

Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém „Intranetový portál Slovenskej pošty, a. s.“ na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/.

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka

Číslo zmluvy: 2010-05-17-MR

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ: Slovenská pošta, a.s.
Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica

Zastúpený: Ing. Libor Chrást, generálny riaditeľ
Ing. Miroslav Podhora, riaditeľ informačných technológií
obidvaja na základe poverenia predstavenstva SP, a.s.
podľa podpisového poriadku (OS-03 zo dňa 01.02.2010)

IČO: 36 631 124
DIČ: 2021879959
IČ DPH: SK2021879959
Bankové spojenie: VÚB, a.s., pobočka Bratislava
č. účtu: 8402012/0200

Zapísaný v OR na OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka číslo 803/S

(ďalej len objednávateľ)

a

Poskytovateľ: TEMPEST a.s.
Plynárska 7/B
Bratislava
82109

Zastúpený: štatutárny zástupca:
Ing. Roman Kriško, člen predstavenstva

IČO: 31326650
DIČ: 202 032 7716
IČ pre DPH: SK 202 032 7716
Bankové spojenie: TATRA BANKA a.s.
č. účtu: 262 004 1080 / 1100

Zapísaný v OR na OS Bratislava 1, oddiel Sa, vložka číslo 3771/B

(ďalej len poskytovateľ)

Čl. 2 Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi podpornú servisnú službu k IS „Intranetový portál Slovenskej pošty“ (ďalej len „Intranet“). Popis a dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb poskytovateľa v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v prílohe č.1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie tejto služby dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto zmluvy.

2.3 Rozsah služieb môže byť dohodou strán dodatočne rozšírený. Poskytovateľ takúto zmenu zmluvy neodmietne, pokiaľ je v jeho prevádzkových možnostiach a dohodne s objednávateľom obchodné podmienky rozšírenia. Rozšíriť rozsah služieb je možné i písomným prijatím objednávky od oprávnenej osoby objednávateľa oprávnenou osobou poskytovateľa.

Čl. 3 Miesto plnenia

3.1 Miesto plnenia tejto zmluvy je prevádzka poskytovateľa alebo pracoviská objednávateľa uvedené v prílohe č.2. Poskytnutie služieb môže byť realizované fyzicky na mieste plnenia alebo vzdialeným prístupom na miesto plnenia.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie zmluvy

4.1 Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu neurčitú.

4.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu nasledovnými spôsobmi:

- okamžite písomnou výpoveďou pri podstatnom porušení druhou stranou, ak strana porušujúca zmluvu podstatným spôsobom nezjedná nápravu ani v dodatočne poskytnutej lehote;
- ukončenie zmluvy vzájomnou písomnou dohodou, alebo výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpoveďná lehota je jeden mesiac, a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.

Podstatným porušením zo strany poskytovateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. 2. tejto zmluvy riadne a včas.

Podstatným porušením zo strany objednávateľa sa na účely tejto zmluvy považuje neplnenie zmluvne dohodnutých povinností podľa čl. 5 bod 6 tejto zmluvy riadne a včas.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

5.1 Za poskytovanie podpornej servisnej služby podľa predmetu zmluvy opísaného v bode 2.1 je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto zmluvy vo výške uvedenej v prílohe č.3 tejto zmluvy

5.2 Cena za objednané súvisiace služby a práce opísane v bode 2.3 bude stanovená na základe sadzieb poskytovateľa uvedených v prílohe č.3 tejto zmluvy

5.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať sadzby za poskytovanie služieb podľa odseku 5.1 tohto článku zmluvy v štvrtročných intervaloch po ukončení 3,6,9 a 12 mesiaci vždy za predchádzajúce 3 mesiace v ktorých bola aplikačná podpora poskytovaná.

5.4 Platové a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v EUR. Splatnosť faktúr bude 30 dní od doručenia objednávateľovi

5.5 K cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. V čase podpisu zmluvy bola sadzba DPH podľa platných zákonov 19%. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma

5.6 Ceny za predmet zmluvy je možné meniť len jej dodatkom s výnimkou zmeny ceny podľa bodu 5.7.

5.7 Ak ročná miera inflácie prekročí 3% je poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne, vždy po zverejnení ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, upraviť ceny podľa tejto zmluvy o sumu prekračujúcu 3% oficiálne zverejnenej ročnej miery inflácie. Táto zmena je pre zmluvné strany záväzná prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci v ktorom poskytovateľ písomne oznámi objednávateľovi uplatnenie tejto inflačnej doložky a zvýšenie ceny o tento inflačný koeficient je možné len za služby poskytnuté po doručení oznámenia o uplatnení tohto inflačného koeficientu.

