

## Príloha č. 10 – Manažment služieb

### 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Poskytovateľ poskytne v súlade s odvetvovými štandardami ITIL (ITSM) primeraný, procesne orientovaný Manažment služieb, ako je taký opísaný v tejto Prílohe, s cieľom zabezpečiť, že Služby budú poskytované v súlade s požiadavkami tejto Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá najmä za riadenie a údržbu Služieb s cieľom naplniť Úrovne poskytovania služieb, uvedené v Prílohe č.2 tejto Zmluvy.
- 1.2. Poskytovateľ bude priebežne poskytovať technickú podporu, podporu pri návrhu, implementácii, riadení projektov a/alebo konzultačnú podporu, ktorú môže Objednávateľ potrebovať, aby mohol účinne využívať Základné služby, Služby na vyžiadanie a Služby odovzdania podľa tejto Zmluvy.
- 1.3. Poskytovateľ bude Objednávateľovi asistovať pri identifikácii jeho požiadaviek, transformácii požiadaviek do nákladovo efektívnych riešení, naplňajúcich biznis potreby Objednávateľa a bude implementovať riešenia účinne a efektívne, k odpovedajúcej spokojnosti Objednávateľa.
- 1.4. Pri plnení svojich záväzkov z tejto Zmluvy, Poskytovateľ ako súčasť Manažmentu služieb poskytne nasledujúce štandardizované funkcie a procesy Manažmentu služieb, ktoré sú podrobne popísané v Čl. 2 až Čl.16 tejto Prílohy:
  - a) Service Desk
  - b) Riadenie incidentov (Incident Management)
  - c) Riadenie problémov (Problem Management)
  - d) Riadenie zmien a objednávok (Change Management)
  - e) Riadenie konfigurácii (Configuration Management)
  - f) Riadenie zavádzania Služieb do produktívnej prevádzky (Release management)
  - g) Riadenie úrovne Služieb (Service Level Management)
  - h) Riadenie dostupnosti Služieb (Availability Management)
  - i) Riadenie kapacity a výkonnosti (Capacity Management)
  - j) Riadenie kontinuity a havarijných situácií služieb (IT Service Continuity Management)
  - k) Monitorovanie Služieb
  - l) Reporting a preverenie výkonnosti služieb
  - m) Eskalačná procedúra
  - n) Riadenie kvality Služieb
  - o) Riadenie bezpečnosti služieb IT
- 1.5. Poskytovateľ vytvorí vlastnú organizáciu manažmentu služieb a podpory, ktorá bude v súlade so zavedenými procesmi Objednávateľa, a spolu s prostriedkami, systémami, procesmi a postupmi Objednávateľa zabezpečí manažment poskytovaných Služieb na požadovanej Úrovni poskytovania služieb. Vytvorený systém riadenia bude popísaný v dokumentácii Manažmentu služieb, súčasťou ktorej bude aspoň detailný popis Poskytovateľom zavedených procesov:
  - a) Riadenie incidentov
  - b) Riadenie problémov

- c) Riadenie zmien a objednávok
- d) Riadenie konfigurácii
- e) Riadenie bezpečnosti

Táto dokumentácia bude vypracovaná v slovenskom jazyku najneskôr do 60 odo dňa účinnosti Zmluvy, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

## **2. SERVICE DESK**

- 2.1. Objednávateľ bude prevádzkovať jediný Service Desk pre všetky Služby s cieľom postarať sa okrem iného o:
- a) príjem a sledovanie stavu Incidentov,
  - b) príjem a sledovanie stavu Problémov
  - c) príjem a sledovanie stavu Požiadaviek na služby a súvisiacich objednávok Služieb na vyžiadanie
  - d) príjem a sledovanie stavu Zmenových požiadaviek a zmien v zhode s Postupmi zmenového konania.
  - e) správu Konfiguračnej databázy s cieľom
    - i. vytvoriť a aktualizovať Konfiguračné položky, ktoré budú priradené jednotlivým komponentom Softvérovej konfigurácie IS
    - ii. dokumentovať a aktualizovať Softvérovú konfiguráciu IS
  - f) spracovanie dopytov na prevádzku Služieb,
  - g) spracovanie dopytov týkajúcich sa fakturácie služieb,
- 2.2. Service Desk Objednávateľa bude dostupný tak, aby bol k dispozícii pre každú Biznis službu v Dobe plánovanej dostupnosti služby.
- 2.3. Objednávateľ v súlade s ustanoveniami čl. 5 Prílohy č. 1 poskytne prístupy a prístupové oprávnenia v rozsahu primeranom potrebám Poskytovateľa.
- 2.4. Service Desk bude poskytovať podporu v slovenskom jazyku. Všetky Incidenty, Problémy, Zmenové požiadavky, Požiadavky na služby, Konfiguračné položky a ostatné záznamy v Service Desk budú Poskytovateľom a Objednávateľom zadávané a spracované v slovenskom jazyku.
- 2.5. Objednávateľ poskytne vhodnú dokumentáciu a zaškolenie, aby umožnil pracovníkom, nominovaným Poskytovateľom plné využitie funkcionality Service Desk nástroja pre jednotlivé podporované procesy Manažmentu služieb..
- 2.6. Ak o to Poskytovateľ požiada, Objednávateľ umožní Poskytovateľovi na jeho náklady vytvorenie automatizovaného rozhrania pre prenos dát zo Service Desk Objednávateľa do nástrojov Poskytovateľa v rozsahu, ktorý bude predmetom dohody oboch Zmluvných strán.

## **3. RIADENIE INCIDENTOV**

- 3.1. Poskytovateľ bude vykonávať dennodenné riadenie Incidentov týkajúcich sa IS a Biznis služieb, vrátane, ale bez obmedzenia sa na, nasledujúce úlohy:
- a) aktívne a proaktívne monitorovanie IS, Biznis služieb a Služieb Poskytovateľa,
  - b) reagovanie na Oznámenia o incidentoch, prijaté zo strany Objednávateľa,

- c) návrh a realizácia nápravných opatrení.
- 3.2. Poskytovateľ bude vykonávať riadenie Incidentov s cieľom vrátiť parametre úrovni služieb pre jednotlivé Biznis služby na zmluvne definovanú úroveň v čo najkratšom čase od evidencie Incidentu s minimálnym dopadom na Biznis služby a nimi podporované biznis procesy.
- 3.3. Poskytovateľ zabezpečí definovanie a zriadenie role Incident manažéra, ktorý bude zodpovedný za riadenie procesu Riadenia incidentov za Poskytovateľa, eskalácie na vyššie formy podpory služieb a spoluprácu s procesmi Riadenia Problémov, Service Desk-om a určenými pracovníkmi Objednávateľa.
- 3.4. Incidenty budú dennodenne riadené v súlade s Postupmi riadenia Incidentov Objednávateľa, ktoré Objednávateľ vypracuje a do 7 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy predloží Poskytovateľovi.
- 3.5. Poskytovateľ v rámci Riadenia Incidentov zabezpečí príjem oznámení Incidentov od Poskytovateľa, vykonávanie riešenia, presmerovania, eskalácie, sledovania a reportovania stavu a uzatvorenia Incidentu.
- Ak sa Poskytovateľ bude domnievať, že Incident oznámený Objednávateľom nie je v jeho zodpovednosti, Poskytovateľ bude Objednávateľovi demonštrovať, že uvedený je v zodpovednosti Objednávateľa.
- V odôvodnených prípadoch, ak sa Poskytovateľ o Incidente dozvie skôr ako Objednávateľ, zabezpečí Poskytovateľ aj logovanie, kategorizáciu Incidentu a jeho prípadné presmerovanie na Objednávateľa.
- 3.6. Poskytovateľ bude vykonávať Riadenie Incidentov s cieľom eliminovať a redukovať výskyt Incidentov určením príčin ich vzniku.
- 3.7. Kontaktným miestom pre oznamovanie Incidentov, presmerovaných Poskytovateľovi bude Service Desk Objednávateľa.
- 3.8. V odôvodnených prípadoch, pre kritické Incidenty – Incidenty Kategórie A a Kategórie B, sa uplatnia Postupy pre riešenie kritických incidentov (Major Incident Process), kedy personál L1 úrovne Service Desk Objednávateľa bude povinný takýto Incident oznámiť priamo Prevádzkovému manažérovi Poskytovateľa alebo ním určenej Oprávnenej osobe Poskytovateľa. Ak sa tak Objednávateľ a Poskytovateľ dohodnú, Poskytovateľ vytvorí rolu Manažéra kritických incidentov, ktorá bude jeho Oprávnenou osobou, zodpovednou za prevzatie oznámenie o kritickom incidente podľa predchádzajúcej vety a riadenie riešenia takého kritického incidentu až do jeho vyriešenia.
- 3.9. Poskytovateľ zodpovedá za iniciovanie a realizáciu nápravných opatrení ako reakcie na jemu presmerovaný Incident, s cieľom dosiahnuť a udržať Úrovne poskytovania služieb, definované v Prílohe č.2.
- 3.10. Ak pri riešení Incidentu je nevyhnutný zásah v priestoroch Objednávateľa (on-site), Poskytovateľ vopred Objednávateľa informuje o návšteve.
- 3.11. Poskytovateľ bude vždy udržiavať dostatočný podporný personál a zdroje pre dosiahnutie Úrovne poskytovaných služieb, definovaných pre každú Službu.
- 3.12. Poskytovateľ v súvislosti so Službami vstúpi do vzťahu s telekomunikačnými operátormi, tretími stranami - poskytovateľmi sieťových služieb a inými zainteresovanými subjektmi, ak riešenie Incidentu vyžaduje ich asistenciu.

