*Príloha č.1 k Servisnej zmluve č. E-525.10.1015.00*

**Špecifikácia servisných služieb**

1. **Podpora**
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Podpora" rozumie riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných v bode 6 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ ako „Iný incident“ a ostatné činnosti uvedené v Tabuľke č. 1.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s Tabuľkou č.1:

*Tabuľka. č. 1 Popis služby Podpora*

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako „Iný incident“ | Nahlásenie incidentu | - | - | v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h | 3 prac.dni | 10 prac.dní |
| 2. | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky systému a jeho častí | Žiadosť | - | - | v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h | operatívne | 2 prac.dni |
| 3. | Poskytovanie konzultácií (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie systému | Žiadosť | - | - | v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h | 24 h | 3 prac.dní |
| 4. | Posudzovanie návrhov objednávateľa na zmeny nastavenia a konfigurácie systému v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu | Žiadosť | - | - | v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h | 24 h | 5 prac.dní |
| 5. | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia systému | Žiadosť | - | - | v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h | 24 h | 10 prac.dní |
| 6. | Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie | Kalendár | 1 x ročne | 1. 6.  . | - | - | 10 prac.dní |
| 7. | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti systému | Kalendár | 1 x ročne | 1. 6. | - | - | 10 prac.dní |

* 1. V rámci služby Podpora poskytovateľ bude poskytovať krátke vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a poskytovanie krátkych hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na dodaný systém.
  2. Služba Podpora bude poskytovateľom poskytovaná prostredníctvom telefónu, elektronickou poštou alebo prostredníctvom zaevidovania incidentu typu „Iný incident“ v systéme objednávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov.
  3. Služba „Podpora“ poskytovaná poskytovateľom objednávateľovi zahrňuje aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných objednávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy.
  4. Poskytovateľ v rámci služby Podpora jedenkrát ročne vyhodnotí dostupné aktualizácie vydávané dodávateľom systému SAP a navrhne objednávateľovi možnosť ich implementovania alebo neimplementovania do dodaného systému. Súčasťou vyhodnotenia bude aj prehľad konca podpory inštalovaných verzií.
  5. Poskytovateľ v rámci služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie inštalovania zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných objednávateľom do vývojového prostredia dodaného systému nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.

Postup odovzdávania a zaraďovania zmien do vývojového prostredia poskytnutých objednávateľom:

* + 1. Objednávateľ zaeviduje prostredníctvom systému IS Service Desk požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení, ktoré budú vykonané na vývojovom prostredí objednávateľom a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému.
    2. Poskytovateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia v dodanom systéme, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie.
    3. Objednávateľ v zmysle poskytovateľom schváleného popisu zrealizuje navrhovanú zmenu a/alebo rozšírenie vo vývojovom prostredí.
    4. Poskytovateľ odošle zmenu a/alebo rozšírenie na inštaláciu do testovacieho prostredia objednávateľa.
    5. Objednávateľ vykoná akceptačné testovanie zmeny a/alebo rozšírenia v testovacom prostredí objednávateľa.
    6. V prípade úspešného otestovania zmeny a/alebo rozšírenia objednávateľ inštaluje (nasadí) otestovanú zmenu a/alebo rozšírenie do produkčného prostredia objednávateľa.

1. **Údržba**
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov klasifikovaných v bode 6 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ ako „Zásadný incident“, „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba v súlade s Tabuľkou č.2:

*Tabuľka. č. 2 Popis služby Údržba*

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Poskytovanie informácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s chybovými hláseniami systému | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | 2 h | 2 h |
| 2. | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných. ako: „Zásadný incident“ | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | 2 h | do 6.00h nasledujúceho pracovného dňa |
| 3. | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „Závažný incident“ | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | 4 h | 38 h |
| 4.. | Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „Nepodstatný incident“ | Nahlásenie incidentu | - | - | v pracovnej dobe | 3 prac.dni | 10 prac.dní |
| 5. | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv programového vybavenia systému | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
| 6. | Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán. | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
| 7. | Aktualizácia dokumentácie k  systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v systéme | Kalendár | priebežne | - | - | - | 5 prac.dní |
| 8. | Realizácia jednoduchých nastavení a konfigurácie systému v rozsahu 8 osobohodín za kalendárny mesiac | Nahlásenie incidentu |  |  | v pracovnej dobe | 3 prac.dni | 10 prac.dní |

