

Predmetom zákazky je poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky podporných informačných systémov eZdravie: Kontaktné centrum, Service Desk, Umbrella Monitoring a Dynatrace (ďalej len „APV“ alebo „CSM“) na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb (ServiceLevelTarget – SLT).

Predmetom zákazky je poskytnutie nasledovných podporných služieb:

- Služba Servisná podpora – správa a riešenie incidentov a problémov,
- Služba Prevádzková podpora – konzultácie, administrácia, školenia
- Služba Zmenová podpora – zmeny a rozvoj CSM, vrátane testovania a podpory pri implementácii, migračné práce
- Služba Prevádzková podpora – profylaktika,
- Služba Reporting/Hodnotenie

OBSAH

OBSAH	1
1	DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV 3
2	GARANTI ZMLUVY 9
3	POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV 9
4	LEGISLATÍVNE POŽIADAVKY 10
5	PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA..... 13
6	KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA..... 13
6.1	<i>KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA 13</i>
6.2	<i>Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom 14</i>
6.2.1	Prístup na miesto plnenia 14
6.2.2	Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa 14
7	PODPORNÉ SLUŽBY – ŠPECIFIKÁCIA..... 14
7.1	<i>Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov, UPGRADE / UPDATE 14</i>
7.1.1	Klasifikácia – výstupom je:..... 15
7.1.2	Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je: 15
7.1.3	Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je 15
7.1.4	Uzavretie – výstupom je:..... 15
7.1.5	Školenie, zmenové príručky a dokumentácia 16
7.1.6	Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore 16
7.1.7	Súčinnosť Objednávateľa 16
7.1.8	Eskalačný proces..... 16
7.1.9	Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby..... 17
7.2	<i>Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie..... 18</i>
7.2.1	Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)..... 18

7.2.2	Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“)	18
7.2.3	Školenie (kategória služby „Školenie“)	19
7.3	<i>Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update</i>	20
7.3.1	Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu	21
7.3.2	Vypracovanie štúdie realizovateľnosti, analýzy rizík a analýzy dopadov	21
7.3.3	Vypracovanie cenovej ponuky	21
7.3.4	Realizácia Zmeny	21
7.3.5	Otestovanie Zmeny	21
7.3.6	Plán realizácie zmeny	21
7.3.7	Záverečné akceptovanie	21
7.3.8	Zmenové príručky a dokumentácia	21
7.3.9	Upgrade / Update v rámci zmenovej podpory	22
7.3.10	Release	22
7.3.11	Eskalačný proces	24
7.4	<i>Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA</i>	25
7.5	<i>Reporting/Hodnotenie</i>	26
8	FORMULÁRE	27

1 DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

- a) „APV“ alebo „CSM“ je aplikačné programové vybavenie pozostávajúce z podporných informačných systémov pre podporu riadenia prevádzky informačných systémov NCZI. Podpornými informačnými systémami sú: Kontaktné centrum, Service Desk, Umbrella Monitoring, Dynatrace, ktorých podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Zmluvy.
- b) „Autorský zákon“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- c) „Bezpečnostný incident“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti APV, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila alebo môže ohroziť aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Incidente s Prioritou „Urgentná (A/1)“.
- d) „Človekodoň“ alebo „MD“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- e) „Človekohodina“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby na strane Poskytovateľa (vrátane Subdodávateľa Poskytovateľa alebo inej tretej osoby na strane Poskytovateľa). Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- f) „Defekt“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke (vrátane jej príloh) doručenej Poskytovateľovi a/alebo funkčnými špecifikáciami na APV dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom tento nesúlad môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti APV alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.
- g) „DevSecOps“ je skrátenejší názov pre developer, security a operations alebo aj automatizovaný devops obohatený o bezpečnostné aspekty a požiadavky. Je súbor procesov medzi vývojom bezpečnosťou a prevádzkou. Vysvetlenie detail vid' https://en.wikipedia.org/wiki/DevOps#DevSecOps,_Shifting_Security_Left.
- h) „Doba odozvy“ je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa tejto Zmluvy; v prípade ostatných služieb je to čas stanovený pre Poskytovateľa, v rámci ktorého vykoná prevzatie a potvrdenie požiadavky nahlásenej Objednávateľom Poskytovateľovi, príp. ďalšie úkony uvedené v Zmluve a jej prílohách.
- i) „Doba vyriešenia“ je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému APV alebo jeho časti tak, aby APV Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb je to čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný vyriešiť požiadavku nahlásenú Objednávateľom Poskytovateľovi.
- j) „Dokumentácia“ je súbor existujúcich aj budúcich dokumentov popisujúcich najmä funkcionality a vlastnosti APV, jeho doplnení a zmien (úprav), vrátane používateľskej, servisnej, bezpečnostnej a administrátorskej dokumentácie, ich doplnení a zmien realizovaných počas plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom, ako aj iná dokumentácia ktorá čo i len sčasti súvisí s APV, vrátane jej doplnení a zmien. Do Dokumentácie patrí napr.:
- i. používateľská príručka k jednotlivým častiam CSM

- ii. systémová príručka k jednotlivým častiam CSM,
- iii. analýza rizík, analýza funkčného dopadu,
- iv. posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov,
- v. dokumentácia k zdrojovým kódom,
- vi. dokumentácia (licenčná, používateľská atď.) k štandardným (proprietárnym) softvérovým produktom.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, dokumentácia k APV príkladmo uvedená v tomto ustanovení nepredstavuje zoznam aktuálneho súboru dokumentácie Objednávateľa k APV.