Poskytovateľ bude oprávnený v primeranom rozsahu, nevyhnutnom pre vyriešenie Incidentu, konať v mene Objednávateľa.

- 3.13. Incidenty budú eskalované podľa potreby v súlade s príslušnými Postupmi eskalácie uvedenými v Článku 14 tejto Prílohy.
- 3.14. Poskytovateľ bude využívať Service desk Poskytovateľa pre monitorovanie všetkých Incidentov, ktoré mu boli oznámené v súlade s touto Zmluvou, ako aj pre sledovanie postupu riešenia Incidentov.
- 3.15. Poskytovateľ bude používať systém priorít – Kategorizáciu incidentov - Objednávateľa pre zachádzanie s Incidentmi v súlade s Prílohou č. 2, tak že :
- a) bude umožňovať, aby stupeň priority každého Incidentu bol vzájomne odsúhlasený Objednávateľom a Poskytovateľom,
  - b) bude kompatibilný s eskalačnými procedúrami Poskytovateľa a Objednávateľa.
- 3.16. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi prístup k Service Desk nástroju, ktorý umožní osobám nominovaným Poskytovateľovi:
- a) zadávať Incident
  - b) oznamovať Incidenty druhej Zmluvnej strane
  - c) kategorizovať Incident v súlade Kategorizáciou incidentov Objednávateľa
  - d) prezeráť informácie o Incidente,
  - a) aktualizovať informácie o Incidente,
  - e) monitorovať postup riešenia Incidentu,
  - f) dozvedieť sa, po akú úroveň bol Incident eskalovaný,
  - g) prijímať on-line varovania o Incidentoch,
- 3.17. Podrobný popis procesu Riadenia incidentov, spolu s Postupmi riadenia Incidentov, kontaktnými údajmi na zodpovedné osoby, popisom informačných tokov, rozdelením zodpovedností a inými detailmi, bude súčasťou dokumentácie Manažmentu služieb vedenej v zmysle Čl. 1.5. tejto Prílohy

#### **4. RIADENIE PROBLÉMOV**

- 4.1. Poskytovateľ bude vykonávať proces Riadenia problémov, pre Problémy týkajúce sa IS a Biznis služieb, vrátane, ale bez obmedzenia sa na, nasledujúce činnosti:
- a) zisťovanie koreňovej príčiny vzniknutého Incidentu (root cause), s cieľom minimalizovať vplyv Incidentov a Problémov na prevádzku IS, Biznis služieb a biznis procesy Objednávateľa,
  - b) poskytovanie podpory pre proces Riadenia Incidentov aj v prípade, že nie je možné aplikovať náhradné riešenie alebo jedná sa o neznámu chybu,
  - c) odhaľovanie zložitých porúch a systémových chýb,
  - d) proaktívne odstraňovanie chýb a cieľom zabezpečiť prevenciou vzniku Incidentov,
  - e) zadanie Problému do Service Desk a diagnostika Problému pri opakovaných chybách s cieľom zistenia príčiny Problému a jeho odstránenia.
- 4.2. Poskytovateľ zabezpečí definovanie a vytvorenie role Manažéra problémov, ktorý bude zodpovedný za riadenie procesu Riadenia problémov, identifikáciu trendov, zabezpečenie

prevencie vzniku opakovaných Incidentov a kooperáciu s procesom Riadenia incidentov, Service Desk-om a určenými pracovníkmi Objednávateľa

4.3. Problémy budú dennodenne riadené v súlade s Postupmi riadenia problémov Objednávateľa, ktoré Objednávateľ vypracuje a do 7 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy predloží Poskytovateľovi.

4.4. Poskytovateľ v rámci Riadenia Problémov zabezpečí príjem oznámení Problémov od Poskytovateľa, vykonávanie riešenia, presmerovania, eskalácie, sledovania a reportovania stavu a uzatvorenia Incidentu.

Ak sa Poskytovateľ bude domnievať, že Problém oznámený Objednávateľom nie je v jeho zodpovednosti, Poskytovateľ bude Objednávateľovi demonštrovať, že uvedený Problém je v zodpovednosti Objednávateľa.

4.5. Poskytovateľ bude zisťovať a zaznamenávať odhalené neznáme chyby (známe chyby sú tzv. Known Errors) do znalostnej databázy tzv. „Knowledge Database“, ktorú využíva Service Desk a proces Riadenia incidentov s cieľom rýchleho odstránenia Incidentu pri jeho ďalšom vzniku. Do znalostnej databázy bude zaznamenávaný postup odstránenia chyby a prípadne aj zistené/realizované náhradné riešenie (work-around).

4.6. Kontaktným miestom pre oznamovanie Problémov, presmerovaných Poskytovateľovi bude Service Desk Objednávateľa.

4.7. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi v potrebnom rozsahu prístupy do Service Desk nástroja Objednávateľa, v ktorom umožní osobám nominovaným Poskytovateľom:

- a) zadávať Problémy
- b) oznamovať Problémy druhej Zmluvnej strane
- c) kategorizovať Problém v súlade Kategorizáciou Problémov Objednávateľa
- d) prezerať informácie o Probléme,
- b) aktualizovať informácie o Probléme,
- e) monitorovať postup riešenia Problému,
- f) dozvedieť sa, po akú úroveň bol Problém eskalovaný,
- g) prijímať on-line varovania o Problémoch,

4.8. Podrobný popis procesu Riadenia incidentov, spolu kontaktnými údajmi na zodpovedné osoby, popisom informačných tokov, rozdelením zodpovedností a inými detailmi, bude súčasťou dokumentácie Manažmentu služieb vedenej v zmysle Čl. 1.5. tejto Prílohy

## **5. RIADENIE ZMIEN**

5.1. Poskytovateľ bude vykonávať proces Riadenia zmien a objednávok pokrývajúci činnosti iniciácie, analýzy, návrhu, implementácie a vyhodnocovania zmien v IS, Biznis službách alebo Službách a s nimi súvisiacich Objednávok Služieb na vyžiadanie.

5.2. Poskytovateľ bude vykonávať Riadenie zmien a objednávok s cieľom zabezpečiť potrebnú zmenu v Funkčných alebo Nefunkčných vlastnostiach IS, zmenu v Službách Poskytovateľa a Objednanie Službách Poskytovateľa požadovanom čase, účinným a efektívnym spôsobom.