5.8 Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto zmluvy, pokiaľ od objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry

5.9 V cenách podľa odseku 5.1 a 5.2 tohto článku zmluvy sú už zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace s plnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, najmä cestovné a ubytovacie náklady svojich zamestnancov, alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.

5.10 Faktúry a všetka korešpondencia bude zasielaná na adresu uvedenú v záhlaví zmluvy.

Čl. 6 Ochrana informácií

6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými v súlade s § 17 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala poskytovateľovi zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

6.2 Každá zo zmluvných strán je povinná oboznámiť druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

6.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát objednávateľa so zvláštnym prihladnutím k poštovému tajomstvu objednávateľa vyplývajúceho z jeho predmetu podnikania.

Čl. 7 Záruka kvality

7.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že údržba a podpora budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovala potrebám objednávateľa, s ktorými bol poskytovateľ oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.

Čl. 8 Kontaktné osoby

8.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany objednávateľa a poskytovateľa je uvedený v prílohe č.1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

8.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb je objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť oprávnenej osobe poskytovateľa.

8.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb poskytovateľa je poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť objednávateľovi.

Čl. 9 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

9.1 Súčinnosť požadovaná od objednávateľa, ktorú poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- objednávateľ po vzájomnej dohode umožní poskytovateľovi prístup do systému na vykonanie servisného zásahu s tým, že tento nenaruší prevádzku tohto a ani ostatných systémov objednávateľa,
- na základe žiadosti poskytovateľa je objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia.

V prípade, ak objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje.

9.2 Súčinnosť požadovaná od poskytovateľa, ktorú objednávateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- na základe žiadosti objednávateľa je poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia, pokiaľ poskytnutie služieb nemôže byť realizované vzdialeným prístupom.

V prípade, ak poskytovateľ požadovanú súčinnosť neposkytne v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne stanoveneho času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia), považuje sa to za podstatné porušenie zmluvy a dôvod na jej vypovedanie zo strany objednávateľa.

9.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto zmluvy tretiu stranu. Poskytovateľ je zodpovedný za dodržanie zmluvných podmienok tejto zmluvy poverenou treťou stranou.

Čl. 10 Vyššia moc

10.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevyklučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v meškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.

10.2 Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto zmluvy predvídala a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.

10.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od zmluvy odstúpiť.

10.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Čl. 11 Riešenie sporov

11.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia touto zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník).

Čl. 12 Hodnotenie služby

12.1 Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb sa bude vykonávať štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v prílohe č.5

12.2 Ciele stretnutia:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb
- posúdenie dodatočných požiadaviek na služby zo strany objednávateľa (za obdobie od posledného hodnotenia)
- identifikácia každého špecifického problému
- rozhodnutie o nevyhnutných krokoch

12.3 Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica, ktorú vyhotovuje objednávateľ.

12.4 Stretnutie zvoľáva objednávateľ.

12.5 Závery tohto stretnutia budú využité pri korigovaní parametrov uvedených v zmluve.

Čl. 13 Autorské práva a licencie

13.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ poskytovateľ na základe tejto zmluvy vytvorí pre objednávateľa dielo alebo jeho časť chránené autorským zákonom, odovzdaním tohto diela objednávateľovi udeľuje poskytovateľ objednávateľovi k tomuto dielu alebo jeho časti výhradnú, časovo a rozsahovo neobmedzenú licenciu, teritoriálne obmedzenú územím Slovenskej republiky, pričom objednávateľ je oprávnený udeliť k takémuto dielu aj sublicenciu tretej osobe v rozsahu svojej licencie.

13.2 Odmena za udelenie licencie v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je už zahrnutá v odmene za vytvorenie diela alebo jeho časti

Čl. 14 Sankcie

14.1 V prípade, ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s plnením si svojich povinností podľa tejto zmluvy, ak nedodrží časy pri riešení problémov uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z mesačnej paušálnej odmeny uvedenej v bode 5.1 tejto zmluvy za každú začatú hodinu omeškania s plnením si svojich povinností, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý, aj začatý deň omeškania, ak je čas plnenia stanovený v dňoch. Zmluvnú pokutu je objednávateľ oprávnený uplatniť za každé jednotlivé porušenie povinnosti zvlášť

14.2 Zaplatením zmluvnej pokuty objednávateľa nie je dotknutý nárok objednávateľa na úhradu skutočne vzniknutej škody ktorá mu nesplnením povinnosti poskytovateľa vznikne.