- k) „**Dostupnosť**“ alebo „**DIS**“ je schopnosť APV vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách dostupného času APV. Parametre Dostupnosti sú uvedené v **Prílohe č. 5** tejto Zmluvy.
- l) „**Dynatrace**“ je časť APV, analytický nástroj, ktorý je súčasťou monitoringu dostupnosti služieb poskytovaných NCZI.
- m) „**Fix**“ obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.
- n) „**Garant Zmluvy Objednávateľa**“ je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.
- o) „**Garant Zmluvy Poskytovateľa**“ je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.
- p) „**HotFix**“ je urýchlene nasadená oprava Incidentu .
- q) „**GDPR**“ je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
- r) „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- s) „**Incident**“ je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky APV a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky APV a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- t) „**Kľúčoví experti**“ sú všetky osoby označené Poskytovateľom ako rozhodujúci experti na výkon vybraných odborných činností v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- u) „**Komponent**“ je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v APV, a ktoré sú doplnením alebo zmenou APV. .
- v) „**Konečné riešenie**“ znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti APV ako pred výpadkom (prevádzka APV bola plne obnovená).
- w) „**Kontaktné centrum**“ časť APV, ktorá predstavuje jednotný kontaktný prístupový bod pre poskytovanie služieb servisnej podpory národnému zdravotníckemu informačnému systému (NZIS), ktorý umožňuje pacientom, lekárom a iným konzumentom služieb NZIS kontaktovať pracovníkov Call Centra cez hlasový komunikačný kanál (CC), alebo cez elektronický kontaktný formulár (KF) za účelom zadávania a sledovania stavu riešených požiadaviek resp. incidentov.
- x) „**Metodika riadenia kvality (QA)**“ je metodika projektového riadenia (Metodika riadenia QAMPR) v platnom znení (dostupné na: <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-ga/riadenie-kvality-ga/index.html>), resp. metodika, ktorá ju nahradí.

- y) **„Metodika Jednotný dizajn manuál“** je Metodické usmernenie UPVII č. 002089/2018/oLŠISVS-7 zo dňa 11.05.2018, ktorým sa vydáva **„Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy“**, v platnom znení (dostupné na: <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/jednotny-dizajn-manual-elektornických-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>), resp. metodika a dizajn manuál, ktoré ich nahradia.
- z) **„Metodika Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy“** je metodické usmernenie UPVII dostupné na https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodick%c3%a9-usmernenie-pre-tvorbu-pou%c5%be%c3%advate%c4%besky-kvalitn%c3%bdch-elektronick%c3%bdch-slu%c5%beieb-verejnej-spr%c3%a1vy_v2.pdf, v platnom znení resp. metodika (usmernenie), ktoré ju nahradia.
- aa) **„Metodické usmernenie k aplikácii základných princípov pri realizácii projektov IT“** je Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky k aplikácii základných princípov pri realizácii projektov IT financovaných z verejných zdrojov a zdrojov EÚ č. 009417/2021/oSBAA-1 zo dňa 31. marca 2021 (dostupné na: <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- bb) **„Metodické usmernenie o kvalite zdrojových kódov a balíkov softvéru“** Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie č. 024077/2023 zo dňa 05.12.2023 o kvalite zdrojových kódov a balíkov softvéru (dostupné na: <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- cc) **„Metodické usmernenie o zverejňovaní projektovej dokumentácie na portáli MetaIS“** Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie č. 24769/2023/oSBATA-1 zo 14.12.2023 o zverejňovaní projektovej dokumentácie na portáli MetaIS (dostupné na: <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- dd) **„Metodika zabezpečenia“** je Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti v platnom znení (dostupné na: https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- ee) **„Národná koncepcia informatizácie verejnej správy“** znamená dokument Národná koncepcia informatizácie verejnej správy 2021 (dostupná na: <http://informatizacia.sk/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy--2016-/22662s>) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- ff) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- gg) **„Občiansky zákonník“** je zákon č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- hh) **„Objednávateľ“** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- ii) **„Objednávkové služby“** sú služby rozvoja APV (rozvojové zmeny APV), vrátane migrácie častí APV, ako aj ďalšie služby popísané v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy. Objednávkové služby zahŕňajú najmä zmeny funkčnosti APV, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení APV, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa vrátane migrácie a aktualizáciu príslušnej Dokumentácie k APV Objednávateľa na základe týchto zmien. Výstupy Objednávkových služieb (zmeny APV) musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV alebo v prípade upgrade by mohlo byť prevádzkované APV.
- jj) **„Paušálne služby“** sú podporné služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby APV pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky APV

Objednávateľa v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami. Špecifikácia Paušálnych služieb je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy. Paušálne služby sú akékoľvek a/alebo všetky paušálne služby poskytované podľa tejto Zmluvy.