5.3. Poskytovateľ v rámci procesu Riadenia zmien a objednávok bude v súčinnosti s Objednávateľom vykonávať činnosti v rozsahu aspoň:

- a) kategorizácia a logovanie požiadaviek na zmeny
  - b) analýza a návrh riešenia
  - c) analýza dopadov zmien
  - d) odsúhlasovanie a plánovanie požiadaviek na zmeny
  - e) plánovanie zavádzania zmien do produktívnej prevádzky, podľa Článku 7.3 tejto Prílohy
  - f) vyhodnotenie testov a odsúhlasenie zavedenia do produktívnej prevádzky
  - g) koordinácia zmeny s ostatnými požiadavkami na zmeny
  - h) aktualizácia zmenových stavov
  - i) dokumentovanie aktivít a výstupov procesu Riadenia zmien a objednávok
  - j) reportovanie dosiahnutých metrík procesu Riadenia zmien, napr.
    - i. objem zmien za obdobie za kategórie s popisom stavov
    - ii. čas implementácie zmeny za kategórie
    - iii. prieskum spokojnosti Objednávateľa
    - iv. počet a percento požiadaviek na zmenu, ktoré boli eskalované
    - v. počet neúspešných zmien
    - vi. objem kritických a nie kritických zmien za obdobie
  - k) zadávanie a správa objednávok na Služby na vyžiadanie a Služby odovzdania
- 5.4. Poskytovateľ zabezpečí definovanie a zriadenie role Manažéra zmien (Change manager), ktorý bude zodpovedný za proces riadenia zmien a objednávok, správnu kategorizáciu zmien, reportovanie metrík a kooperáciu so súvisiacimi manažérmi procesov a určenými pracovníkmi Objednávateľa.
- 5.5. Poskytovateľ bude zabezpečovať Riadenie zmien v zhode s Postupmi zmenového konania Objednávateľa.
- 5.5.1 Objednávateľ vypracuje a do 7 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy predloží Postupy zmenového konania na schválenie Poskytovateľovi, pričom takýto súhlas nebude Poskytovateľom bezdôvodne odmietnutý.
- 5.5.2 Objednávateľ bude používať Postupy zmenového konania aspoň pre:
- a) uskutočnenie akejkoľvek zmeny v Službách a Úrovniah služieb pre Základné služby , voči ich definícii dohodnutej ku dňu podpisu Zmluvy, ako sú také Služby a Úrovne služieb definované v Prílohe č.1 a Prílohe č. 2
  - b) uskutočnenie akejkoľvek zmeny v Softvérovej konfigurácii IS, Funkčných alebo Nefunkčných vlastnostiach IS a , ak je to aplikovateľné, aj v Biznis službách, Produkčného prostredia IS.
- Okrem iného, Postupy zmenového konania budú obsahovať osobitný postup, ktorý sa uplatní pre Núdzové zmeny vo Funkčných a Nefunkčných vlastnostiach IS.
- 5.5.3 Postupy zmenového konania budú obsahovať aj nasledovné princípy pre zmeny v Službách Poskytovateľa a to najmä zmeny v rozsahu a úrovniach poskytovaných služieb:
- a) Prevádzkový manažér Objednávateľa môže predkladať Prevádzkovému manažérovi Poskytovateľa návrhy na zmenu v určení plnení Poskytovateľa.

- b) Ku každému návrhu na zmenu predloženému podľa bodu a) vyššie vypracuje Prevádzkový manažér Poskytovateľa stanovisko v termínoch, ktoré budú vzájomne dohodnuté Objednávateľom a Poskytovateľom v Postupoch zmenového konania
  - c) U zmien, ktoré budú v stanovisku Prevádzkového manažéra Poskytovateľa vypracovanom podľa bodu b) vyššie vyhodnotené ako realizovateľné a ktorých realizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy, Manažér Objednávateľa a Manažér Poskytovateľa rozhodnú o ich realizácii a dohodnú jej podmienky.
  - d) U zmien, ktoré budú v stanovisku Manažéra Poskytovateľa vypracovanom podľa bodu b) vyššie vyhodnotené ako realizovateľné a ktorých realizácia bude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy, Prevádzkový výbor rozhodne o odporučení štatutárnym orgánom zmluvných strán uzatvoriť dodatok k tejto zmluve.
  - e) Podľa bodov a) až c) sa postupuje aj pri zmenách navrhnutých Prevádzkovým manažérom Poskytovateľa.
- 5.6. Poskytovateľ bude zabezpečovať Riadenie objednávok v zhode s Postupmi objednávanie služieb.
- Objednávateľ vypracuje a do 7 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy predloží Postupy objednávanie služieb na schválenie Poskytovateľovi, pričom takýto súhlas nebude Poskytovateľom bezdôvodne odmietnutý.
- 5.7. Objednávky a zmeny budú podľa potreby eskalované podľa procedúr uvedených v Čl. 14 tejto Prílohy.
- 5.8. Poskytovateľ a Objednávateľ budú proces Riadenia zmien a objednávok evidovať, monitorovať a dokumentovať softvérovými nástrojmi v centrálnej databáze Service Desk nástroja Objednávateľa.

## **6. RIADENIE KONFIGURÁCII**

- 6.1. Poskytovateľ bude vykonávať proces Riadenia konfigurácii pokrývajúci funkcie špecifikácie, identifikácie, kontroly a verifikácie konfigurácie poskytovaných Služieb, IS a Biznis služieb, vrátane Softvérovej konfigurácie IS, a evidencie a reportovania stavov konfigurácie Služieb, IS a Biznis služieb
- 6.2. Poskytovateľ bude vykonávať koordinovane procesy Riadenia konfigurácií (Konfiguračný manažment ) a Riadenia zmien s cieľom zabezpečiť, že Služba je poskytovaná v zhode s definíciou Služby, uvedenou v Prílohe č.1 a Úrovňami poskytovania služieb, uvedenými v Prílohe č.2.
- 6.3. Poskytovateľ zabezpečí definovanie a zriadenie role Konfiguračného manažéra (Configuration Manager), ktorý bude zodpovedný za aktualizáciu Konfiguračnej databázy (CMDB), proces riadenia konfigurácií za Poskytovateľa a spoluprácu s procesmi Riadenia Incidentov, Riadenia Problémov, Service Deskom a určenými pracovníkmi Objednávateľa
- 6.4. Proces Riadenia konfigurácií bude dennodenne riadený v súlade s Postupmi konfiguračného manažmentu Objednávateľa, ktoré Objednávateľ vypracuje a do 7 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy predloží Poskytovateľovi.
- 6.5. Poskytovateľ v rámci procesu Riadenia zmien a objednávok bude v súčinnosti s Objednávateľom vykonávať činnosti v rozsahu aspoň:
- a) zavedenie a údržba procesu Riadenia konfigurácii a ich verzií pre Služby Poskytovateľa

- b) vytvorenie a naplnenie prvej verzie Konfiguračnej databázy, vrátane vytvorenia Softvérovej konfigurácie IS v Konfiguračnej databáze.
  - c) priebežná aktualizácia Konfiguračnej databázy pri Zmenách Funkčných a Nefunkčných vlastností IS a Zmenách v Službách, vzájomne odsúhlasených Objednávateľom a Poskytovateľom v súlade s Postupmi zmenového konania.
  - d) identifikácia a sledovanie nekontrolovaných zmien vo Funkčných a Nefunkčných vlastnostiach IS resp. Softvérovej konfigurácii IS.
  - e) reportovanie konfiguračných dát o nekontrolovaných zmenách
  - f) správa a kontrola Konfiguračných položiek, konfigurácií a ich verzií v Konfiguračnej databáze
  - g) verifikácia integrity dát Konfiguračných položiek, konfigurácii a dát v Konfiguračnej databáze
- 6.6. Poskytovateľ bude Objednávateľovi vždy poskytovať také konfiguračné informácie, aké sú odôvodnene potrebné pre Objednávateľa, aby mohol plne využiť služby a, ak je to relevantné, prípadne aj zariadenia, ktoré sú mu poskytnuté zo strany Poskytovateľa.

