**Príloha č. 5**

Helpdesk

* 1. Dodávateľ sa zaväzuje pre riešenie incidentov (vád), požiadaviek a ostatných skutočností týkajúcich sa Diela (**Hlásenie**) používať helpdesk, ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Na tento účel bude Objednávateľovi sprístupnené softvérové riešenie [x] v jeho najaktuálnejšej verzii, vrátane všetkých oprávnení nevyhnutných pre plnenie Zmluvy (**Helpdesk**).
  2. Dodávateľ musí najneskôr do začiatku poskytovania služieb podpory prevádzky Diela Objednávateľovi sprístupniť a počas celého trvania Zmluvy udržiavať v prevádzke Helpdesk a udeliť potrebné oprávnenia k prístupu do Helpdesku oprávneným osobám Objednávateľa bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od dňa doručenia písomnej žiadosti Objednávateľa.
  3. Pre prípad nedostupnosti Helpdesku bude Dodávateľ udržovať aj (i) telefonický hotline a kontaktný servisný email na prijímanie hlásení. Číslo na hotline a servisný email poskytne Dodávateľ Objednávateľovi súčasne so spustením Helpdesku. V takom prípade bude zhrnutie hlásenia z hotline a/alebo emailu, minimálne v rozsahu podľa bodu 7.8 prílohy 2, zaslané oznamovateľovi emailom (ako aj každá zmena statusu podľa bodu 8.9). Po obnovení funkcie Helpdesk (alebo ak bolo hlásenie cez hotline alebo email prijaté v čase funkčnosti Helpdesku) bude takéto hlásenie ďalej evidované a riešené v režime Helpdesku.
  4. Komunikácia v prostredí Helpdesku (a náhradných riešení podľa bodu 7.3 prílohy 2) bude prebiehať v slovenskom alebo [x] jazyku.
  5. Hlásenie Incidentu ohlasuje Objednávateľ alebo akýkoľvek užívateľ Diela (**Oznamovateľ**).
  6. Dodávateľ rieši hlásenia Oznamovateľa prostredníctvom Helpdesku, a to v čase podľa bodu 5.1 prílohy 2**.**
  7. Kategorizáciu Hlásení v Helpdesk určuje Oznamovateľ. Dodávateľ má právo navrhnúť inú kategorizáciu. Objednávateľ však musí túto zmenu kategorizácie schváliť. Ak sa nedohodnú na novej kategorizácii, nezhodu kategorizácie Hlásenia vyriešia štatutárne orgány Zmluvných strán. Do dosiahnutia dohody na inej kategorizácii bude Dodávateľ podávať správy podľa kategorizácie Oznamovateľa.
  8. Z procesu v rámci vybavovania Incidentu alebo inej požiadavky, vrátane informovania Oznamovateľa o stave hlásenia na Helpdesku musí byť zrejmé minimálne:
     1. dátum a čas prijatia hlásenia;
     2. identifikácia osoby Oznamovateľa;
     3. identifikáciu osoby, ktorá hlásenie prijala;
     4. stručný opis konkrétnej činnosti a doby strávenej na jej riešení; a
     5. opis konkrétnych zmien v Diele alebo jeho obsahu a čas strávený ich realizáciou.
  9. Helpdesk musí naďalej fungovať aspoň tak, aby umožňoval a bol schopný:
     1. spracovať (načítať) emailovú správu odoslanú oznamovateľom:
     2. povoliť oznamovateľom priame prihlásenie a zadanie hlásenia do Helpdesku prostredníctvom internetu.

1. **Prijímanie, monitorovanie a spracovanie Hlásení**
   1. Všetky nahlásené Incidenty a požiadavky musia byť zaznamenané v Helpdesku.
   2. Osoba spracúvajúca Hlásenie vykoná prvotnú kategorizáciu hlásenia, prípadnú klasifikáciu Incidentu podľa definície závažnosti Incidentu v súlade s odsekom 5.1 prílohy 2 apostúpi hlásenie na spracovanie. Ak hlásenie nahlási Oznamovateľ priamo prostredníctvom Helpdesku osoba spracúvajúca hlásenie zaznamená a pracuje s informáciami s cieľom ďalšej kategorizácie Hlásenia.
   3. Pri vytvorení záznamu o Hlásení systém Helpdesk automaticky zaznamená čas jeho uloženia a jedinečnú identifikáciu hlásenia, napr. pre možnosť sledovania priebehu riešenia Hlásenia. Tieto úkony musí operátor vykonať pred uplynutím rekreačnej doby. Nástroj Helpdesk tiež vygeneruje email s webovým odkazom na hlásenie. ktorý je adresovaný Oznamovateľovi a riešiteľovi (ak sú v tom čase známi). Záznam Hlásenia má status **OTVORENÉ.**
   4. Vyššie uvedený status sa mení na **V RIEŠENÍ** v okamihu, keď sa vykonávajú činnosti s cieľom vyriešiť Hlásenie. Toto však nemá vplyv na začiatok plynutia doby neutralizácie a doby odstránenia podľa bodu 5.1 prílohy 2, ktorá začína plynúť momentom prijatia Hlásenia Incidentu.
   5. Ak je nahlásené nové Hlásenie týkajúce sa už Hlásenia, ktoré už je „OTVORENÉ“ alebo „V RIEŠENÍ“ tieto Hlásenia sa zlúčia alebo sa prepoja odkazom a ďalšia evidencia je vedená len pre v poradí prvé Hlásenie.
   6. Ak je pre riešenie Hlásenia potrebné zabezpečiť súčinnosť Objednávateľa, Dodávateľ je povinný o ňu bezodkladne písomne požiadať. V takom prípade sa plynutie Doby neutralizácie a Doby odstránenia pozastavuje od okamihu doručenia takejto žiadosti Objednávateľovi.
   7. Do doby poskytnutia súčinnosti sa stav riešenia hlásenia mení na **ČAKÁ**. Doba neutralizácie a doba odstránenia pokračuje od okamihu, kedy bola spolupráca skutočne poskytnutá. Poskytnutie súčinnosti je spolu s časom zaznamenané v Helpdesku.
   8. Status **VYRIEŠENÉ** je pre Hlásenie pridelené zo strany Helpdesku až v okamihu vyriešenia hlásenia, t. j. v okamihu, kedy dôjde k odstráneniu Incidentu (t. j. nestačí len jeho neutralizácia) alebo k vyriešeniu požiadavky, ktoré je potvrdené zo strany ohlasovateľa. Hláseniu v riešení, môže byť pridelený status **V RIEŠENÍ/NEUTRALIZOVANÉ**,ak bol Incident neutralizovaný, čo bolo potvrdené zo strany ohlasovateľa. Hlásené Incidenty musia byť neutralizované a odstránené v dobe neutralizácie, resp. dobe odstránenia v súlade s bodom 5.1 prílohy 2.
   9. O každej zmene statusu je Oznamovateľovi zaslaný email.
   10. Za každé Vyhodnocovacie obdobie predloží Dodávateľ Objednávateľovi súhrnný prehľad riešenia hlásení, ktorý bude obsahovať minimálne tieto ukazovatele:
       1. rekreačná doba,
       2. doba neutralizácie,
       3. doba odstránenia.