- kk) „**Podporné služby**“ alebo „**Služby**“ (jednotlivo „**Služba**“) sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby podľa tejto Zmluvy, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky a údržby APV, služieb rozvoja a zmien funkcionalít APV, prípadne ďalších služieb v súlade s touto Zmluvou. Podrobný popis a dohodnuté parametre cieľových úrovni Podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- ll) „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja APV uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- mm) „**Požiadavka na zmenu**“ alebo „**PNZ**“ (tzv. change request/CR) je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít APV podporujúcich poskytovanie produktov, služieb, žiadosť o zmenu pracovných postupov, migráciu častí APV alebo akúkoľvek inú zmenu funkčnosti, konfigurácie, nastavení APV, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia APV dodané na základe predchádzajúcich zmlúv.
- nn) „**Prevádzkový čas služby**“ je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.
- oo) „**Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa**“ je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných Služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v Prílohe č. 1 za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).
- pp) „**Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa**“ je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v Prílohe č. 1 za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).
- qq) „**Priorita**“ je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb Priorita popisuje relatívnu dôležitosť služby založenú na dopade a naliehavosti jej poskytnutia. Pre účely identifikácie relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému sa rozlišuje:
- i. Priorita „**NÍZKA (C/3)**“, resp. bežná chyba/vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „**STREDNÁ**“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionálnosť tohto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu APV, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje jeho chod, chod inej časti APV alebo chod celého APV.
 - ii. Priorita „**STREDNÁ (B/2)**“, resp. vážna chyba/vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „**URGENTNÁ**“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionálnosť tohto modulu má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Incident/Problém umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.
 - iii. Priorita „**URGENTNÁ (A/1)**“, resp. kritická chyba/vada, znamená, že Incident/Problém spôsobuje nedostupnosť funkčnosti modulu APV alebo chybnú funkčnosť modulu APV pričom

chybná alebo nedostupná funkcionálna má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť APV alebo jeho časti v produkčnom prostredí nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačnými opatreniami. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

- rr) „**Problém**“ je príčina viacerých Incidentov. Príčina Problému zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.
- ss) „**Riadiaci výbor**“ je riadiaci výbor podľa Vyhlášky o riadení projektov a zmenových požiadaviek.
- tt) „**Release**“ je riadené spracovanie balíka zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.
- uu) „**Service Desk**“ alebo „**SD**“ je elektronický informačný systém Objednávateľa (tiketovací systém Objednávateľa), prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Service Desk definície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu, požiadavky na zmenu/konzultácie/súčinnosť a pod. Service Desk je zároveň časť APV, voči ktorej sa poskytujú Podporné služby podľa tejto Zmluvy.
- vv) „**Subdodávateľ**“ je hospodársky subjekt, ktorý uzavrie alebo uzavrel s Poskytovateľom písomnú odplatnú zmluvu na plnenie určitej časti tejto Zmluvy.
- ww) „**SW**“ je softvérový produkt, t. j. počítačový program/programové vybavenie vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť APV a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy. Pre účely tejto Zmluvy sa rozlišuje:
- i. SW / softvérová aplikácia (program) vyvinutá na základe požiadaviek Objednávateľa alebo nad štandardným SW / softvérom s možnosťou ďalšieho vývoja, vytvorená Poskytovateľom a/alebo ktorej vytvorenie zabezpečil Poskytovateľ (napríklad prostredníctvom Subdodávateľa) za účelom plnenia predmetu tejto Zmluvy, vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a implementácie;
 - ii. „**Preexistenčný proprietárny SW**“, ktorým je štandardný (krabicový/proprietárny) SW Poskytovateľa alebo tretích strán, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy (vytvorený nezávisle od poskytovaných Služieb), najmä SW produkty tretích strán;
 - iii. „**Preexistenčný open source SW**“, ktorým je otvorený/open source SW Poskytovateľa alebo tretích strán, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy (vytvorený nezávisle od poskytovaných Služieb);
- (Preexistenčný proprietárny SW a Preexistenčný open source SW sa ďalej spoločne označujú aj len ako „**Preexistenčný SW**“).
- xx) „**Test**“ je:
- i. **Funkčný test (FT)** je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.
 - ii. **Generálny test (GT)** je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu funkcionalít alebo úplnej funkcionality APV. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality APV.
 - iii. **Integračný test (IT)** je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu APV so systémami, s ktorými je APV integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.
 - iv. **Záťažový test (ZT)** je test zameraný na záťaž APV simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.

