

# Príloha č. 4 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

## Definície pojmov a skratiek

### IS/ICT

Informačné systémy a informačné komunikačné technológie, t.j. všetky prvky infraštruktúry zahrnuté do predmetu outsourcingu.

### SW

Softvér – programové vybavenie prvku infraštruktúry

### HW

Hardvér – technické vybavenie prvku infraštruktúry

### Oblasti IS/ICT

IS/ICT sú rozdelené do nasledujúcich oblastí:

- Desktopy
- Servery
- LAN/WAN
- Telefónia
- Periférie
- HelpDesk
- Aplikačné Služby

### Outsourcing

Prevzatie zodpovednosti za prevádzku a servis danej oblasti IS/ICT, vrátane súvisiacich služieb.

### SLM

Úroveň poskytovaných služieb - presné stanovenie podmienok a parametrov outsourcingových služieb, ktoré je zmluvne dohodnuté v dokumente „SLA“ (dohoda o úrovni servisných služieb).

### Služba

Súhrn činností a opatrení potrebných na zabezpečenie realizácie požiadavky, či odstránenie poruchy daného prvku IS/ICT.

### Komponent služby

Logická, ucelená časť služby. Medzi komponenty služby patrí:

- **Obstaranie a dodávka prvku infraštruktúry**

Aktivity spojené so zabezpečením dodávky prvku infraštruktúry, prípadne jeho časti. Týka sa hardvérovej ako aj softvérovej časti prvku infraštruktúry.

- **Servis prvku infraštruktúry**

Aktivity spojené s diagnostikovaním chybného komponentu prvku infraštruktúry a logistikou pri jeho výmene.

- **Inštalovanie a konfigurácia**

Aktivity spojené so správkovaním prvku infraštruktúry a nastavením želaných parametrov.

- **Administrácia**

Prevádzkovanie IS/ICT v súlade so SLA

- **Zmena konfigurácie**

Aktivity spojené so zmenou želaných parametrov prvku infraštruktúry

- **Odstránenie a vyradenie**

Aktivity spojené s ukončením činností daného prvku infraštruktúry a jej likvidáciou

- **Premiestnenie**

Aktivity spojené s premiestnením a opätovným sfunkčnením prvku infraštruktúry

- **Rozvoj**

Aktivity spojené s rozvojom prvku infraštruktúry smerujúce k rozšíreniu jeho efektivity, t.j. výkonnosti, či priepustnosti a pod.

- **Odstraňovanie poruchy**

Aktivity spojené s odstraňovaním poruchy prvku infraštruktúry a jeho uvedenie do štandardnej prevádzky

- **Realizácia požiadavky**



Aktivity spojené s realizáciou požiadavky

- **Riadenie IT služieb**

Riadenie IT služieb s použitím štandardných IT procesov.

- **Riadenie IT outsourcingu**

Aktivity spojené so zabezpečením plynulého poskytovania IT služieb v zmysle ponuky

- **Reporting**

Aktivity spojené s prezentovaním merateľných parametrov stavu IS/ICT za predchádzajúce obdobie.

### **Aktivita**

Parciálna činnosť v rámci komponentu služby.

### **Tranzitívna fáza outsourcingu IS/ICT**

Je dočasná etapa projektu, v rámci ktorej bude prevzatý aktuálny stav IS/ICT a tieto IS/ICT budú konsolidované do stavu, v ktorom bude možné zabezpečiť všetky dohodnuté servisné parametre podľa SLA.

### **Konsolidovaná fáza outsourcingu IS/ICT**

Stav, v ktorom je možná plná prevádzka IS/ICT v súlade so zabezpečením všetkých požadovaných servisných parametrov definovaných v SLA.

### **Zmenové konanie**

Zmenové konanie je proces schvaľovania zmien, ktoré sú zmluvne vyžadované.

### **Problém (incident)**

Pod pojmom problém sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie niektorého z prvkov infraštruktúry.

Rozlišujeme nasledovné úrovne problému/dopadu:

- **Kritický problém/dopad (IMP1)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry je obmedzená spôsobom, pri ktorom nie je možné jeho používanie. Problém má závažný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/ICT, prípadne má priamy dopad na IS/ICT podporu hlavných firemných procesov (funkčnosť ERP systému a pod.).