Čl. 15 Spoločné a záverečné ustanovenia

15.1 Zmena tejto zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán, s výnimkou zmeny ceny podľa inflačnej doložky uvedenej v bode 5.7 a zmeny kontaktných osôb uvedených v prílohe č. 1 a v prílohe č. 5 tejto zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto zmluve.

15.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré objednávateľovi, alebo objednávateľovi objednávateľa vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.

15.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.

15.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 1, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje popis a dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb, kontaktné osoby ako aj rozdelenie ich právomocí a definíciu základných pojmov v rámci predmetu tejto zmluvy.

15.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 2, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá definuje strediská objednávateľa s miestom a dobou prevádzky Intranetu v zmysle platnosti tejto zmluvy.

15.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 3, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje aktuálny cenník služieb poskytovateľa.

15.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 4, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje popis požadovaných parametrov pre službu REPORTING.

15.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 5, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb.

15.9 Táto zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, tri pre objednávateľa a dva pre poskytovateľa.

15.10 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali

15.11 Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná korešpondencia sa bude zasielať na adresy uvedené v záhlaví zmluvy, pokiaľ zo zmluvy nevyplýva inak. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví zmluvy. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie, znáša následky s tým spojené osoba, ktorá si nespĺnila svoju oznamovaciu povinnosť.

15.12 Výpoveď a odstúpenie od zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť doručené druhej zmluvnej strane. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje osobne alebo doporučené do vlastných rúk. Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručeníu momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia výpovede alebo odstúpenia od zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.

15.13 Ustanoveniami predchádzajúcich viet sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami (faktúry, dobropisy, upomienky, vyúčtovanie a pod.)

15.14 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami. V prípade, ak zmluva nie je podpísaná oboma zmluvnými stranami v ten istý deň, zmluva nadobúda platnosť a účinnosť v deň, v ktorom dôjde k podpisu zmluvy zmluvnou stranou, ktorá ju podpisuje v poradí ako druhá.

Dňa 31.5.2010

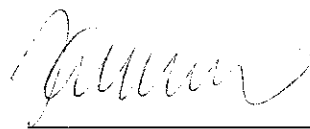
V Banskej Bystrici



Ing. Libor Chrást
generálny riaditeľ
Slovenská pošta, a. s.

Dňa 31.5.2010

V Bratislave



Ing. Roman Kriško,
člen predstavenstva
TEMPEST, a.s.



Ing. Miroslav Podhora
riaditeľ informačných technológií
Slovenská pošta, a. s.

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**1. SLUŽBA KONTAKTNÉ CENTRUM**

Prostredníctvom služby KONTAKTNÉ CENTRUM zabezpečuje poskytovateľ štandardnú technickú podporu pre nahlasovanie všetkých požiadaviek objednávateľa na poskytnutie servisnej podpory prevádzky IS „Intranetový portál Slovenskej pošty“

Špecifikácia služby :

- príjem požiadavky na riešenie incidentu,
- príjem požiadavky na riešenie problému,
- príjem požiadavky na zmenu alebo rozšírenie,
- komunikácia a koordinácia súčinnosti s objednávateľom,
- ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia predmetnej požiadavky
- zákaznícka telefonická podpora špecialistov pre IS– HOT LINE

Požiadavka bude zasielaná kontaktnou osobou objednávateľa a to prostredníctvom

- elektronickej pošty formou emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) využitím formulára s názvom "Hlásenie incidentu / problému" pre nahlasovanie požiadavky na riešenie incidentu IS „Intranetový portál Slovenskej pošty“, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používaného u objednávateľa.
- elektronickej pošty formou e-mailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) využitím formulára s názvom "Požiadavka na zmenu" pre nahlasovanie požiadavky na zmenu, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.
- faxom využitím formulára s názvom "Hlásenie incidentu / problému" pre nahlasovanie požiadavky na riešenie incidentu IS „Intranetový portál Slovenskej pošty“, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používaného u objednávateľa.
- faxom využitím formulára s názvom "Požiadavka na zmenu" pre nahlasovanie požiadavky na zmenu, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.
- telefonicky - hlásenie požiadavky na riešenie incidentu / problému objednávateľa s urgentnou prioritou, môže byť prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu, následne jeho doručenie elektronickou poštou formou emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy).