- v. **Akceptačný test (AT)** je test, ktorým Objednávateľ testuje Poskytovateľom realizovanú zmenu funkcionality APV. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.
- yy) **„Umbrella Monitoring“** je časť APV, ktorá je súčasťou monitoringu dostupnosti služieb poskytovaných NCZI.
- zz) **„Vada“** predstavuje nespôsobilosť plnenia poskytnutého Poskytovateľom plniť účel, na ktorý je určené alebo rozpor/nedostatok/odchýlku vlastností plnenia poskytnutého Poskytovateľom v porovnaní s vlastnosťami uvedenými v tejto Zmluve vrátane jej príloh, analýzach a/alebo pokynoch/objednávkach Objednávateľa, resp. vykonanie plnenia Poskytovateľom v rozpore s touto Zmluvou vrátane jej príloh a/alebo analýzami a/alebo pokynmi/objednávkami Objednávateľa. Vadou je aj právna vada poskytnutého plnenia, nedostatočná dokumentácia, resp. nezrozumiteľné a nevyužiteľné komentáre zdrojových kódov pre odborne spôsobilé osoby. Poskytovateľ zodpovedá za Vady Služieb v čase poskytnutia Služieb Objednávateľovi a počas záručnej doby. Vada v súvislosti s realizáciou akceptačných testov sa označuje ako Defekt.
- aaa) **„Vyhláška o IKPS“** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovej služby (kritériá základnej služby) v platnom znení.
- bbb) **„Vyhláška o KBI“** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v platnom znení.
- ccc) **„Vyhláška o OBO“** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v platnom znení.
- ddd) **„Vyhláška o riadení projektov a zmenových požiadaviek“** je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v platnom znení.
- eee) **„Vyhláška o štandardoch pre ITVS“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v platnom znení.
- fff) **„Vyhláška o BOITVS“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy v platnom znení.
- ggg) **„Vyhláška UX/IDSK“** je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy.
- hhh) **„Zákon o finančnej kontrole a audite“** je zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- iii) **„Zákon o KB“** je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- jjj) **„Zákon o ITVS“** je zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- kkk) **„Zákon o eGovernmente“** je zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- lll) **„Zákon o registri partnerov verejného sektora“** je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- mmm) **„Zákon o slobodnom prístupe k informáciám“** je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

nnn) „Zákon o ochrane osobných údajov“ je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

ooo) „Zákon o štátnej štatistike“ je zákon č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov.

ppp) „Zmluva“ alebo tiež „SLA Zmluva“ je táto zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji podporných informačných systémov eZdravie vrátane jej príloh.

qqq) „ZVO“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2 GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa

3 POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV

Popis architektúry, konfigurácie a klúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky APV je definovaný v Dokumentácii k APV, ktorá sa nachádza u Objednávateľa. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, prevádzkových zmien aktualizovaná Poskytovateľom. Udržiavanie Dokumentácie vrátane zdokumentovania zmien v zdrojovom kóde je súčasťou podpory Poskytovateľa po každej zmene.

S relevantnou Dokumentáciou sa Poskytovateľ oboznámil počas Verejného obstarávania a zároveň mu bude poskytnutá po nadobudnutí účinnosti Zmluvy.

Predmetom podpory sú všetky časti APV a všetky prostredia APV (produkčné, preprodukčné a iné), vrátane ich zmien a prípadného rozšírenia v rámci poskytovania Podporných služieb ako aj zmien realizovaných Objednávateľom.

4 LEGISLATÍVNE POŽIADAVKY

Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb zohľadní požiadavky na súlad s aktuálne platnou a účinnou legislatívou SR a EÚ a súvisiacimi dokumentmi vrátane prípadných známych budúcich účinností relevantných ustanovení zákonov. Poskytovanie Služieb (vrátane dodania výsledkov Služieb, resp. príslušných výstupov/plnení) musí byť v súlade s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi platnými v čase poskytovania Služieb a reflektovať požiadavky vyplývajúce z príslušnej legislatívy, najmä z predpisov uvedených nižšie a uvedených v Zmluve.