- **Vážny problém/dopad (IMP2)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry je vážne obmedzená, jeho používanie je možné v obmedzenom rozsahu. Problém podstatný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/ICT, prípadne má vplyv na IS/ICT podporu vedľajších firemných procesov (mailový systém, reporting, doménové služby,...)

- **Čiastočný problém/dopad (IMP3)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry je čiastočne obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém má nepodstatný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/ICT, prípadne nemá priamy vplyv na IS/ICT podporu firemných procesov (porucha štandardného PC,...).

- **Žiadny problém/dopad (IMP0)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry nie je obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém nemá žiadny vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/ICT, prípadne nemá vplyv na IS/ICT podporu firemných procesov (porucha štandardného PC,...).

### **Požiadavka**

Pod pojmom požiadavka sa rozumie doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti niektorého z prvkov IS/ICT (požiadavka na rozšírenie, rozvoj, premiestnenie, dodávku,...). Medzi požiadavky patria nasledovné komponenty služby:

- Servis prvku infraštruktúry
- Inštalovanie a konfigurácia
- Administrácia
- Zmena konfigurácie
- Odstránenie
- Premiestnenie
- Rozvoj

### **Kategórie zariadení (SLx)**

Zariadenia sú rozdelené do nasledujúcich kategórií podľa úrovne požadovaného servisu:

- Zariadenia VIP (**SL1**)

- Zariadenia kritické (SL2)
- Zariadenia štandardné (SL3)

### **Reakčná doba (TRea)**

Reakčná doba je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania problému či požiadavky a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení, príp. náhradnom riešení. Odpočet TRea je iba v rámci operačnej doby služby.

### **Doba odstránenia problému, či realizácie požiadavky (TFix)**

Je čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v centrálnom HelpDesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený, resp. je poskytnuté náhradné riešenie. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.

### **Doba definitívneho odstránenia problému, či realizácie požiadavky (TFixFin)**

Je čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v centrálnom HelpDesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený bez náhradného riešenia. Pre systémy bez zálohovania, resp. možnosti záložného riešenia je TFixFin = TFix. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.

### **Rozdelenie servisných časov**

- **štandardná servisná doba**

V uvedenej dobe sa realizuje odstraňovanie problémov ako aj riešenie požiadaviek.

- **pohotovosť**

V uvedenej dobe sa nevykonáva riešenie požiadaviek.

### **Operačná doba služby**

Operačná doba služby je uvedená v SLA. Jedná sa o čas v ktorom je služba poskytovaná. Operačná doba služby je súčet Štandardnej servisnej doby a Pohotovosti.

### **BD**

Doba rovnajúcu sa jednému štandardnému dňu, ktorý je pracovným dňom. Víkendy a sviatky sa do BD nezapočítavajú.

### **Dostupnosť**

Dostupnosť prvku infraštruktúry je percentuálne vyjadrenie pomeru medzi dobou, kedy je prvok dostupný a funkčný a celkovou dobou prevádzky prvku infraštruktúry v rámci doby, v ktorej sa vykonáva meranie.

### **TT**

„Listok problému“ – elektronický dokument, v ktorom užívateľ nahlasuje incident, prípadne žiadosť a z ktorého je možno vyhodnocovať parametre kvality (reakčné časy, riešenie apod.)

### **HelpDesk**

Outsourcingový modul, v ktorom sú poskytované služby zamerané na podporu riešenia užívateľských problémov a požiadaviek.

### **CCD**

Služba prvej úrovne v rámci HelpDesku, ktorá poskytuje služby prostredníctvom telefonického podpory.

### **CHD**

Služba druhej úrovne v rámci HelpDesku, ktorá poskytuje služby - riešenie incidentov, realizácia požiadaviek.

### **Dodávateľ**

Právnická či fyzická osoba, ktorá dodá zariadenie.

### **Výrobca**

Právnická či fyzická osoba, ktorá zariadenie vyrobila.

### **Rámcová zmluva**

Má sa na mysli táto Rámcová zmluva, ktorá špecifikuje všeobecné právne a iné rámce pre prenájom zariadení a služieb pre zákazníka.

### **Zariadenie**

Ide o označenie predmetu nájmu, t.j. stroj, prístroj, periférie, zariadenie, aplikačný systém a pod..

# Príloha č. 5 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

## Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby

V tejto prílohe je uvedený spôsob ukončenia outsourcingovej zmluvy z hľadiska potrebných podkladov, povinností zmluvných strán a časového harmonogramu aktivít.