V prípade telefonického oznámenia je pracovník objednávateľa povinný previesť telefonickú konzultáciu za pomoci počítača na ktorom je nainštalovaný predmetný softwarový produkt (hot-line). V prípade, že chyba nie je odstrániteľná telefonicky, tak

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

musí pracovník objednávateľa dodatočne popísať chybu písomne a doručiť poskytovateľovi.

Objednávateľ pri nahlásení poruchy ľubovoľnou formou je povinný oznámiť poskytovateľovi všetky potrebné informácie pre zopakovanie chyby na prostriedkoch poskytovateľa.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ
objednávateľovi prostredníctvom služby REPORTING.

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

Tabuľka č.1 Dostupnosť služby a kontaktné údaje poskytovateľa

	Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
	8.00 – 16.30	-	-
Spôsob nahlasovania	Email: helpdesk@assistance.sk Telefonicky: +421 2 50 267 267 +421 905 267 267 +421 904 288 888 +421 905 288 888 Fax: +421 2 50 267 260		

Tabuľka č.2 Dostupnosť služby a kontaktné údaje objednávateľa

	Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
	8.00 – 16.30	-	-
Spôsob nahlasovania	Email: helpdeskit@slposta.sk Telefonicky: 02/54 65 51 55 Fax:	mobilný telefón: 0903 484 835	mobilný telefón: 0903 484 835

Tabuľka č.3 Kontaktné údaje objednávateľa pre službu Riešenie incidentu/
problému

Meno	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
[REDACTED]	037/6510512	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	037/6510512	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]@slposta.sk

Tabuľka č.4 Kontaktné údaje objednávateľa pre službu Riešenie požiadaviek na zmenu

Meno	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
[REDACTED]	037/6510512	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	037/6510512	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]@slposta.sk

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

Tabuľka č.5 Kontaktné údaje objednávateľa pre službu Reporting

Meno	Úsek / oddelenie	Telefón	E-mailová adresa objednávateľa
[REDACTED]	ÚIT / MKVIS	052/7723752	[REDACTED]@slposta.sk
[REDACTED]		052/7723323	[REDACTED]@slposta.sk

Tabuľka č.6 Kontaktné údaje poskytovateľa pre službu HOT LINE

Meno	Telefón	E-mailová adresa poskytovateľa

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**2. SLUŽBA RIEŠENIE INCIDENTU / PROBLÉMU**

Prostredníctvom služby RIEŠENIE INCIDENTU/PROBLÉMU zabezpečuje poskytovateľ opravu a odstránenie objednávateľom zisteného a nahláseného incidentu, alebo problému funkcionality informačného systému „Intranetový portál Slovenskej pošty“ a infraštruktúry systému.

Požiadavka na riešenie incidentu, alebo problému je predkladaná poskytovateľovi prostredníctvom služby Kontaktné centrum na formulári "Hlásenie incidentu / problému" resp. na formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa.

V prípade poskytnutia tejto služby dôjde po uskutočnení analýzy incidentu/problému prostredníctvom Kontaktného centra k informovaniu kontaktnej osoby objednávateľa, ktorá incident/problém nahlásila, o predpokladanom termíne vyriešenia incidentu/problému, spôsobe zaslania resp. vykonania opravy chýb (upgrade, zásah objednávateľa do systému), rozsahu požadovanej súčinnosti objednávateľa, ale aj iných skutočnostiach majúcich vplyv na vyriešenie incidentu/problému a to maximálne do času dohodnutého pre prvotnú odozvu..

Tabuľka č.7 Dostupnosť služby

Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
8.00 – 16.30	-	-

Tabuľka č.8 Dohodnuté časy

Priorita	Dohodnutý čas prvotnej odozvy	Dohodnutý čas periodickej odozvy	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia pri incidente	Konečný čas vyriešenia incidentu	Konečný čas vyriešenia problému
Urgentná	1 hod mailom	2 hod. mailom	3 hod.	36 hod.	48 hod.
Stredná	2 hod mailom	4 hod mailom	6 hod.	72 hod.	96 hod.
Nízka	NBD	2 NBD mailom	5 NBD	7 NBD	10 NBD

hodiny sú počítané len v základnom časovom krytí

NBD – nasledujúci pracovný deň

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

V prvotnej odozve poskytovateľ posúdi relevantnosť požiadavky. Jej výsledok bude jedna z možností:

