**POSKYTOVANIE PODPORNÝCH SLUŽIEB PRE ZABEZPEČENIE PREVÁDZKY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU IS JCL**

**KOMPONENTY IS JCL**

Centrálne komponenty IS ICL / iPaaS, back-office

Klientske komponenty IS ICS / WEB ICL, kAPPL/API ICL

**DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV**

**Človekohodina (Čhod)** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti vykonanej pri poskytnutej podpornej službe, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny.

**Defekt** je správanie IS nezodpovedajúce aktuálnej funkčnej špecifikácii schválenej zmluvnými stranami s negatívnymi dopadmi na funkčnosť IS, alebo jeho častí, identifikovaný počas akceptačných testov/ pred alebo po nasadení do produkčného prostredia.

**Doba konečného vyriešenia** znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný v rámci dohodnutej úrovne služby od času nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

**Doba odozvy** je čas medzi nahlásením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa s potvrdením klasifikácie podpornej služby (kategórie) a priority.

**Dostupnosť (DIS)** je schopnosť IS vykonávať dohodnutú funkčnosť keď je to požadované. Je určená spoľahlivosťou, udržovateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou, bezpečnosťou prevádzky a schopnosťou služby. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času služby a od času výpadkov – nedostupnosti IS.

**Fix** je nasadený prostredníctvom služby Release obsahujúci riešenie Incidentu alebo Defektu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

**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 ju za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

**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 ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

**HotFix** je urýchlene nasadená oprava Incidentu alebo Defektu prostredníctvom služby Release.

**Incident** predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality IS v produkčnom prostredí.

**Informačný systém (IS)** jeAplikačné programové vybavenie (APV) t. j. aplikácia - softvér /SW/.

**Informačný systém Kontaktného centra (IS KC)** je Aplikačné programové vybavenie (APV) t. j. aplikácia - softvér /SW/, ktorý používa Objednávateľ, resp. Poskytovateľ na svojom kontaktnom centre (HelpDesku, ServisDesku).

**Konečné riešenie** znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti IS ako pred výpadkom (prevádzka IS bola plne obnovená) .

**Náhradné/dočasné riešenie** zmenšuje, alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti IS, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov.

**Požiadavka na zmenu (PZ)** je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít IS podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty dodané na základe predchádzajúcich zmlúv. Realizáciou PZ nevznikne samostatné dielo.

**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.

**Prevádzková dokumentácia** – súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít IS.

**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 tejto prílohe za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

**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 tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

**Priorita** je kategória používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu alebo Defektu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS/ dodávkou Fix/HotFix.

**Priorita „NÍZKA“** znamená, že funkčnosť IS je degradovaná. Dostupnosť IS je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa, zistená udalosť nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa. Prevádzka IS vzhľadom na definovanú udalosť je komplikovaná, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

**Priorita „STREDNÁ“** znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť IS popísanú v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom funkcionalita IS je použiteľná iným technologickým a metodickým postupom. Prevádzka IS je degradovaná s dopadom na dostupnosť a kvalitu s dopadom na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa a užívateľov Objednávateľa, ale udalosť nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa.

**Priorita „Urgentná“** znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť všetkých funkcionalít IS nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupný IS má negatívne dopady na biznis Objednávateľa alebo činnosť Objednávateľa (vyplývajúcu zo zákona). Funkčnosť IS Objednávateľ nie je schopný sám zabezpečiť náhradným spôsobom, predovšetkým v procese obsluhy klientov a zabezpečenia ucelenej služby/produktu.

**Problém** je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.

**Release** je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

**Testy:**

**Akceptačný test (AT)** je test, ktorým Objednávateľ testuje funkcionality realizovanej zmeny **Poskytovateľom v IS (APV). Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou** služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade/ Update.

**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.

**Integračný test (IT)** je E2E test, výsledkom testu je potvrdenie správnosti výstupov procesu pre rôzne varianty vstupov.