## **7. RIADENIE ZAVÁDZANIA SLUŽIEB DO PRODUKTÍVNEJ PREVÁDZKY (RELEASE MANAGEMENT)**

- 7.1. Poskytovateľ bude v súlade s príslušným procesom Objednávateľa riadiť zavádzanie nových alebo upravených funkcionalít/verzií IS a Biznis služieb do prevádzky, zmien v IS a Biznis službách a nových verzií IS a Biznis služieb (skrátene aj „IT Služieb“) zavádzaných do produktívnej prevádzky realizovať v súlade s Objednávateľom dohodnutým procesom Riadenia zavádzania Služieb do produktívnej prevádzky s cieľom uviesť IT služby do produktívnej prevádzky dostatočne kontrolovaným spôsobom, pri minimalizácii negatívnych dopadov na vykonávanie biznis procesov v súlade s potrebami Objednávateľa a hodnotami parametrov úrovni služieb, definovanými v Prílohe č.2.
- 7.2. Poskytovateľ zabezpečí definovanie a zriadenie role Manažéra zavádzania Služieb (Release Manager), ktorý bude zodpovedný za riadenie procesu zavádzania IT Služieb do produktívnej prevádzky, vytvorenie politiky pre riadenú distribúciu nových služieb alebo ich komponentov, návrh, plánovanie, testovanie nových verzií a kooperáciu so súvisiacimi procesmi a určenými pracovníkmi Objednávateľa.
- 7.3. Poskytovateľ v rámci procesu Riadenia zavádzania Služieb do produktívnej prevádzky bude v súčinnosti s Objednávateľom vykonávať nasledovné činnosti v rozsahu aspoň:
- a) plánovanie zavádzania nových IT služieb, zmien poskytovaných IT služieb a nových verzií služieb:
    - i. iniciovanie procesu zavádzania IT služieb vrátane potrebnej inventarizácie prostredia a relevantných komponentov predmetu zavádzania
    - ii. vytvorenie plánu zavedenia Služieb, obsahujúceho:
      - (1) činnosti a postupy
      - (2) ľudské zdroje a vybavenie
      - (3) organizačné zabezpečenie (organizačná štruktúra, zodpovednosti)
      - (4) časový plán



- iii. zabezpečenie rozhraní so súvisiacimi procesmi
- b) príprava zavádzania nových IT Služieb, zmien poskytovaných IT Služieb a nových verzií IT Služieb:
  - i. príprava potrebného vybavenia
  - ii. ak je to aplikovateľné, príprava systému distribúcie hardware
  - iii. príprava systému distribúcie software
  - iv. implementácia nových podporných nástrojov
- c) testovanie a odovzdávanie zavádzaných IT Služieb, zmien poskytovaných IT Služieb a nových verzií IT Služieb do prevádzky:
  - i. vytvorenie testovacích scenárov a kritérií
  - ii. plánovanie testov
  - iii. vykonanie testov
  - iv. vyhodnotenie testov
  - v. akceptácia alebo odstránenie odchýlok
- d) aktivácia a prevádzka zavedených IT Služieb, zmien a nových verzií
- e) zdokumentovanie aktivít a výstupov procesu Riadenia zavádzania Služieb do produktívnej prevádzky

## **8. RIADENIE ÚROVNE SLUŽIEB (SERVICE LEVEL MANAGEMENT)**

- 8.1. Poskytovateľ bude v súlade s príslušným procesom Riadenia úrovne služieb Objednávateľa poskytované Služby monitorovať, reportovať a kontrolovať na hodnoty parametrov definovaných a dohodnutých v Prílohe č.2 s cieľom dosiahnuť kvantitu a kvalitu poskytovaných služieb v súlade s touto Zmluvou a v súlade s primeranými biznis potrebami Objednávateľa za zmluvne stanovenú Cenu.
- 1.2. Poskytovateľ zabezpečí definovanie a zriadenie role Manažéra úrovne služieb (Service Level Manager), ktorý bude zodpovedný za zriadenie, riadenie a udržiavanie procesu, komunikáciu s Objednávateľom ohľadom na úrovne poskytovaných Služieb a kooperáciu so súvisiacimi procesmi a určenými pracovníkmi Objednávateľa.
- 8.2. Poskytovateľ v rámci procesu Riadenia úrovne služieb bude vykonávať najmä nasledujúce činnosti :
  - a) monitorovanie úrovne poskytovaných Služieb
  - b) zbieranie dát o vykonávaných službách, ktoré sú merateľné podľa hodnôt parametrov SLA
  - c) tvorba a distribúcia SLA reportov
  - d) analýza reportov
  - e) vyhodnocovanie reportov a úrovne poskytovaných služieb
    - i. identifikácia odchýlok
    - ii. eskalácia zistených odchýlok SLA
    - iii. návrh na aktualizáciu alebo zmenu SLA
  - f) vykonanie náprav pri zistených odchýlkach

- i. návrh opatrení a nápravných činností a plánu implementácie
- ii. implementácia opatrení podľa plánu
- iii. kontrola a vyhodnotenie implementovaných opatrení.

## **9. RIADENIE DOSTUPNOSTI SLUŽIEB (AVAILABILITY MANAGEMENT)**

- 9.1. Poskytovateľ bude v súlade s príslušným procesom Riadenia dostupnosti služieb Obstarávateľa primerane rozsahu služieb Poskytovateľa opísanom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, plánovať, vykonávať, monitorovať, reportovať, kontrolovať dostupnosť a obnoviteľnosť IS a Biznis služieb, v súlade s potrebami Objednávateľa.
- 9.2. Poskytovateľ v rámci Riadenia dostupnosti s využitím softvérových nástrojov poskytnutých Objednávateľom bude vykonávať najmä nasledujúce činnosti:
- a) monitorovanie úrovne dostupnosti IS a Biznis služieb
  - b) zbieranie a udržiavanie dát o dostupnosti IS a Biznis služieb, ktoré sú merateľné podľa hodnôt parametrov dostupnosti, definovaných SLA
  - c) poskytovanie súčinnosti Objednávateľovi pri tvorbe SLA reportov dostupnosti IS a Biznis služiebanalýza reportov
  - d) vyhodnocovanie reportov dostupnosti služieb
  - e) vykonanie náprav pri zistených odchýlkach
  - f) súčinnosť pri vykonávaní pravidelných testov obnovy IS zo zálohy, ktoré vykonáva Objednávateľ, pričom Poskytovateľ odsúhlasí vopred s Objednávateľom ročný testovací harmonogram. Testy majú byť odsúhlasené oboma stranami najmenej 5 pracovných dní vopred, ak je pravdepodobné, že testy môžu spôsobiť prerušenie prevádzky alebo degradáciu výkonnosti IS alebo Biznis Služby.
- 9.3. Plánované odstávky systému
- a) Ak je Plánovaná odstávka systému pre IS alebo jednotlivé Biznis služby, naplánovaná na neprerušovanú dobu nie viac ako jednu hodinu, má byť odsúhlasená s Objednávateľom vopred. Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi takéto plánované prerušenie aspoň sedem dní vopred.
  - b) Ak je Plánovaná odstávka systému naplánovaná na neprerušovaný čas dlhší ako jedna hodina, bude odsúhlasená so Objednávateľom vopred. Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi takéto plánované prerušenie najmenej desať dní vopred.
  - c) Ak je Plánovaná odstávka systému naplánovaná na neprerušovaný čas dlhší ako 4 hodiny, bude odsúhlasená so Objednávateľom vopred. Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi takéto plánované prerušenie najmenej jeden mesiac vopred.
  - d) Poskytovateľ vyvinie primerané úsilie pre naplánovanie Plánovaných odstávok systému na čas mimo Plánovanej dostupnosti služby, ako sú také doby pre jednotlivé Biznis služby uvedené v Prílohe č.2.

## **10. RIADENIE KAPACITY A VÝKONNOSTI**

- 10.1. Poskytovateľ bude v súlade s príslušným procesom Riadenia kapacity a výkonnosti Objednávateľa vykonávať plánovanie, monitorovanie, predikciu, optimalizáciu kapacity

a výkonnosti IS a jednotlivých Biznis služieb v súlade s potrebami a požiadavkami Objednávateľa s cieľom optimalizovať spotrebu a využitie zdrojov Objednávateľa.