1. Aplikačná chyba - odstráni poskytovateľ v termínoch z tabuľky č.8 tejto prílohy
2. Chyba na operačnom systéme – odstráni poskytovateľ v termínoch z tabuľky č.8 tejto prílohy. V prípade, ak na zistenú chybu operačného systému ešte neexistuje softvérová oprava od výrobcu operačného systému, poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu tejto zmluvy.
3. Chyba na nosnom systéme aplikácie (Windows SharePoint Services 3.0) – poskytovateľ zabezpečí obnovu funkčnosti pôvodného riešenia v termínoch z tabuľky č.8 tejto prílohy. poskytovateľ je povinný robiť pravidelný backup aplikácie na presne určené miesto objednávateľom. Objednávateľ je povinný poskytnúť zdieľaný priestor, kde bude možné backupy ukladať. Objednávateľ takisto zabezpečí, aby k tomuto priestoru nemali prístup iné aplikácie a zabezpečí logovanie prístupu na tento priestor. V prípade, ak na zistenú chybu ešte neexistuje softvérová oprava od výrobcu nosnej aplikácie, poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu tejto zmluvy.
4. Chyba na HW – odstráni poskytovateľ v termínoch z tabuľky č.8 tejto prílohy, s výnimkou času na zabezpečenie náhradného riešenia, ktorý sa v tomto prípade rovná času konečného vyriešenia incidentu. Každá chyba na HW je považovaná za urgentnú.
5. Nereplikovateľná chyba – poskytovateľ ani objednávateľ nevedia nahlásenú chybu znovu zreplikovať – riešenie problému nie je možné

Objednávateľ je povinný zabezpečiť možnosť vzdialeného prístupu pre poskytovateľa do siete v ktorej sa nachádza HW objednávateľa

V prípade opodstatnenej požiadavky musí dôjsť k potvrdeniu prijatia požiadavky a k akceptácii priority riešenia problému e-mailom. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na kategorizácii požiadavky inak, bude platiť kategorizácia vyššia.

V prípade, že problém je možné odstrániť len upgradom / updateom, poskytovateľ to vyznačí v tlačive "Hlásenie incidentu / problému", resp. formulári súvisiacom

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa. Zároveň doloží aj formulár "Požiadavka na zmenu", resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u objednávateľa, vyplnený od časti "Štúdia realizovateľnosti k zmene" a odošle objednávateľovi. Ďalší postup je totožný s postupom pri riešení požiadaviek na zmenu, t.j. hlásenie problému je týmto preklasifikované na hlásenie požiadavky na zmenu.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia incidentu/problému dodaného poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie incidentu/problému zo strany objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom nástrojov používaných u poskytovateľa v rámci systému podpory projektov a zákazníkov..

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**3. SLUŽBA RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU
UPGRADE/UPDATE**

Prostredníctvom služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU UPDATE/UPGRADE zabezpečuje poskytovateľ dodanie novej verzie informačného systému resp. jej jednotlivých modulov ako sú napr. modul vyhľadávania a to:

- na základe požiadavky objednávateľa,
- z dôvodu potreby prechodu na vyššiu, alebo inú verziu databázového, operačného, technologického, alebo komunikačného prostredia,
- z dôvodu legislatívnych zmien,
- na základe odporúčenia poskytovateľa,
- z dôvodu riešenia problému upgradom/updateom.

Tabuľka č.9 Dostupnosť služby

Pondelok až piatok, pracovné dni
8.00 – 16.30

Tabuľka č.10 Dohodnuté časy

Priorita	Prvotná odozva	Doba trvalého vyriešenia
Urgentná zmena	12 hod.	24 hod.
Zmena	1 NBD	14 NBD

NBD – nasledujúci pracovný deň

Požiadavky na realizáciu služby zo strany objednávateľa sú zasielané určenými kontaktnými osobami objednávateľa pre službu Riešenie požiadaviek na zmenu e-mailom na kontaktné centrum (kontaktné osoby) poskytovateľa. Na špecifikáciu požiadaviek je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu", resp. formulár, súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u objednávateľa.

K jednotlivým požiadavkám na realizáciu služby objednávateľa vyjadruje poskytovateľ svoje predbežné stanovisko doplnením formulára "Štúdia realizovateľnosti k zmene" a "Analýza 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.