### I. Podklady

Všetky podklady budú odovzdané objednávateľovi alebo prípadnému novému partnerovi v prípade ukončenia outsourcingovej zmluvy alebo parciálnej služby. Podklady sú uvedené v nasledujúcich bodoch:

- Zoznam techniky spadajúcej do predmetu outsourcingu.
- Dokumentácia (Popisy procesov, prevádzkové príručky, smernice)
- Export otvorených úloh z HelpDesk systému.
- Organizačná štruktúra realizačného tímu.
- Zoznam lokalít, na ktorých sa poskytujú služby.
- Personálne údaje
- Servisné zmluvy (servis HW, up-date servis na licencie, iné zmluvy)
- Zálohovacie médiá s údajmi z posledných troch mesiacov a zálohovacie predpisy.
- Systém prístupových práv administrátorov na IT infraštruktúru.
- Popis rozhraní na monitorovací systém ako aj ďalšie zdieľané systémy poskytovateľa.

### II. Povinnosti zmluvných strán

#### II.1. Zo strany objednávateľa

II.1.1. Zabezpečiť súčinnosť na vykonanie informačných stretnutí (priestory, prístup oprávnených osôb, dokumentáciu týkajúcu sa predmetu outsourcingu, ktorá je vo vlastníctve objednávateľa).

II.1.2. Splniť podmienky dohodnuté v záverečnom vyúčtovaní, najmä špecifikované v článku IV.

#### II.2. Zo strany poskytovateľa

II.2.1. Zabezpečiť všetky potrebné podklady podľa kapitoly I a zorganizovať informačné stretnutie spojené s odovzdaním podkladov.

II.2.2. Splniť podmienky dohodnuté v záverečnom vyúčtovaní.

### III. Časový harmonogram procedúry

Časový harmonogram jednotlivých aktivít spojených s ukončením outsourcingovej zmluvy je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Aktivita	Kompetentná osoba	Trvanie [prac. dni]
<b>Podklady</b>		
Inventúra techniky, príprava zoznamu techniky.	Manažér služby poskytovateľa.	5
Kompletizácia dokumentácie na odovzдание vrátane org. štruktúry, zoznamu lokalít, personálnych údajov a popisu rozhraní pre	Manažér služby poskytovateľa.	5

monitoring.			
Due diligence	Manažér poskytovateľa.	služby	3
Príprava exportu z HelpDesku	Manažér poskytovateľa.	služby	1
Sumarizácia reportov	Manažér poskytovateľa.	služby	0,5
Vyčlenenie zálohovacích médií.	Manažér poskytovateľa.	služby	0,5
Sumarizácia systému prístupových práv.	Manažér poskytovateľa.	služby	0,5
<b>Odobranie</b>			
Zorganizovanie informačného stretnutia (dohodnutie termínu, priestorov a zostavy zúčastnených).	Manažér poskytovateľa.	služby	0,3
Informačné stretnutie zahrňujúce odovzdanie dokumentácie a časový priestor na kladenie otázok.	Manažér poskytovateľa.	služby	3
Fyzické odovzdanie majetku	Manažér poskytovateľa.	služby	Podľa pripravenosti objednávateľa, resp. nového poskytovateľa

#### **IV. Záverečné finančné vyúčtovanie pri predčasnom ukončení zmluvného vzťahu**

IV.1. V prípade predčasného ukončenia zmluvy z dôvodu, pre ktorý by mohla zmluvná strana odstúpiť od zmluvy, je táto zmluvná strana oprávnená požadovať od druhej zmluvnej strany zaplatiť:

IV.1.1. zmluvnú pokutu, ktorá bude 2 násobok paušálnej mesačnej platby bez DPH

IV.1.2. čiastku za realizované činnosti podľa článku III a to vo výške 380.000 Sk bez DPH, slovom tristoosemdesiat tisíc slovenských korún bez DPH.

IV.2. V prípade predčasného ukončenia zmluvy z dôvodu neplnenia zmluvných podmienok poskytovateľom, objednávateľ nie je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu podľa bodu IV.1.1

IV.3. Žiadna pokuta alebo sankcia dohodnutá v Zmluve, nemá vplyv na nárok poskytovateľa, resp. objednávateľa na náhradu škôd vzniknutých z porušenia povinností niektorej zo zmluvných strán vyplývajúcich im z tejto prílohy, z rámcovej zmluvy ako aj z príslušných právnych predpisov.

*L*