10.2. Poskytovateľ bude monitorovať využitie a výkonnosť IS a Biznis Služieb a dá Objednávateľovi odporúčania o potrebe:

- a) zvýšiť alebo znížiť kapacitu zdrojov a služieb pre IS resp. jednotlivé Biznis služby Objednávateľa,
- b) vykonať zmeny v IS a Biznis službách pre zvýšenie výkonnosti IS a jednotlivých Biznis služieb Objednávateľa,
- c) vykonať zmeny v Službách zohľadňujúce zmeny IS alebo Biznis služieb Objednávateľa,
- d) vykonať zmeny IS alebo jednotlivých Biznis službách pre zníženie nákladov na služby Objednávateľa.
- e) vykonať zmeny v Službách pre zefektívnenie poskytovania Služby.

10.3. Poskytovateľ poskytne vhodné odporúčania Objednávateľovi, tak aby tieto boli zahrnuté do najbližšej štvrťročnej Správy pre management Objednávateľa. Odporúčania budú diskutované na bezprostredne najbližšej Porade riadenia služieb. Odporúčania, ktoré by mali významný dopad na výkonnosť prevádzkovaných Služieb alebo na náklady Objednávateľa, ak by sa urýchlene implementovali, budú poskytnuté Objednávateľovi neformálne pred spracovaním štvrťročnej Správy pre management Objednávateľa a formálne sa zahrnú do najbližšej Správy pre management Objednávateľa.

10.4. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na požiadanie informácie, týkajúce sa výkonnosti Služieb.

## **11. RIADENIE KONTINUITY A HAVARIJNÝCH SITUÁCIÍ PRE POSKYTOVANÉ SLUŽBY (IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT)**

11.1. Poskytovateľ bude realizovať plánovanie kontinuity, havarijné plánovanie a manažment havarijných situácií pre svoje poskytované Služby tak, aby v prípade vzniku nepredvídaných a katastrofických situácií bolo možné Služby obnoviť alebo ich poskytnúť Objednávateľovi alternatívnym spôsobom a v súlade s hodnotami parametrov úrovni služieb definovaných Prílohe č. 2.

11.2. Poskytovateľ zabezpečí definovanie a zriadenie role manažéra Riadenia kontinuity služieb (IT Continuity Manager), ktorý bude zodpovedný za riadenie a udržiavanie procesu Riadenia kontinuity a havarijných situácií, komunikáciu s Objednávateľom ohľadom obnovy technológií a systémov v prípade ich havárie, plánovanie a zabezpečenie mechanizmov kontinuity Služieb, kooperáciu so súvisiacimi procesmi a určenými pracovníkmi Objednávateľa.

11.3. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi súčinnosť pre plánovanie kontinuity, havarijné plánovanie a manažment havarijných situácií pre prevádzku IS a Biznis služieb Objednávateľa tak, aby Objednávateľ v prípade vzniku nepredvídaných a katastrofických situácií mohol obnoviť prevádzku IS a Biznis služieb Objednávateľa. Poskytovateľ poskytne súčinnosť v nasledovnom rozsahu:

- a) plánovanie rozsahu a realizácie havarijných plánov Objednávateľa
- b) spracovanie prevádzkových postupov a organizácie pre použitie v prípade havárie
- c) pravidelný nácvik havarijných postupov, zálohovacích systémov a služieb v rozsahu podľa bodu 9.2.f) tejto Prílohy vyššie

- d) vyhodnocovanie, formou správ o dosiahnutých hodnotách parametrov kontinuity a obnovy v procesoch obnovy a v testovacích postupoch
- e) implementácia nápravných opatrení, v prípade potreby
- f) realizácia zlepšení v IS a Biznis službách Objednávateľa ako výsledku retrospektívnej analýzy a nácviku alebo implementácie havarijných plánov

pričom poskytovanie činností v bodoch b) až f) bude predmetom Služieb na vyžiadanie.

## **12. MONITOROVANIE SLUŽIEB**

- 12.1. Poskytovateľ bude v súlade s príslušným procesom Objednávateľa poskytovať súčinnosť pre Monitorovanie služieb s cieľom zbierať dáta vyhodnocovať a následne iniciovať proaktívne a reaktívne aktivity, vykonaním ktorých sa predíde stavu poklesu úrovne služieb alebo sa neželaný stav odstráni v súlade s hodnotami parametrov úrovni služieb definovanými v Prílohe č.2.
- 12.2. Pre monitorovanie IS a služieb Poskytovateľ bude využívať monitorovacie nástroje a Service desk nástroje, poskytnuté Objednávateľom. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi potrebné prístupy a prístupové oprávnenia, pre využitie takýchto nástrojov.

## **13. REPORTING A PREVERENIE VÝKONNOSTI SLUŽIEB**

- 13.1. Poskytovateľ bude v rámci Riadenia Služieb generovať z dát zozbieraných v procese Monitorovania služieb správy (reporty), s cieľom preveriť či poskytované Služby v sú vykonávané v súlade s hodnotami parametrov, definovanými v Prílohe č .2.
- 13.2. Poskytovateľ bude predkladať reporty v elektronickej forme v súboroch vo vzájomne dohodnutých formátoch alebo cez on-line cez softvérové nástroje umožňujúce vytváranie pohľadov, filtrov a reportov, pokiaľ takéto nástroje budú vzájomne odsúhlasené medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.
- 13.3. Poskytovateľ bude v súčinnosti s Objednávateľom generovať a predkladať pravidelné reporty o prevádzke Služieb v štruktúre aspoň :
- 13.3.1 Mesačná správa o dosiahnutých úrovniach hodnôt parametrov SLA (ďalej „Mesačný SLA report“) pre jednotlivé Biznis služby.

Do 7 dní po ukončení každého Meracieho obdobia (spravidla v trvaní 1 kalendárny mesiac) , Poskytovateľ vypracuje a doručí Objednávateľovi Mesačný SLA report obsahujúci najmä:

- a) počty Incidentov a Problémov podľa kategórii (t.j. Kategórie A,B C) a stavu ich riešenia pre všetky Incidenty a Problémy, ktoré boli presmerované/eskalované na Poskytovateľa
- b) zoznam, popis a stav riešenia všetkých Incidentov Kategórie A a Kategórie B, ktoré boli presmerované/eskalované na Poskytovateľa, pričom pre každý taký Incident Kategórie A a Kategórie B Poskytovateľ uvedie údaje:
  - i. dátum a čas, kedy bol Poskytovateľ upovedomený alebo notifikovaný o vzniknutom Incidente
  - ii. Identifikáciu osoby, ktorá Incident Poskytovateľovi oznámila,
  - iii. číslo Incidentu (troubticketu) v Service Desk nástroji,
  - iv. prioritu (Kategorizáciu) Incidentu,

- v. rozsah ovplyvnenia prevádzkyschopnosti a výkonnosti IS a jednotlivých Biznis služieb v dôsledku vzniknutého incidentu,
  - vi. dátum a čas reakcie Poskytovateľa,
  - vii. dátum a čas odstránenia Incidentu,
  - viii. stručný popis Incidentu,
  - ix. poskytnuté riešenie a/alebo podniknuté eskalačné akcie,
  - x. meno riešiteľa/ov Incidentu.
- c) zoznam, popis a stav riešenia všetkých Bezpečnostných incidentov, ktoré boli presmerované/eskalované na Poskytovateľa, pričom pre obsah údajov o takom Bezpečnostnom incidente sa primerane uplatnia ustanovenia bodu b) tohto článku
- d) zoznam, popis a stav riešenia všetkých Problémov Kategórie A a Kategórie B, ktoré boli presmerované/eskalované na Poskytovateľa, pričom pre každý taký Kritický Problém Poskytovateľ uvedie údaje:
- i. dátum a čas, kedy bol Poskytovateľ upovedomený alebo notifikovaný o vzniknutom Probléme
  - ii. Identifikáciu osoby, ktorá Problém Poskytovateľovi oznámila,
  - iii. číslo Problému (troubticketu) v Service Desk nástroji,
  - iv. prioritu Problému,
  - v. dátum a čas reakcie Poskytovateľa,
  - vi. dátum a čas vyriešenia Problému,
  - vii. Riešenie Problému (Analýzu a návrh riešenia príčin Problému), dodané Poskytovateľom v zmysle bodu 2.3 Prílohy 1
  - viii. podniknuté eskalačné akcie, ak také boli
- e) zoznam a popis všetkých Núdzových zmien, ktoré boli vykonané v súčinnosti s Poskytovateľom (vyžadovali zásah Poskytovateľa)
- f) zoznam a stav riešenia Incidentov a Problémov, ktoré boli presmerované/eskalované na Poskytovateľa, a u ktorých bolo prekročenie parametrov SLA zapríčinené Poskytovateľom
- g) zoznam a stav riešenia Incidentov a Problémov, ktoré boli presmerované/eskalované na Poskytovateľa, a u ktorých bolo prekročenie parametrov SLA zapríčinené Objednávateľom alebo ním zazmluvnenou treťou stranou