K začatiu realizácie požiadavky služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE dôjde až po písomnom potvrdení zaslaného formulára oboma stranami a za podmienky, že realizácia predmetného riešenia nepredpokladá požiadavku na finančnú úhradu. V prípade, že navrhované riešenie požiadavky služby

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE predpokladá finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), poskytovateľ v tomto prípade zašle spolu s formulárami „Štúdia realizovateľnosti“ a „Analýza dopadov“ aj cenovú ponuku, resp. kalkuláciu. Cenová ponuka, resp. kalkulácia poskytovateľ zašle aj v papierovej podobe na adresu kontaktnej osoby pre službu RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU-UPGRADE/UPDATE. K začatiu realizácie riešenia poskytovateľom dôjde až po prijatí objednávky od objednávateľa, ak nie je dohodnuté inak.

V rámci poskytovania tejto služby poskytovateľ poskytne objednávateľovi práce na základe požiadavky objednávateľa v maximálnom rozsahu 1 človekoden na jeden (1) mesiac, s výnimkou prípadu prenosu nevyčerpaných človekodní podľa tejto zmluvy. Objednávateľ môže objem 1 človekoden čerpať v priebehu daného mesiaca na vykonanie služieb v súlade s podmienkami tejto zmluvy. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané človekodni z predchádzajúcich mesiacov v rámci celého roka počas doby platnosti zmluvy..

Podľa zhodnotení náročnosti riešenia požiadavky na zmenu poskytovateľ stanoví termín, dokedy bude požiadavka zapracovaná.

V prípade zmien legislatívy, ktoré majú vplyv na IS je potrebné pri zapracovaní požiadavky dodržať termín stanovený zo strany objednávateľa (požiadavka však musí byť nahlásená minimálne 10 pracovných dní pred týmto termínom).

V prípade, že nahlásená požiadavka ovplyvňuje aj inú časť funkčnosti aplikácie, bude (e - mailom) informovaná kontaktná osoba objednávateľa pre službu RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU UPGRADE/UPDATE ktorá nahlásila požiadavku na zmenu, a po akceptovaní tejto zmeny funkčnosti zo strany objednávateľa bude zmena zapracovaná do špecifikácie danej požiadavky

Nové verzie modulov systému sú zo strany poskytovateľa otestované na vlastných vývojových technických prostriedkoch.

V prípade, že pri kontrole správnosti zapracovaných požiadaviek dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na zmenu bude zo strany objednávateľa klasifikovaná ako nevyriešená.

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek.

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí poskytovateľ požadované školenia pre objednávateľa.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom formulára "Dokument realizácie zmeny".

Záverečné akceptovanie zapracovania požiadavky na zmenu bude potvrdené prostredníctvom formulára Formulár – „Akceptačný protokol k Zmene“.

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.**4. SLUŽBA REPORTING**

Prostredníctvom služby REPORTING zabezpečuje poskytovateľ dodávanie štatistických a hodnotiacich hlásení objednávateľovi o ním vykonaných prácach v rámci služieb 1. až 3.vždy k 10. dňu v mesiaci.

Hlásenia sú dodávané v elektronickej tabuľkovej forme – príloha č.4 a principiálne budú obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany poskytovateľa vykonané v danom období na IS „Intranetový portál Slovenskej pošty“. Hlásenie musí obsahovať všetky údaje uvedené v príloha č.4 pre daný IS/APV.

Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb je uvedený v prílohe č.5


5. SLUŽBA HOT LINE

Služba HOT LINE umožňuje kontaktným osobám zo strany objednávateľa uvedených pre riešenie incidentu /problému, resp. požiadaviek na zmenu telefonicky konzultovať:


- popisy daného chybového stavu
- riešenia požiadaviek na zmenu
- konzultácie týkajúce sa funkcionality IS

pr formulára pri hlásení problému.

Formulár – Hlásenie incidentu / problému

	Hlásenie incidentu / problému	Číslo hlásenia: #####
Údaje o probléme		
Názov systému:	„Intranetový portál Slovenskej pošty“	
Číslo požiadavky:		
Kontaktná osoba:		
Dátum:		
Miesto zistenia:		
Priorita riešenia problému:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka	
Popis chyby:		
Modul:		
Popis chyby:		
Vstupné podmienky, použité hodnoty:		
Prílohy k hláseniu o chybe:		
Stanovisko poskytovateľa:		
Popis vykonaných prác:		
Problém bude riešený upgradom:	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie	
Odovzdané dňa:		
Odovzdal:		
Poznámka:		
Stanovisko objednávateľa:		
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:		
Prevzaté dňa:		
Prevzal:		
Poznámka:		

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.**Formulár - Požiadavka na Zmenu**