Požiadavky na legislatívu	
Číslo	Popis požiadavky
L1	Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu.
L2	Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
L3	Zákon č. 153/2013 Z. z. o národnom zdravotníckom informačnom systéme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L4	Zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L5	Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L6	Zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
L7	Zákon č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L8	Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L9	Zákon č. 538/2005 Z. z. o prírodných liečivých vodách, prírodných liečebných kúpeľoch, kúpeľných miestach a prírodných minerálnych vodách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L10	Zákon č. 577/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov
L11	Zákon č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

L12	Zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L13	Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov
L14	Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L15	Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L16	Zákon č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) v znení neskorších predpisov
L17	Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
L18	Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
L19	Vyhláška MZ SR č. 9/2014 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásenia údajov do Národného registra zdravotníckych pracovníkov a jeho charakteristiky v znení neskorších predpisov
L20	Vyhláška MZ SR č. 74/2014 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam hlásení do národných zdravotných registrov, ich charakteristiky, podrobnosti o obsahu národných zdravotných registrov, postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení do národných zdravotných registrov v znení neskorších predpisov
L21	Vyhláška ŠÚ SR č. 292/2020 Z. z. ktorou sa vydáva Program štátnych štatistických zisťovaní na roky 2021 až 2023
L22	Vyhláška MZ SR č. 10/2014 Z. z., ktorou sa ustanovuje zoznam štatistických výkazov v zdravotníctve, podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení v rámci štatistického zisťovania v zdravotníctve a ich charakteristiky v znení neskorších predpisov
L23	Vyhláška MZ SR č. 44/2014 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o postupe, metódach, okruhu spravodajských jednotiek a lehotách hlásení pri zisťovaní udalostí charakterizujúcich zdravotný stav populácie a ich charakteristiky v znení neskorších predpisov
L24	Vyhláška MZ SR č. 107/2015 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy zdravotníckej informatiky a lehoty poskytovania údajov v znení neskorších predpisov
L25	Vyhláška NBÚ SR č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovej služby (kritériá základnej služby) v platnom znení
L26	Vyhláška NBÚ SR č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v znení neskorších predpisov

L27	Metodika Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html)
L28	Metodika Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy: https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/index.html
L29	Metodické pokyny, usmernenia a príručky zverejnené na https://metais.vicepremier.gov.sk/help
L30	Pri poskytovaní Služieb dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaKT_v2.1.pdf?csrt=3181741314547744407)
L31	Vyhláška MIRRI SR č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov
L32	Vyhláška UPVII č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov
L33	Vyhláška MIRRI SR č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy v znení neskorších predpisov
L34	Vyhláška NBÚ SR č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v znení neskorších predpisov
L35	Vyhláška UPVII č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov
L36	Metodické usmernenie MIRRI SR k aplikácií základných princípov pri realizácii projektov IT financovaných z verejných zdrojov a zdrojov EÚ č. 009417/2021/oSBAA-1 (https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2021/05/Metodicke-usmernenie-009417-2021-oSBAA-1-v4-1.pdf)
L37	CHECKLIST - odpočet k Uzneseniu vlády SR č. 654/2020 k 5 IT princípov pre OVM (https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.mirri.gov.sk%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F06%2FVZOR_CHECKLIST_odpocet_k_Uzneseniu_vlady_645-2020_B2_5IT_principov-v2-verzia-pre-OVM.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK)
L38	Požiadavka na uzavretie zmluvy s Objednávateľom o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vypracovanie analýzy rizík a analýzu funkčného dopadu.
L39	Požiadavka na dodanie projektových výstupov a produktov podľa vyhlášky MIRRI SR č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov

5 PODPORNÉ SLUŽBY - KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

P. č.	Názov podpornej služby	Paušálna služba/ Objednávková služba	Forma odmeny
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update	Paušálna služba	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
	<i>pre: Kontaktné centrum a Service Desk</i>		
2.	Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	Objednávková služba	podľa cenníka pre Objednávkové služby
3.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update	Objednávková služba	podľa cenníka pre Objednávkové služby
4.	Prevádzková podpora - Profylaktika		
	<i>pre: Kontaktné centrum a Service Desk</i>	Paušálna služba	1x ročne v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
		Objednávková služba	nad rámec Paušálnej služby na vyžiadanie podľa cenníka pre Objednávkové služby
<i>pre: Umbrella Monitoring a Dynatrace</i>	Objednávková služba	podľa cenníka pre Objednávkové služby	
5.	Reporting/Hodnotenie	Paušálna služba	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny

6 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

6.1 KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného miesta

Tabuľka 6

Prevádzkový čas
Režim 7x24 (non-stop)

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
Service Desk *	budú dodané Poskytovateľovi
e-mail	XXXX
Telefón	XXXX

* Do dátumu realizácie integrácie Poskytovateľa na Service Desk budú hlásenia realizované e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým medzi Zmluvnými stranami.