#### 13.3.2 Štvrťročná správa pre vedenie Objednávateľa

V priebehu desiatich dní na konci každého trojmesačného obdobia (štvrťročne), alebo do 7 dní na požiadanie Objednávateľa, Poskytovateľ vypracuje a doručí Objednávateľovi Štvrťročnú správu pre vedenie Objednávateľa, ktorá bude obsahovať:

- a) súhrnný prehľad o skutočne dosiahnutých Úrovniah poskytovania služieb a prislúchajúcich zmluvných sankciách za obdobie 3 kalendárnych mesiacov
- b) súhrnný prehľad o Incidentov a Problémoch Kategórie A a Kategórie B, za ktorých vyriešenie prevzal zodpovednosť Poskytovateľ, stave ich riešenia a ich dopade na prevádzkyschopnosť IS a jednotlivých Biznis služieb, za obdobie 3 kalendárnych mesiacov

- c) súhrnný prehľad o Požiadavkách na a objednávkach Služieb na vyžiadanie za obdobie 3 kalendárnych mesiacov a o stave súvisiacich Zmenových konaní,
  - d) kapacitné reporty s odporúčaniami Poskytovateľa na úpravy kapacít zdrojov, využívaných pre prevádzku IS a Biznis služieb
  - e) návrh proaktívnych, preventívnych opatrení na zlepšenie Funkčných a Nefunkčných vlastností IS a Biznis Služieb
  - f) Súhrn pre vedenie (Executive Summary)
- 13.4. Poskytovateľ bude na požiadanie Objednávateľa navrhovať, generovať a predkladať špeciálne reporty („Exception reporting“) z dôvodu priebežného a proaktívneho sledovania úrovne poskytovaných Služieb a včasného zahájenia nápravných aktivít s cieľom minimalizovať alebo eliminovať negatívne dopady na podnikové procesy Objednávateľa skôr ako budú predložené výsledky pravidelných reportov.
- 13.5. Návrhy formátu a podrobného obsahu každého z vyššie uvedených reportov budú vo vhodnom čase Poskytovateľom postúpené Objednávateľovi na schválenie, tak aby mohli byť implementované už pre prvý spracovaný report každého typu. Následné zmeny formátu alebo obsahu ľubovoľného reportu sa odsúhlasia a implementujú s využitím Postupov zmenového konania.
- 13.6. Review reportov bude štandardnou súčasťou Hodnotiacich stretnutí Pracovnej skupiny organizovaných v zmysle bodu 17.6.7 tejto prílohy.
- 13.7. Poskytovateľ uskutoční jeden krát ročne poradu s Objednávateľom za účelom zhodnotenia výkonnosti prevádzkovaných Služieb a ich komponentov počas predchádzajúceho roka a stanovenie stratégie pre poskytované Služby na nasledujúci rok.
- 13.8. Všetky správy, reporty a iné dokumenty uvedené v tomto Článku budú spracované v slovenskom jazyku.

## **14. RIADENIA ESKALÁCIE**

- 14.1. Účelom procesu riadenia eskalácie je zabezpečiť primeranú úroveň pozornosti manažmentu Objednávateľa a Poskytovateľa, ako aj zdroje na riešenie pretrvávajúcich, otvorených otázok alebo problémov, ktoré majú významný dopad na vykonávanie biznis procesov Objednávateľa. Účelom eskalácie je aj zabezpečiť, aby bola dosiahnutá komunikačná úroveň v rámci štruktúry Objednávateľa a Poskytovateľa závažnosti problému.
- 14.2. Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodnú na Postupoch eskalácie nie neskôr ako do 30 dní odo dňa účinnosti Zmluvy.
- 14.3. Eskalácia sa uplatní bez ohľadu na Zmluvné pokuty, a to okrem iného v prípade, ak Poskytovateľ nebude schopný:
- a) reagovať na oznámený významný Incident,
  - b) poskytovať pravidelné reporty o postupe riešenia Incidentov,
  - c) zabezpečiť vyriešenie reportovaného Incidentu,
  - d) poskytovať novú službu alebo jej súčasť,
  - e) realizovať zmeny v Službách v požadovanom časovom horizonte.
- 14.4. Eskalačné postupy budú definovať:

- a) osoby, ktorým má byť problém eskalovaný, v závislosti na čase uplynutom od oznámenia problému, jeho aktuálneho stavu a jeho priority
- b) ako majú spolupracovať eskalačné kontakty v rámci organizácií Objednávateľa a Poskytovateľa
- c) časy a kritériá pre eskaláciu na nasledujúcu úroveň

14.5. Eskalačné postupy budú poskytovať 4 eskalačné úrovne. Najvyššou eskalačnou úrovňou budú generálni riaditelia, štatutárni zástupcovia alebo ich ekvivalenty Objednávateľa a Poskytovateľa.

Úroveň	Zdroj eskalácie	Vlastník riešenia	Popis riešenia
1. úroveň	Používatelia alebo riešiteľské skupiny Objednávateľa	Pracovník Poskytovateľa	Eskalácia (sťažnosť) je zaznamenaná do Service Desk nástroja Objednávateľa.  Riešenie sťažnosti je sledované/ riadené zodpovedným pracovníkom Poskytovateľa, pričom taký pracovník Poskytovateľa je pre danú vecnú oblasť poverený Prevádzkovým manažérom Poskytovateľa
2. úroveň	Prevádzkový manažér Objednávateľa alebo eskalované z 1. úrovne	Prevádzkový manažér Poskytovateľa	Eskalácia je zaznamenaná do Service Desk nástroja Poskytovateľa alebo doručená Prevádzkovému manažérovi Poskytovateľa e-mailom, alebo písomne. Eskalácia je zaznamenaná aj do Registra otvorených problémov (Issue Log), vedenom Prevádzkovými manažérmi
3. úroveň	Člen Prevádzkového výboru za Objednávateľa, alebo eskalované z 2. úrovne	Prevádzkový výbor	Eskalácia je doručená členovi Prevádzkového výboru za Poskytovateľa e-mailom alebo písomne, vrátane histórie riešenia zaznamenanej v Service Desk Objednávateľa. Riešenie eskalácie je riadené určeným členom Prevádzkového výboru za Poskytovateľa.
4. úroveň	Eskalované z 3. úrovne	Generálny riaditeľ / Štatutárny zástupca Poskytovateľa	Zvláštna dohoda pre jednotlivé prípady

14.6. Údaje o všetkých eskalačných bodoch v rámci Poskytovateľa budú obsahovať mená, mobilné telefónne čísla a emailové adresy, ktoré budú dostatočné pre zabezpečenie možnosti ich kontaktovania v potrebnom čase. Poskytovateľ bude zodpovedný za aktuálnosť týchto informácií a bezodkladné informovanie Objednávateľa o ich aktualizácii.

14.7. Každá osoba, nominovaná do Postupov eskalácie, bude mať dostatočnú právomoc pre zabezpečenie účinných spôsobov eskalácie

1.3. Objednávateľ definuje zodpovedajúci eskalačný proces v rámci jeho vlastnej organizácie a poskytne tieto informácie Poskytovateľovi. Objednávateľ je zodpovedný za aktuálnosť týchto informácií a promptné informovanie Poskytovateľa o ich aktualizácii.