	Požiadavka na zmenu		Číslo Zmeny:
	Iniciátor zmeny:	Organizácia:	
Telefón:	E-mail:		
Manažér zmien:	Telefón:		
Dátum a čas zadania požiadavky:	Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		
Požadovaný termín ukončenia realizácie:	Verzia konfiguračnej položky:		
Rozsah zmeny:	Urgentná zmena:		
Kategória zmeny:	Štandardná zmena:		
Krátky popis požiadavky na zmenu:			

Popis

Detailný popis požiadavky na zmenu:	
Prílohy:	

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.**Formulár - Štúdia realizovateľnosti****Štúdia realizovateľnosti k zmene č.***- Vyplňa realizátor zmeny*

Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia:	<i>Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia/ponuka</i>
Návrh implementácie požiadavky	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i> • <i>Návrh termínov testovania</i> • <i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania</i>
Požadovaná súčinnosť Zákazníka / interných pracovníkov Zákazníka:	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	


Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.**Formulár - Analýza dopadov****Analýza dopadov k zmene č.**

- Vyplní Realizátor zmeny alebo osoba požiadaná o jej vypracovanie,

pričom je povinné doplniť vyjadrenie ku všetkým bodom štúdie.

Vplyv na pracovníkov organizácie (zákazníka)	
Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)	
Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.	
Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.	
Vplyv na procesy mimo odboru IT - napr. bezpečnosť, riadenie, logistika, ...	
Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.**Formulár - Dokument realizácie zmeny**

	Plán realizácie zmeny		Číslo Zmeny:
	<i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.</i>		
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis a plán realizácie Zmeny - Vyplní Realizátor zmeny

Detailný popis realizácie Zmeny:	<i>Plán a postup realizácie a testovania zmeny. Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie. Pre SW - uviesť zoznam funkcionalít, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.</i>
Identifikácia Release:	<i>Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.</i>
Ústupový plán:	<i>Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.</i>
Požadovaná odstávka konfiguračnej položky: Dátum:	<i>Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Od - Do</i>
Zoznam modulov	<i>Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.</i>
Odhadovaný čas realizácie:	<i>..... hod /Samotná implementácia - čas odstavky/ Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/</i>

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.**Nasadenie do testovacieho prostredia**

Nasadenie vykonal:		Dátum a čas nasadenia:	
Priebeh nasadenia:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby - ich popis</i>		
Výsledok základného otestovania funkcionality:			

Popis testov v testovacom prostredí - Formulár vyplňa osoba realizujúca testovanie Zmeny


Stručný popis vykonaných testov:	<i>Zoznam realizovaných testovacích scenárov.</i>
Prílohy:	<i>Odkaz na prílohy - Prílohou tejto časti môže byť chybový protokol alebo testovací protokol.</i>
Výsledok testov:	<i>Zhodnotenie realizovaných testov.</i>
Podmienky:	<i>Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu</i>

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu.**Akceptácia realizácie testov** - Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou

Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	
Záverečné vyjadrenie:	<input type="checkbox"/> Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím		
Zdôvodnenie nesúhlasu:			

Akceptácia zo strany Manažéra zmien:			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	

Formulár – Akceptačný protokol k Zmene

	Akceptačný protokol k Zmene		Číslo Zmeny:
	ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odovzdanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny *Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou*

Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

Základné pojmy

6. Definícia pojmov:

Prvotná odozva znamená čas medzi postúpením požiadavky objednávateľom poskytovateľovi a prvotnou informáciou poskytovateľa, ktorá v sebe zahŕňa potvrdenie o zaevidovaní požiadavky (e-mail, telefón, SMS, fax), kroky, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladaný cieľový čas na vyriešenie požiadavky.

Periodická odozva znamená, v akých časových intervaloch počas časového pokrytia servisnej služby kontaktná osoba zo strany poskytovateľa pravidelne informuje kontaktnú osobu zo strany objednávateľa o riešení problému, resp. požiadavky na zmenu, pričom je čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia.

Čas na zabezpečenie náhradného/dočasného riešenia znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ vykoná aspoň dočasné riešenie problému.

Zabezpečenie náhradného/dočasného riešenia znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie sítě poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

Doba trvalého vyriešenia znamená najneskorší čas, dokedy poskytovateľ musí vyriešiť objednávateľov problém, t.j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia problému kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie problému.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky pri dodávke služieb ICT, ktorá môže byť alebo je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality dodávaných služieb.

Problém – opakujúci sa incident.