6.2 SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM

6.2.1 Prístup na miesto plnenia

- Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako prioritnú iba pre preprodukčné prostredie; v ostatných prípadoch, ak tak rozhodne Objednávateľ s prihliadnutím na potreby a okolnosti poskytnutia služby. Vzdialený prístup do APV Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený na prevádzkový čas poskytovania Podporných služieb Poskytovateľom a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.
- V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, ide o činnosť na produkčnom prostredí alebo tak Objednávateľ rozhodne z iných dôležitých dôvodov, bude služba poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa a čas nedostupnosti vzdialeného prístupu pre Poskytovateľa až do momentu poskytnutia možnosti realizovať službu na pracovisku Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené.

6.2.2 Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 7

Miesto	
Národné centrum zdravotníckych informácií	Priestory vo vlastníctve, prenájme alebo v inom užívaní NCZI

7 PODPORNÉ SLUŽBY – ŠPECIFIKÁCIA

7.1 SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV, UPGRADE / UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky APV. Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV.

Spôsob nahlasovania:

- Do aplikácie Service Desk. Aplikácia Service Desk je prioritný spôsob nahlasovania.
- Elektronickou poštou sa vykonáva v prípade, ak aplikácia Service Desk nie je dostupná alebo ak nie je zrealizovaná integrácia Poskytovateľa na Service Desk.
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A/1)“ musí byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením do aplikácie Service Desk alebo Elektronickou poštou. Service Desk je prioritný spôsob, elektronickou poštou sa následné nahlásenie vykonáva iba v prípade, že nie je možné nahlásenie do Service Desk (nedostupnosť, nerealizovaná integrácia Poskytovateľa).

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu spôsobom podľa článku 5. Zmluvy..

Základné činnosti poskytované v rámci služby:

7.1.1 Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby v zmysle tabuľky 5, resp.
- odôvodnený návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- odsúhlasenie kategórie služby Incident/Problém, resp.
- návrh na preklasifikovanie kategórie služby Incident/Problém,
- odsúhlasenie Priority, resp.
- návrh na preklasifikovanie Priority.

7.1.2 Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

- návrh riešenia s analýzou dopadov,
- analýza rizík
- kvalifikovaný odhad termínu dodania riešenia vrátane dodania kompletnej dokumentácie (vrátane bezpečnostnej),
- potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do APV,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 7.1.1 a 7.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom Kontaktného miesta Poskytovateľa (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 11), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).

7.1.3 Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je

- vyriešenie Incidentu,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- funkčný test,
- bezpečnostné testy Poskytovateľom (Penetračné, Security Review podľa metodiky SDL, Riziková analýza)
- dodanie releasu (Fix , HotFix)

7.1.4 Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v aplikácii Service Desk.

Podmienkou akceptácie vyriešenia Incidentu/Problému je dodanie všetkých výstupov a dokumentácie (jej aktualizácie) uvedených v časti 7.1.3 a 7.1.5, ak Objednávateľ nerozhodne inak. V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia Oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

7.1.5 Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí výškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v dohodnutom časovom termíne. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu ako súčasť služby a jej ceny.

Ak pri odovzdaní riešenia Objednávateľ neurčí inak, je Poskytovateľ povinný (najmä ak pri riešení Incidentu alebo Problému dôjde k zmene funkcionality APV) zabezpečiť aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie APV so zaznamenaním vykonaných zmien (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou APV, bezpečnostnej dokumentácie)..

7.1.6 Upgrade / Update zahrnutý v servisnej podpore

Poskytovateľ je povinný vyhodnocovať nutnosť aktualizácie a nasadenia nových verzií APV, v závislosti od aktualizácii softvérov (patch manažment a upgrade nových verzií) a infraštruktúrnych komponentov súvisiacich s prevádzkou APV (použitie platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a softvérové licencie a služby tretích strán), okrem infraštruktúrneho prostredia služieb cloudu, v ktorom bude prevádzkované APV. V prípade potreby aktualizácie APV je zároveň Poskytovateľ povinný ju realizovať na základe požiadavky Objednávateľa a v čase určenom Objednávateľom. V prípade potreby bezpečnostných aktualizácii je povinný zabezpečiť aktualizáciu APV v čase zodpovedajúcom pre vyriešenie Incidentu s Prioritou Urgentná (A/1) podľa Tab. 9.

7.1.7 Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 7.1.2 po vzájomnom odsúhlasení.

7.1.8 Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby.

7.1.9 Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov

Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 9

Prevádzkový čas služby		
Režim 7x24 (non-stop)		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná (A/1)	1 hod	9 hod
Stredná (B/2)	4 hod	72 hod
Nízka (C/3)	9 hod	120 hod

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Prevádzkový čas služby		
Pracovné dni od 8.00 h do 17.00 h		
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná (A/1)	4 hod	45 hod
Stredná (B/2)	4 hod	90 hod
Nízka (C/3)	9 hod	135 hod

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prístupnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.2 PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky Objednávateľa na:

7.2.1 Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality a prevádzky APV.

Odmena za konzultácie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa cenníka Objednávkových služieb (služba na vyžiadanie).