## **15. RIADENIE KVALITY**

- 15.1. Systémy riadenia služieb, procesy, postupy a dokumentácia poskytovaná zo strany Poskytovateľa spĺňa požiadavky ISO 9001 a ISO 27 000.
- 15.2. Systémy riadenia služieb, procesy, postupy sú dokumentované Poskytovateľom a dokumentácia bude sprístupnená Objednávateľovi na požiadanie.
- 15.3. Objednávateľ môže kedykoľvek požiadať Poskytovateľa, aby k odôvodnenej spokojnosti Objednávateľa, demonštroval, že:
  - a) informácie, dokumentácia a správy (reporty) vypracované podľa tejto Zmluvy sú presné,
  - b) procesy a postupy sú v súlade a sú uplatňované v súlade s touto Zmluvou, a že
  - c) požiadavky na kvalitu sú splnené.

## **16. RIADENIE BEZPEČNOSTI IT SLUŽIEB**

- 16.1. Plánovanie a riadenie bezpečnosti IT služieb (Establishment and Management of the Information Systems Security)
  - a) Poskytovateľ bude poskytovať Služby a riadiť bezpečnosť poskytovaných Služieb v súlade s Bezpečnostnými politikami Objednávateľa
  - b) Poskytovateľ bude riadiť bezpečnosť IT v súlade s procesmi Riadenie služieb, v súlade s popisom príslušných procesov bezpečnosti IT a podľa metodiky riadenia bezpečnosti Objednávateľa a inej platnej legislatívy Slovenskej republiky.
- 16.2. Implementácia a prevádzka
  - 16.2.1 Objednávateľ rámcovo stanovil požadované opatrenia v oblasti IT bezpečnosti takto:
    - a) Manažment aktualizácií (Patch Management)
    - b) Riadenie logického prístupu (Logical Security)
    - c) Fyzická bezpečnosť (Physical Security)
    - d) Zálohovanie a obnova (Backup and Restore)
    - e) Ochrana pred škodlivým kódom (Malicious Software Prevention, Detection and Correction)
    - f) Detekcia narušenia bezpečnosti v sieti (Intrusion Detection)
    - g) Testovanie a testovacie prostredia (Test Environment)
  - 16.2.2 Poskytovateľ požadovaným opatreniam priradí služby bezpečnosti IT.
  - 16.2.3 Poskytovateľ bude definovať pre každú službu bezpečnosti IT osobitný interný proces resp. súbor podprocesov v súlade s procesmi Riadenie služieb, v súlade s popisom príslušných procesov bezpečnosti IT a podľa metodiky riadenia bezpečnosti Objednávateľa a inej platnej legislatívy Slovenskej republiky.
- 16.3. Sledovanie, vyhodnocovanie, audit (Monitoring and Review of the Information Systems)
  - 16.3.1 Poskytovateľ bude pri poskytovaní služieb bezpečnosti postupovať v súlade s procesmi:
    - a) Monitorovanie Služieb,
    - b) Reporting a preverenie výkonnosti služieb,
    - c) Riadenie eskalácie,



d) Riadenie kvality,

uvedenými v tejto Prílohe

- 16.3.2 Poskytovateľ na základe dohody s Objednávateľom definuje zoznam Kľúčových indikátorov výkonnosti (Key Performance Indicator - KPI) a Kľúčových indikátorov rizika (Key Risk Indicator - KRI)
- 16.3.3 Poskytovateľ pre každý interný proces bezpečnosti IT priradí aspoň jeden KPI a aspoň jeden KRI
- 16.3.4 Objednávateľ môže Poskytovateľovi navrhovať rozšírenie zoznamu KPI a KRI, ktoré Poskytovateľ bude realizovať na základe vzájomnej dohody
- 16.3.5 Poskytovateľ bude KPI a KRI vykazovať resp. prezentovať v rámci plnenia zmluvných podmienok časti „Reporting a preverenie výkonnosti služieb“
- 16.4. Údržba a priebežné zlepšovanie (Maintenance and Improvement of the Information Systems)
- 16.4.1 Údržba a priebežné zlepšovanie bude riadené na základe zmluvných požiadaviek na zmenu vo forme návrhu na zavedenie resp. zrušenie opatrenia resp. na zmenu parametrov príslušného procesu
- 16.4.2 Návrh na zmenu v zmysle priebežného zlepšovania sa bude prioritne špecifikovať podľa metodiky manažmentu bezpečnosti Objednávateľa.
- 16.4.3 Každá požiadavka na zmenu v zmysle údržby a priebežného zlepšovania musí byť obojstranne schválená Objednávateľom a Poskytovateľom v súlade s Postupmi zemného konania, pričom obaja berú do úvahy kritériá účinnosť (effectiveness) a hospodárnosť (efficiency)
- 16.4.4 Podnetom na registráciu požiadavky na zmenu v zmysle priebežného zlepšovania môže byť:
- a) dlhodobý pokles miery rizika zistený v rámci pravidelného interného auditu na také ohodnotenie, že podľa metodiky riadenie rizík nie je nutné aplikovať opatrenie
  - b) novozistené nepokryté riziká zistené na základe zhoršenia KRI alebo vyplývajúce zo štatistiky bezpečnostných incidentov
  - c) indikácia zhoršovania úrovne poskytovaných služieb
  - d) dlhodobé zvýšenie úrovne poskytovaných služieb vedúce ku zhoršovaniu kritéria hospodárnosti resp. účinnosti
- 16.4.5 Poskytovateľ na základe registrovanej a obojstranne schválenej požiadavky na zmenu zavedie nové služby bezpečnosti IT; vrátane rozšírenia katalógu služieb a zavedenia interných procesov.
- 16.4.6 Poskytovateľ na základe registrovanej a obojstranne schválenej požiadavky na zmenu vykoná zmenu úrovne poskytovaných služieb bezpečnosti IT resp. zmenu nastavení procesov.
- 16.4.7 Poskytovateľ na základe registrovanej a obojstranne schválenej požiadavky na zmenu zruší služby resp. interné procesy bezpečnosti IT, ktoré dlhodobo narušajú kritérium hospodárnosti resp. účinnosti.

## **17. RIADIACE ORGÁNY PREVÁDZKY SLUŽIEB**

- 17.1. Tento Článok popisuje model riadenia zmluvy (Governance model), ktorý implementujú Objednávateľ a Poskytovateľ za účelom zabezpečenia riadenia a kontroly dodávky služieb podľa tejto Zmluvy.

17.2. Popisuje spôsob, akým budú obe zmluvné strany spoločne komunikovať a riadiť vzájomný vzťah, vrátane postupu pre prerokovanie a schválenie potrebných rozhodnutí, ako aj Proces riadenia eskalácie pre prípady nedodržania podmienok poskytovania služieb zo strany Poskytovateľa.

### **17.3. Prevádzkový výbor (Executive Management Board)**

17.3.1 Prevádzkový výbor bude najvyšším rozhodovacím a odvolacím orgánom pre riadenie a kontrolu poskytovania služieb.

17.3.2 Prevádzkový výbor bude zložený z dvoch členov za stranu Objednávateľa a dvoch členov za stranu Poskytovateľa. Členovia Prevádzkového výboru za Objednávateľa a za Poskytovateľa budú určení do 30 dní odo dňa účinnosti tejto zmluvy.

17.3.3 Predsedom Prevádzkového výboru bude zástupca Objednávateľa.

17.3.4 Prevádzkový výbor bude oprávnený najmä:

- a) Stanovovať stratégiu rozvoja poskytovaných Služieb.
- b) Navrhovať zmeny zmluvy.
- c) Rozhodovať vo veciach návrhov na zmeny podľa bodu 17.3.10
- d) Rozhodovať vo veciach nezhody medzi Prevádzkovým manažérom Poskytovateľa a Prevádzkovým manažérom Objednávateľa.
- e) Delegovať vybrané rozhodovacie právomoci na nižšie riadiace úrovne. Nižšie riadiace úrovne budú oprávnené ďalej delegovať svoje právomoci iba so súhlasom Prevádzkového výboru
- f) Rušiť delegované právomoci nižších riadiacich úrovní.
- g) Navrhovať odstúpenie od zmluvy.
- h) Schvaľovať pravidelné reporty o plnení podmienok poskytovania a úrovni služieb predkladané Prevádzkovým manažérom Poskytovateľa.

17.3.5 Na rozhodnutie Prevádzkového výboru bude potrebný súhlas väčšiny všetkých hlasov. V prípade rovnosti hlasov Prevádzkový výbor rozhodne o ďalšom postupe, pričom spravidla v takomto prípade bude nezhoda eskalovaná na vyššiu úroveň riadenia v súlade s ods. 14.5 tejto Prílohy.