Incident / problém s prioritou „URGENTNÁ“ znamená, že IS je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, nefunkčný, alebo funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.

Incident / problém s prioritou „STREDNÁ“ znamená, že funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa, pričom zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo

Základné pojmy

obchodnej činnosti objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné plne využívať, je možné IS využívať náhradným spôsobom.

Incident / problém s prioritou „NÍZKA“ znamená, že funkčnosť IS je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, IS prestal pracovať alebo pracuje obmedzene, alebo nesprávne bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa, zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa. Funkciu IS vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je možné funkciu užívať náhradným spôsobom.

Požiadavka na zmenu znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Môže ísť o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť, alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

Urgentná zmena je zmena, pre ktorú nie je možné realizovať definované kroky bežného procesu zmien. Pre urgentné zmeny sa administrácia (evidencia, spracovanie, popisy atď.) realizuje obvykle až po nasadení zmeny

Štandardná zmena – všetky zmeny v oblasti IS Intranetový portál Slovenskej pošty nebudú považované za štandardné zmeny

Práca v rozsahu 1 človekodenň znamená obdobie práce 1 človeka v rozsahu 8 hodín.

Miesto a doba prevádzky Intranetového portálu Slovenskej pošty

Lokalita	Pracovná doba		
Centrálny server aplikácie Banská Bystrica	Pondelok	7:00	16:30
	Utorok	7:00	16:30
	Streda	7:00	16:30
	Štvrtok	7:00	16:30
	Piatok	7:00	16:30
	Sobota		
	Nedeľa		

Aktuálny cenník za služby poskytovateľa

**Aktuálny cenník za služby poskytovateľa
k zmluve: Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém
„Intranetový portál Slovenskej pošty“**

Cena za predmet zmluvy opísaný v bode 2.1 – paušálna odmena za kalendárny mesiac	2 990,- EUR
Cena za človeka a deň pre bod práce a služby opísané v bode 2.3.	660- EUR

Uvedené ceny sú bez DPH.

POPIS POŽADOVANÝCH ÚDAJOV

Identifikácia aplikácie - informačného systému, modulu	
Dátum nahlásenia (incidentu, požiadavky na zmenu, informáciu, administráciu, inštaláciu)	
Presný čas nahlásenia (incidentu, požiadavky na zmenu, informáciu, administráciu, inštaláciu)	
Miesto (oddelenie, organizačná jednotka, meno užívateľa) adresa kontaktnej osoby objednávateľa, ktorá nahlásila prípad	
Kontaktná osoba objednávateľa služby - osoba ktorá nahlásila servisnú požiadavku	
Jednoznačne identifikovať, či ide o incident, požiadavku na zmenu, informáciu, administráciu, inštaláciu	
Jednoznačne určiť, ide o priority urgentnú (vysokú), strednú alebo nízku	
Stručne popísať hlásenú požiadavku	
Jednoznačne určiť, či má daný problém dopad na prevádzku, ak áno,	
Je treba presne vymedziť dobu výpadku - skutočnú	
Zadať čas prvej odozvy poskytovateľa služby zákazníkovi	
Dohodnúť periodičta v hodinách (napr. 4 hod.)	
dodržaná / nedodržaná	
Dátum začatia riešenia	
Čas začatia riešenia	
V prípade nevyhnutnosti náhradného riešenia je treba zadať čas, ktorý uplynul do nasadenia náhradného riešenia	
spôsob prevedenia	
Dátum vyriešenia	
Presný čas vyriešenia	

659/2010

Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie úrovne služieb.

Tabuľka č. 1 : Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenie úrovne služieb.

Meno	Stredisko / úsek	Telefón	E-mail	Adresa
Za zákazníka				
[REDACTED]	T-RPS	[REDACTED]	[REDACTED]@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS Nám. SNP 35 814 20 Bratislava 1
[REDACTED]	T-SA	[REDACTED]	[REDACTED]@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS – SA Nám. SNP 35 814 20 Bratislava 1
[REDACTED]	T-MKVIS	[REDACTED]	[REDACTED]@slposta.sk	SP, a.s. Ú IT- RPS – MKVIS Mnoheľova 11 058 01 Poprad 1
Za poskytovateľa				
[REDACTED]	Tempest, a.s.	02/50267111	[REDACTED]@tempest.sk	Plynárenská 7/B 82109 Bratislava
[REDACTED]	Tempest, a.s.	02/50267111	[REDACTED]@tempest.sk	Plynárenská 7/B 82109 Bratislava

659/2010