7.2.2 Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“)

- podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),

- správa systému – používateľský systém, konfiguračné práce, príprava automatizovaných reportov podľa požiadaviek Objednávateľa,
- tvorba a dodanie postupov, implementačných a konfiguračných manuálov pre opravy a prevádzkové zmeny a prevádzkové a bezpečnostné nastavenia.

Odmena za administráciu bude fakturovaná Poskytovateľom podľa cenníka Objednávkových služieb (služba na vyžiadanie).

7.2.3 Školenie (kategória služby „Školenie“)

Požiadavka na vyškolenie ďalších zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy APV v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa, odmena za školenie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb.

Spôsob nahlasovania:

- prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk
- v prípade nedostupnosti aplikácie Service Desk alebo nerealizovanej integrácie Poskytovateľa na Service Desk telefonicky, resp. elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy)

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 12

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 13

Prevádzkový čas služby	
Konzultácia	Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h
Administrácia	Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h
Školenie	Pracovné dni 08:00 h - 17:00 h

Cieľové úrovne služby		
Kategória služby	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Konzultácia	9 hod	Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 12 a Tabuľke 14.
Administrácia	9 hod	
Školenie	45 hod	

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 14

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prítomnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.3 ZMENOVÁ PODPORA - SPRÁVA ZMIEN, UPGRADE / UPDATE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu APV (kategória služby „Zmena“), vrátane migrácie častí APV. Výstupy tejto služby musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV alebo v prípade upgrade by mohlo byť prevádzkované APV.

Spôsob nahlasovania:

- Prostredníctvom aplikácie Service Desk s priložením formulára “Požiadavka na zmenu”. Aplikácia Service Desk je prioritný variant.
- V prípade výpadku/nedostupnosti (nerealizovanej integrácie) Service Desk elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Požiadavka na zmenu”.

Zaznamenávanie procesných činností, týkajúcich sa poskytovania služby bude realizované v aplikácii Service Desk. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Zoznam činností:

7.3.1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu", resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

7.3.2 Vypracovanie štúdie realizovateľnosti, analýzy rizík a analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára "Požiadavka na zmenu" o štúdiu realizovateľnosti k zmene, analýzu rizík a analýzu dopadov k zmene a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. Rozsah potrebnej prácnosti (požadujeme dodať s detailným rozpadom pre jednotlivé aktivity) uvedie Poskytovateľ vo formulári "Požiadavka na zmenu". V analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti APV budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

7.3.3 Vypracovanie cenovej ponuky

Požiadavka na zmenu bude realizovaná na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), Poskytovateľ cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle ako súčasť formulára "Požiadavka na zmenu" prostredníctvom nahlasovacieho kanálu.

7.3.4 Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení objednávky Objednávateľa schválenej Riadiacim výborom Poskytovateľovi. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi. Súčasťou realizácie je vykonanie rizikovej analýzy, security review podľa metodiky SDL a penetračných testov Poskytovateľom.

7.3.5 Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostrediach.

7.3.6 Plán realizácie zmeny

Poskytovateľ v rámci realizácie dodá detailný plán realizácie zmeny evidovaný prostredníctvom harmonogramu - detailný plán implementácie.

7.3.7 Záverečné akceptovanie

Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v preprodukčnom a následne v produkčnom prostredí APV potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol“. V prípade zistenia defektu je povinný Poskytovateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe.

7.3.8 Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality APV, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov, príp. ich úprav, je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie so zaznamenaním

vykonaných zmien, vrátane bezpečnostnej správy, ktorá obsahuje rizikovú analýzu, security review podľa metodiky SDL a výsledky z penetračných testov. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú Dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu, bezpečnostnej dokumentácie a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou APV).

Školenie

V prípade potreby, resp. v prípade rozsiahlejších zmien v APV zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu ako súčasť služby a jej ceny.

7.3.9 Upgrade / Update v rámci zmenovej podpory

Zoznam činností:

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
 - Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
 - Príprava migračných skriptov,
 - Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
 - Výkon interných Funkčných / Integrovaných testov,
 - Výkon interného Generálneho regresného testu,
 - Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
 - Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
 - Podpora pri výkone Funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
 - Bezpečnostné testy
 - Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
 - Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
 - identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
 - o Veľkosť inštaláčného balíčka
 - o Dopady na IT infraštruktúru:
 - Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
 - Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integrovaných testov)
 - Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)
- [Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],
- identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov celkový dopad „Veľký“.

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy, alebo v čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

7.3.10 Release

7.3.10.1 Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

- a) Mimoriadny / Riadny,
- b) Štandardný / Rizikový,

- c) Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu) / Opravný (predovšetkým Fixy
- d) Incidentov / Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov).