* 1. Pri poskytovaní služby Údržba sú Doba odozvy a Lehota služby stanovené vo vyššie uvedenej Tabuľke č.2 bodu 2.1 záväzné aj v prípade, ak by pri jednotlivých činnostiach služby Údržba požadovaných objednávateľom počas Dostupnosti služby malo ich 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 dodaného systému, túto opravu implementuje do dodaného systému v rámci služby Údržba.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme objednávateľa:
     1. objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému v rámci systému IS Service Desk, v prípade zaevidovania prevádzkového incidentu v čase poskytovania servisných služieb mimo 8.00h-17.00h objednávateľ zároveň telefonicky nahlási vedúcemu projektu poskytovateľa, resp. konzultantovi poskytovateľa zaevidovanie incidentu. Pre začatie plynutia lehôt v zmysle tejto servisnej zmluvy je rozhodujúci čas zaevidovania incidentu v systéme IS Service Desk,
     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 produktovú dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie,
        3. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
        4. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
        5. v prípade prístupu do produkčného prostredia uvedie detailný popis činnosti v produkčnom prostredí v rámci riešenia prevádzkového incidentu
     4. poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu do testovacieho prostredia objednávateľa nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
     5. objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového incidentu po jeho inštalácii (nasadení) v testovacom prostredí, objednávateľ vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
     6. objednávateľ vráti incident na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že testovanie preukáže, že prevádzkový incident nie je odstránený,
     7. objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do IS Service Desk v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového incidentu,
     8. objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť na testovaní riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol testovania zúčastniť,
     9. objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
  5. Poskytovateľ môže na odstránenie chýb a nedostatkov uvedených v bode 6 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy s Lehotami služieb uvedenými v tabuľke č. 2 tejto prílohy použiť náhradné riešenie. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie, ktoré eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný 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 incident systému bude nahradené odstránením chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.

1. **Implementácia**
   1. Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom služba Implementácie rozumie služba umožňujúca
      1. analýzu požiadaviek objednávateľa a návrh riešenia a
      2. úpravu dodaného systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do dodaného systému.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne do 5000 osobohodín / 4 roky, 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.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s Tabuľkou č. 3.

*Tabuľka. č. 3 Popis služby Implementácia*

| **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 analýzu požiadavky a na návrh riešenia | Žiadosť | - | - | - | - | 5 prac.dní |
| 2. | Vykonať analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia | Žiadosť / Objednávka | - | - | - | - | podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie systému | Objednávka | - | - | - | - | 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 dodaného 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 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.
  3. 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. podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
  4. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5-tich 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.
  5. 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. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdržaní objednávky na 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), jeho dopad na dodaný systém a riešením dotknuté oblasti (v používateľom zrozumiteľnej forme),
     3. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
     4. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizácie navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
     5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
  7. Objednávateľ na základe vyhodnotenia analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše preberací protokol „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky v rámci IS FINU/HRO“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prevzatí. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, objednávateľ aj poskytovateľ obdržia po jednom vyhotovení protokolu o prevzatí.

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 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
  2. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného dodaného systému alebo jeho časti:
     1. poskytovateľ dodá úpravu dodaného systému alebo jeho časti na CD, DVD alebo transportom,
     2. poskytovateľ dodá zoznam a vyhodnotenie skúšobných prípadov použitých pri internom testovaní zaevidovaných v prostredí Solution Managera v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia, ,
     3. poskytovateľ dodá zoznam oblastí oblasti a funkcii, ktoré je potrebné otestovať ,
     4. poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalačných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie dodaného systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalačné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu dodaného systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom akceptačného testovania v elektronickej podobe na CD alebo DVD, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
     5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného dodaného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa formou akceptačného testovania,
     6. v prípade, že je požiadavka objednávateľa riešená programovou úpravou alebo nastavením, ktoré je možné prenášať transportom poskytovateľ, zaradí transport do transportného systému testovacieho prostredia objednávateľa a požiada objednávateľa o uvoľnenie transportu do testovacieho prostredia,
     7. v prípade, že požiadavka objednávateľa nie je riešená programovou úpravou alebo nastavením prenášaným transportom, objednávateľ implementuje riešenie požiadavky do testovacieho prostredia objednávateľa za účasti poskytovateľa,
     8. objednávateľ môže písomnou formou požiadať poskytovateľa o účasť na akceptačnom testovaní programovej úpravy alebo nastavenia a poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol akceptačného testovania zúčastniť,
     9. objednávateľ vyhodnotí úspešnosť akceptačného testovania na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vztiahnuté na počet a závažnosť nedostatkov,
     10. objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení akceptačného testovania prevzatie úpravy dodaného systému alebo jeho časti podpisom preberacieho protokolu o plnení služby Implementácia v rámci IS FINU/HRO, ktorého súčasťou bude akceptačný protokol upraveného dodaného systému, alebo jeho časti „Protokol o akceptačnom testovaní úpravy IS FINU/HRO a o výsledkoch akceptačných testov“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v preberacom protokole. Preberací protokol úpravy dodaného systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch. Objednávateľ obdrží štyri a poskytovateľ jedno vyhotovenie preberacieho protokolu.
  3. Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.

Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

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.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Školenie v rozsahu maximálne do 60 osobohodín / 4 roky, 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.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Školenie v súlade s Tabuľkou č.4:

*Tabuľka č.4 Popis služby Školenie*

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Školenie k systému, prípadne jeho ľubovoľnej časti podľa požiadaviek uvedených v objednávke (školenie sa vykoná v priestoroch objednávateľa, pokiaľ sa objednávateľ s poskytovateľom nedohodnú inak) | Objednávka | - | - | v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h | 5 prac.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 na CD najneskôr 5 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 požadovanej kvalite.
  4. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ poskytol službu Školenie do 15 dní od prijatia objednávky od objednávateľa.

1. **Konzultácie na pracovisku objednávateľa** 
   1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom "Konzultácie na pracovisku objednávateľa" rozumie riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných v bode 6 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ ako “Iný incident”.

Služba Konzultácie na pracovisku objednávateľa bude poskytovateľom poskytovaná formou priamej účasti poskytovateľa na pracovisku objednávateľa.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Konzultácie na pracovisku objednávateľa v rozsahu maximálne do 100 osobohodín / 4 roky, 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.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Konzultácie na pracovisku objednávateľa v súlade s Tabuľkou č.5:

*Tabuľka č.5 Popis služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa*

| **ID** | **Činnosti** | **Aktivácia služby** | | | **Úroveň služby** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spúšťač** | **Frekvencia** | **Štart** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| 1. | Konzultácie priamo na pracovisku objednávateľa na základe podmienok uvedených v objednávke | Objednávka | - | - | v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h | 3 prac.dni | podľa objednávky |

* 1. 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.
  2. Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi Konzultáciu na pracovisku objednávateľa na základe písomnej objednávky, ktorá bude poskytovateľovi doručená poštou, alebo faxom, alebo elektronickou poštou.

1. **Klasifikácia incidentov podľa závažnosti**
   1. Objednávateľ a poskytovateľ sa dohodli, že klasifikácia incidentov podľa závažnosti uvedená v tomto bode platí pre servis systému. Klasifikáciu incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| Zásadný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom systému a táto chyba alebo nedostatok **zabraňuje** jeho používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie modulov BCA, NOO a BW NOO (komponenty, objekty, programy týchto modulov) systému nie sú funkčné ako celok alebo ide o takú chybu alebo nedostatok týchto modulov, že by nebolo možné úspešne dokončiť závierku v systéme FINU/HRO, alebo 2. Nie je možné úspešne dokončiť závierku v systéme FINU/HRO. |
| Závažný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom systému a táto chyba a/alebo nedostatok **zabraňuje** jeho používanie v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie modulov neuvedených v klasifikácií Zásadného incidentu (moduly, komponenty, objekty, programy) systému nie sú funkčné, alebo 2. Aplikačné funkcie systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom a/alebo klientom, alebo 3. Aplikačné funkcie príručnej pokladnice (v eurách a v cudzej mene), výplata preddavkov k pracovným cestám a vyúčtovanie pracovnej cesty v hotovosti. |
| Nepodstatný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty. |
| Iný incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou alebo nedostatkom systému, avšak incident je spôsobený nejasnosťamipripoužívaní systému v prevádzke a vyžaduje si:   1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania systému. 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania 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.