**Integračné testovanie s dopravcami** je E2E test, výsledkom testu je potvrdenie správnosti fungovania rozhrania s dopravcami na základe schváleného integračného manuálu.

**POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KĽÚČOVÝCH PARAMETROV INFORMAČNÝCH A KOMUNIKAČNÝCH TECHNOLÓGIÍ (IKT) PRE PREVÁDZKU IS**

Popis architektúry , konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky IS je definovaný v Prevádzkovo technickej dokumentácií k IS, ktorá sa nachádza u Objednávateľa a je v prípade potreby dostupná aj Poskytovateľovi. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa tak aj zo strany Poskytovateľa.

**SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KLASIFIKÁCIA**

Klasifikácia Služieb - názvoslovie doladiť neskôr Tabuľka

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina služieb** | **Podskupina služieb** | **Pausal/Limit/Nadlimit** |
| **Change Management** | Detailná analýza | Hodiny nad limit |
| Dohodnuté práce z paušálu | Paušál - limit 20 MD |
| HL Analýza | Hodiny nad limit |
| Školenia | Hodiny nad limit |
| Zaevidovanie objednávky | Hodiny nad limit |
| Objednávkové služby a špecifikácia spôsobu plnenia | Hodiny nad limit |
| **Incident Management** | Dohodnuté práce z paušálu | Paušál - limit 20 MD |
| Hotline | Paušál - bez limitu |
| Riešenie | Paušál - bez limitu |
| Školenie | Paušál - bez limitu |
| Tretie strany | Paušál - bez limitu |
| Tretie strany - riešenie | Paušál - limit 20 MD |
| Tretie strany - zmeny kódu | Paušál - bez limitu |
| Upgrade / Update | Paušál - bez limitu |
| **Operation Management** | Bezpečnosť | Paušál - limit 20 MD |
| Dohodnuté práce z paušálu | Paušál - limit 20 MD |
| Profylaktika a monitoring | Paušál - bez limitu |
| Reporting | Paušál - bez limitu |
| Technická a bezpečnostná podpora | Paušál - bez limitu |
| **Release Management** | Kompletizácia | Paušál - bez limitu |
| Podpora - pri inštalácii | Paušál - bez limitu |
| Podpora - dohľad | Paušál - bez limitu |
| Podpora - hotfix | Paušál - bez limitu |
| **Validation & Testing** | Objednávkové služby a špecifikácia spôsobu plnenia | Hodiny nad limit |
| Správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov | Paušál - bez limitu |
| Kategorizácia Vád, lehoty na ich odstránenie, podmienky záruky | Paušál - bez limitu |
| **Defekt Management** | Dohodnuté práce z paušálu | Paušál - limit 20 MD |
| Riešenie | Paušál - bez limitu |
| Tretie strany | Paušál - bez limitu |
| Tretie strany - riešenie | Paušál - limit 20 MD |
| Tretie strany - zmeny kódu | Paušál - bez limitu |
| Upgrade / Update | Paušál - bez limitu |

Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na základe jeho požiadavky v rámci Mesačnej paušálnej odmeny práce v rozsahu **160 Čhod** na jeden (1) mesiac. Požiadavky na Release mimo prevádzkového času služby sa realizujú po dohode prevádzkových garantov.

**Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom**

1. Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako preferovanú. Vzdialený prístup do IS Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných IS Objednávateľa.
2. V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa. Čas ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predlžené.
3. Na pracovisku Poskytovateľa.
4. V prípade, že pri riešení nahlásenej požiadavky na podpornú službu je potrebné, aby Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi doplňujúce informácie príp. potvrdenie nevyhnutné pre ďalšie riešenie udalosti, je prerušené počítanie času dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb až do okamihu poskytnutia požadovaných informácii príp. potvrdenia Objednávateľom Poskytovateľovi

**Základné činností poskytované v rámci služby**:

**Klasifikácia – výstupom je:**

* odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby, resp. návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
* odsúhlasenie priority Incidentu, resp. návrh na preklasifikovanie priority Incidentu.