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. samotných častí APV, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán (na základe rizikovej analýzy) a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných PNZ a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

- a) Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- b) Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- c) Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu na strane Poskytovateľa
- d) Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade / Update

7.3.10.2 Pravidlá pre nasadzovanie Release

Pre každý Release sa spracuje obsah, charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny) a samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

7.3.10.3 Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu v preprodukčnom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú počas akceptácie inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevyší limity uvedené v Tabuľke 15.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov.

Tabuľka 15

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Urgentná	Kritický defekt s dopadom na dostupnosť služieb poskytovaných APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku kritickej funkcionality APV, resp. v preprodukčnom prostredí zastaví postup testov.	0
Stredná	Vážny defekt s dopadom na funkcionalitu aspoň jednej časti APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/podstatným spôsobom obmedzil prácu pracovníkov Objednávateľa. Takýto defekt by v preprodukčnom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov.	4
Nízka	Defekt s nepodstatným dopadom na funkcionalitu APV, resp. bez dopadu na postup testov v preprodukčnom prostredí.	10

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas akceptácie.

Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia oprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa tak zmluvné strany dohodnú; v takom prípade spíšu zmluvné strany o podmienenej akceptácii „Akceptačný protokol – podmienený“ (primerane sa použije formulár „Akceptačný protokol“), ktorý bude obsahovať aj dôvody podmienenej akceptácie, podmienky a ďalší postup v súvislosti s realizáciou Požiadavky na zmenu.

7.3.11 Eskalačný proces

V prípade rozporov v súvislosti s činnosťami zmenového procesu, sa realizuje eskalácia na Prevádzkových garantov Zmluvy.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 16

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 17

Prevádzkový čas služby		
Zmena	Pracovné dni 08:00 h – 17:00 h	
Upgrade/Update	Dohoda	
Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná zmena**	24 hod	Dohoda (v prípade zmien z dôvodu legislatívy je Poskytovateľ povinný dodržať termín stanovený Objednávateľom), Urgentná zmena je realizovaná bezodkladne
Zmena	48 hod	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

** Urgentnú zmenu určuje Objednávateľ vzhľadom na osobitné dôvody a dôležitosť zmeny.

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update

Tabuľka 18

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Odmena za Služby zmenovej podpory bude fakturovaná Poskytovateľom podľa cenníka Objednávkových služieb.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú dovedy vynaloženej práci a rozsahu plnení, ako aj nahradiť preukázateľné náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej práce Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.4 PREVÁDZKOVÁ PODPORA - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ činnosti uvedené v Tabuľke 19.

Odmena za poskytnutie služby 1 x ročne je zahrnutá v rámci Mesačnej paušálnej odmeny. Poskytnutie služby nad rámec služby zahrnutej v Mesačnej paušálnej odmene (viac ako 1x ročne) bude fakturované Poskytovateľom podľa sadzieb cenníka Objednávkových služieb. V rámci tejto služby je potrebná kontrolovaná súčinnosť zamestnancov Objednávateľa.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika Tabuľka 19

Činnosť	Periodicita reportovania činnosti
Sledovanie logov jednotlivých komponentov. Identifikácia abnormálneho správania. Monitorovanie plánovaných jobov. Sledovanie výkonových parametrov, identifikácia problémov.	na vyžiadanie

Spôsob nahlasovania:

- Prioritne prostredníctvom aplikácie Service Desk.
- V prípade nedostupnosti aplikácie Service Desk alebo ak nedošlo k integrácii Poskytovateľa na Service Desk, elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) s požiadavkou na službu profylaktika s identifikáciou, či ide o službu objednávkovú alebo službu paušálnu (Kategória služby Profylaktika - Objednávková / Paušálna služba)

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Profylaktika Tabuľka 20

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Pracovné dni
08:00 h – 17:00 h

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

7.5 REPORTING/HODNOTENIE

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o všetkých vykonaných podporných službách pre APV vždy k 5. dňu v mesiaci, v rozsahu a formáte uvedenými v Prílohe č. 6 Zmluvy. Poskytovateľ zasiela hlásenia v elektronickej podobe (.pptx, .xlsx), ak Objednávateľ neurčí inak.

Zoznam činností:

- Tvorba a naplnenie dát reportu
- Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa
- Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb
- Hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

--	--	--

Hodnotiace stretnutia údržby a podpory APV sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľkách 25, 26.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb
- analýza Incidentov priority Urgentná (A/1), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti APV
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie Požiadavky na zmenu úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov
- rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie“

Tabuľka 25

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 26

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

8 FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Podporné služby sú uvedené v Tabuľke 27 a konkrétne šablóny sú obsiahnuté v Prílohe č. 6 Zmluvy.

Formuláre

Tabuľka 27

Por. č.	Názov / popis formulára
1.	Formulár – Požiadavka na zmenu
2.	Formulár – Akceptačný protokol
3.	Formuláre k službe Reporting/Hodnotenie
4.	Formulár – Report o poskytnutých Paušálnych službách