná testy po nasadení SAP Notes, poskytovateľ vykoná iba Unit testy pre vyrovnania zákazníckych modifikácií/vývoja
* Spracovanie inštalačnej dokumentácie
* Objednávateľ zabezpečuje prenos transportných požiadaviek so zmenami do testovacích a produkčných systémov
  1. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto Servisnej zmluvy poskytnúť objednávateľovi službu „Implementácia SAP Notes“ pravidelne na mesačnej báze po dobu trbania servisnej zmluvy.

1. ***Konzultácie pre objednávateľa***
   1. Služba Konzultácie na pracovisku objednávateľa bude poskytovateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke vzdialenou formou alebo 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 vzdialene, spracovaním dokumentu alebo priamo na pracovisku objednávateľa v rozsahu maximálne **do 217 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy,** **v prípade uplatnenia OPCIE 1 ďalších 100 osobohodín, v prípade uplatnenia OPCIE 2 ďalších 100 osobohodín a v prípade uplatnenia OPCIE 3 ďalších 100 osobohodín**, 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. 3** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | Prijatie požiadavky alebo objednávky zo Service Desk alebo mailom | - | - | v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h | do 4 hodín  od prijatia žiadosti | podľa objednávky |

* 1. Poskytovateľ po poskytnutí služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa odovzdá objednávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov workshopu (pokiaľ sa konal), na základe ktorých zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom poskytnutie služby 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 informačného 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 **65 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy,** **v prípade uplatnenia OPCIE 1 ďalších 30 osobohodín. v prípade uplatnenia OPCIE 2 ďalších 30 osobohodín a v prípade uplatnenia OPCIE 3 ďalších 30 osobohodín**, 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. 4** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Školenie k informačnému systému, prípadne jeho ľubovoľnej časti podľa požiadaviek uvedených v objednávke (školenie sa vykoná v priestoroch objednávateľa, pokiaľ sa objednávateľ s poskytovateľom nedohodnú inak) | Prijatie požiadavky alebo objednávky zo Service Desk alebo mailom | - | - | v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h | do 4 hodín  od prijatia žiadosti | 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  informačného systému.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne do **5417 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy,** **v prípade uplatnenia OPCIE 1 ďalších 2500 osobohodín, v prípade uplatnenia OPCIE 2 ďalších 2500 osobohodín a v prípade uplatnenia OPCIE 3 ďalších 2500 osobohodín,** 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. 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 informačného systému.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| **Tabuľka č. 5** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Služba / Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Vykonať analýzu a vypracovať písomnú ponuku na návrh riešenia | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | - | - | - | - | do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky |
| 2. | Vypracovať návrh riešenia | Podľa objednávky | - | - | - | - | podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému | Podľa objednávky | - | - | - | - | podľa objednávky |

* 1. Ak sa pri použití nástroja SAP Notes Asistant alebo ABAP Support package manager alebo iného ekvivalentného nástroja zistí, že príslušný SAP Note alebo Support packages alebo iná zmena a rozšírenie vydané dodávateľom systému SAP mení štandardný objekt SAPu, ktorý bol  modifikovaný alebo vyžaduje dodatočnú customizáciu, prípadne manuálnu zmenu štandardného objektu systému, alebo ak daná aktualizácia systému rieši funkcionalitu, ktorá bola riešená zákazníckym SAP-objektom informačného systému, takúto aktualizáciu poskytovateľ realizuje  prostredníctvom služby Implementácia.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:

1. objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
2. poskytovateľ vypracuje predbežnú analýzu a cenovú ponuku na detailnú funkčnú 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 detailnú funkčnú analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia
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.
   1. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná poskytovateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
7. názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
8. popis a dôvod požadovaných úprav,
9. očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
10. podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
    1. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na  analýzu najneskôr do 5 pracovných dní od obdržania požiadavky vypracoval písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Táto písomná ponuka musí obsahovať:
11. odkaz na pôvodnú požiadavku,
12. záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
13. dobu realizácie a termín ukončenia,
14. predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
15. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
    1. 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.
    2. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na detailnú funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Detailnú funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdržaní objednávky na  detailnú funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
    3. 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:
16. odkaz na pôvodnú požiadavku,
17. detailný popis riešenia (doplnkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na systém,
18. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
19. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
20. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
    1. Objednávateľ na základe vyhodnotenia detailnej funkčnej analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či túto detailnú funkčnú analýzu a návrh riešenia akceptuje

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 priamo objednávku na realizáciu požiadavky, t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
  2. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného informačného systému alebo jeho časti:

1. poskytovateľ dodá úpravu systému alebo jeho časti,
2. poskytovateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy informačného 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 elektronickou poštou alebo na prenosnom médiu alebo skopíruje na príslušné zdieľané úložisko NBS, ktoré má poskytovateľ dostupné v presne vymedzenom rozsahu, 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 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 informačného systému, ktorého súčasťou bude protokol o akceptácii upraveného informačného systému, alebo jeho časti.
8. súčasťou dodávky úpravy informačného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.
   1. 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.

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. ***Doplnkové služby (Exit služby a Konzultácie pre nového poskytovateľa)***

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:
     1. pri prevzatí Servisných služieb k dielu formou workshopov,
     2. pri riešení incidentov, resp. v opodstatnených prípadoch aj priame riešenie incidentov,
     3. 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 **160 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 **160 osobohodín**“. Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

1. ***Ostatné* *záväzky* poskytovateľa**
   1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať odstraňovanie incidentov a vykonávať zmeny a rozšírenia informačného Systému v zmysle ich definície v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy jednou z nasledujúcich foriem v tomto poradí:
2. využitím SAP Notes s použitím nástroja SAP Notes Assistant a/alebo prostredníctvom Support Packages s použitím nástroja ABAP Support Package manager,
3. prostredníctvom prístupu k riešeniu incidentov systému navrhnutý SAP prostredníctvom SAP Support portálu,
4. prostredníctvom úprav zákazníckych objektov alebo modifikovaných štandardných objektov pracovníkmi poskytovateľa.
   1. V odôvodnených prípadoch poskytovateľ môže navrhnúť alternatívne riešenie zmien a rozšírení informačného systému.
   2. Poskytovateľ je povinný na základe upozornenia objednávateľa vyhľadávať relevantné SAP Notes poskytnuté dodávateľom systému SAP riešiace príslušné legislatívne zmeny.
   3. Poskytovateľ je povinný po upozornení objednávateľom bezodkladne vykonať rámcovú analýzu riešenia tejto legislatívnej zmeny a najneskôr v termíne do 15 pracovných dní predložiť objednávateľovi návrh spôsobov riešenia predmetnej legislatívnej zmeny.
   4. V prípade legislatívnych zmien, ktoré sa dajú realizovať nastavením informačného systému poskytovateľ bezodkladne po upozornení objednávateľom vytvorí predbežnú analýzu spôsobu realizácie legislatívnej zmeny a dopadu danej zmeny na informačný systém, ktorú predloží objednávateľovi na odsúhlasenie.
5. ***Komunikácia***
   1. Service Desk sa používa ako komunikačný kanál medzi objednávateľom a poskytovateľom pri poskytovaní Servisných služieb.