**Analýza - preskúmanie a diagnostika –výstupom je:**

* návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov
* kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
* potreba zásahu - prístupu Poskytovateľa do IS,
* rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti Poskytovateľ prostredníctvom svojho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory), v dohodnutom čase Doby odozvy.

**Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky IS – výstupom je**

* vyriešenie Incidentu, t. j. úplná obnova prevádzky IS,
* dočasná obnova prevádzky, t. j. náhradné riešenie, kým Incident nie je definitívne odstránený a prevádzka IS nie je úplne obnovená,
* Funkčný test,
* Fix , HotFix.

Ak Požiadavka na podpornú službu vyplýva z Incidentu, ktorý má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita URGENTNÁ a STREDNÁ), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné/ dočasné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

**Uzavretie – výstupom je:**

* akceptácia Objednávateľa,
* zápis o ukončení v IS KC Objednávateľa,
* zápis o ukončení v IS KC Poskytovateľa.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na podpornú službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na podpornú službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania pôvodnej prvotnej požiadavky Objednávateľa.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu nových Incidentov, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS , budú tieto nové Incidenty oznámené Poskytovateľovi. Priorita týchto novo vzniknutých Incidentov bude klasifikovaná podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa však ďalej riadia podľa klasifikácie priority týchto Incidentov.

**Prevádzková dokumentácia k IS**

V prípade, že vyriešením Incidentu sú aj nové funkcionality, procesné činnosti pri prevádzkovaní IS, Poskytovateľ je povinný dodať – upraviť Dokumentáciu pre prevádzku, podporu a údržbu IS (Administrátorská dokumentácia pre systém, Administrátorská dokumentácia pre aplikáciu, Programová dokumentácia, používateľská dokumentácia) a zabezpečiť v adekvátnom časovom termíne prezentáciu riešenia pre Objednávateľa. Úprava dokumentácie a Prezentácia riešenia nie sú počítané do času konečného vyriešenia Incidentu.

V tomto prípade sa odmena za Dokumentáciu a Prezentácia riešenia neposkytuje.

**Súčinnosť Objednávateľa**

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť najmä:

* backup (záloha), restore & recovery (obnova) časti alebo celej databázy,
* management dátového úložisko databázy,
* riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť Objednávateľa,

**Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov** Tabuľka

|  |
| --- |
| **Prevádzkový čas služby** |
| Pracovné dni08:00 – 17:00 |
| **Cieľové úrovne služby** |
| **Priorita** | **Doba odozvy** | **Doba oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia**  | **Doba zabezpečenie náhradného riešenia** | **Doba konečného vyriešenia**  |
| Urgentná |  |  |  |  |
| Stredná |  |  |  |  |
| Nízka |  |  |  |  |
| **Požadovaná Dostupnosť IS** |
| *Tdostupnosť*∑*Tnedostupnosť*[%]100\**Tdostupnosť* **DIS** = | **9X,00 %** |

**DIS** je automatizované sledovaná a vyhodnocovaná v IS HPSM Objednávateľa, ako súčasť implementovaných procesov Incident manažmentu a Servis level manažmentu.

*Tdostupnosť* je prevádzkový čas služby v danom mesiaci.

*Tnedostupnosť*  je v procese Incident manažmentu Objednávateľa reprezentovaná odstávkou IS, ktorú iniciuje oprávnený zamestnanec Objednávateľa v IS HPSM v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka – IS je nedostupný a následným zadaním Dátumu a času Začiatku odstávky (dátum a čas nahlasenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

*Tnedostupnosť* Dátum a čas Koniec odstávky **-**  Dátum a čas Začiatok odstávky.

∑*Tnedostupnosť* je sumár časov odstávok, počas ktorých IS nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu IS s prioritou „Urgentná“.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas poskytovania služby – trvanie odstávky IS pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.