17.3.6 Zasadnutia Prevádzkového výboru bude zvolávať jeho predseda. Zasadnutia Prevádzkového výboru sa budú konať najmenej jedenkrát za štvrtrok.

Program zasadnutia Prevádzkového výboru vypracuje Poskytovateľ a predloží minimálne 3 pracovné dni vopred na odsúhlasenie Objednávateľovi.

Ak o to požiada niektorá zo zmluvných strán, zasadnutie Prevádzkového výboru bude zvolané tak, aby sa konalo do 10 dní od požiadania. Za zmluvnú stranu môže o zvolanie Prevádzkového výboru požiadať ktorýkoľvek člen Prevádzkového výboru za túto zmluvnú stranu.

17.3.7 Prevádzkový výbor vždy prizve na svoje zasadnutie Prevádzkového manažéra Poskytovateľa a Prevádzkového manažéra Objednávateľa.

Ak je to vzhľadom k prerokovanému programu primerané, Objednávateľ a Poskytovateľ sú oprávnení na zasadnutie Prevádzkového výboru prizvať aj iné osoby. Zmluvná strana s primeraným časovým predstihom požiada protistranu o súhlas, pričom takýto súhlas nebude odmietnutý bez primeraných dôvodov.

- 17.3.8 Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného člena Prevádzkového výboru. Zmena je účinná odo dňa jej písomného/elektronického oznámenia druhej zmluvnej strane.
- 17.3.9 O priebehu, výsledkoch a záveroch zasadnutia vyhotoví Poskytovateľ písomný záznam (zápisnicu), ktorý v lehote do 3 pracovných dní po ukončení zasadnutia Prevádzkového výboru predloží na odsúhlasenie Objednávateľovi.
- 17.3.10 U zmien, ktoré budú v stanovisku Prevádzkového manažéra Poskytovateľa vypracovanom v súlade s postupmi procesu Riadenia zmien, uvedenými v Čl. 5 vyhodnotené ako realizovateľné a ktorých realizácia bude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy, Prevádzkový výbor rozhodne o odporúčení štatutárnym orgánom zmluvných strán uzatvoriť dodatok k tejto zmluve.

#### **17.4. Prevádzkový manažér Objednávateľa**

- 17.4.1 Prevádzkový manažér Objednávateľa bude primárnym komunikačným a riadiacim kontaktom za stranu Objednávateľa pre komunikáciu s Poskytovateľom, koordináciu a riadenie súčinnosti Objednávateľa pri poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy
- 17.4.2 Prevádzkový manažér Objednávateľa bude oprávnený na to, aby v mene Objednávateľa najmä:
- a) riadil poskytovanie Služieb za Objednávateľa,
  - b) predkladal návrhy na zmeny v Službách v podľa bodu 5.5.3a)
  - c) vypracovával stanoviská k návrhom Poskytovateľa na zmeny podľa bodu 5.5.3b),
  - d) rozhodoval o realizácii zmien podľa bodu 5.5.3c) a dohodoval podmienky realizácie týchto zmien,
  - e) zabezpečoval poskytovanie súčinnosti Objednávateľa,
  - f) podpisoval zápisnice alebo iné ekvivalentné dokumenty dokladajúce plnenia alebo služby Poskytovateľa,
  - g) podpisoval zápisnice o výsledkoch Akceptačných testov
  - h) inicioval a riadil za Objednávateľa Proces eskalácie,
  - i) rozhodol o poskytnutí dodatočnej lehoty pre plnenia Poskytovateľa,
  - j) písomne alebo emailom predkladal Poskytovateľovi Požiadavky na Služby na vyžiadanie alebo Služby odovzdania v zmysle bodu 4.5 Zmluvy
  - k) zodpovedal za vystavovanie Objednávok na Služby na vyžiadanie alebo Služby odovzdania
  - l) akceptoval Služby na vyžiadanie a Služby odovzdania v zmysle bodu 5.8 Zmluvy
  - m) písomne alebo emailom uplatňoval u Prevádzkového manažéra Poskytovateľa nárok na zmluvné pokuty za Služby podľa Čl. 9 Zmluvy.
- 17.4.3 Objednávateľ môže zmeniť ním určeného Prevádzkového manažéra Objednávateľa. Zmena je účinná odo dňa jej písomného/elektronického oznámenia druhej zmluvnej strane.

#### **17.5. Prevádzkový manažér Poskytovateľa (Service Delivery Manager)**

- 17.5.1 Prevádzkový manažér Poskytovateľa bude primárnym komunikačným a riadiacim kontaktom za stranu Poskytovateľa, zodpovedným za poskytovanie služieb, meranie a vyhodnocovanie úrovni služieb, rozvoj služieb.

17.5.2 Prevádzkový manažér Poskytovateľa bude oprávnený na to, aby v mene Poskytovateľa najmä:

- a) riadil poskytovanie Služieb za Poskytovateľa v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy,
- b) predkladal návrhy na zmeny v Službách podľa bodu 5.5.3a) ,
- c) vypracovával stanoviská k návrhom Objednávateľa na zmeny podľa bodu 5.5.3b),
- d) rozhodoval o realizácii zmien podľa 5.5.3c) a dohadoval podmienky realizácie týchto zmien,
- e) podpisoval zápisnice alebo iné ekvivalentné dokumenty dokladajúce plnenia alebo služby Poskytovateľa,
- f) podpisoval zápisnice o výsledkoch Akceptačných testov podľa
- g) inicioval a riadil za Poskytovateľa proces eskalácie,
- h) predkladal Prevádzkovému výboru pravidelné reporty o plnení podmienok poskytovania a úrovni služieb,
- i) rozhodol o poskytnutí dodatočnej lehoty pre plnenia Objednávateľa,
- j) vypracoval a predkladal Objednávateľovi návrhy na rozsah a harmonogram realizácie Služieb na vyžiadanie a Služieb odovzdania v súlade s ustanoveniami bodu 4.5 Zmluvy
- k) Predkladal v zmysle bodu 5.6 Zmluvy podklady pre fakturáciu cien Služieb.

17.5.3 Objednávateľ môže zmeniť ním určeného Prevádzkového manažéra Objednávateľa. Zmena je účinná odo dňa jej písomného/elektronického oznámenia druhej zmluvnej strane.

## **17.6. Pracovná skupina pre riadenie dodávky služieb (Service Delivery Board)**

17.6.1 Pracovná skupina pre riadenie dodávky služieb (v ďalšom aj skrátené „Pracovná skupina“) bude základným orgánom operatívneho riadenia dodávky služieb.

17.6.2 Pracovná skupina bude zložená z Prevádzkového manažéra Objednávateľa a Prevádzkového manažéra Poskytovateľa a ďalších členov, určených Prevádzkovým manažérom Objednávateľa a Prevádzkovým manažérom Poskytovateľa alebo podľa potreby prizvaných Prevádzkovým manažérom Objednávateľa alebo Prevádzkovým manažérom Poskytovateľa.

17.6.3 Pracovná skupina bude najmä:

- a) Prerokovávať pravidelné mesačné vyhodnotenia plnenia parametrov SLA za predchádzajúce Meracie obdobie
- b) Prerokovávať podklady pre fakturáciu Služieb v súlade s ustanoveniami bodu 5.6 Zmluvy
- c) Prerokovávať a predkladať na schválenie návrhy na zmeny v Službách
- d) Prerokovávať a predkladať na schválenie výsledky Akceptačných testov Služieb a zmien v Službách
- e) Schvaľovať nasadenie zmien do Produkčného prostredia
- f) Schvaľovať zmeny, dodatky a nové verzie prevádzkovej dokumentácie
- g) Prerokovávať a predkladať na schválenie zmeny, dodatky a nové verzie Plánu ukončenia vzťahu

- h) Predkladať Prevádzkovému výboru návrhy na zmeny Zmluvy, vrátane zmien príloh Zmluvy, schválených procesov a postupov
  - i) Stanovovať priority požiadaviek na zmeny
  - j) Riadiť prevádzkové riziká v rámci poskytovania služieb
  - k) Eskalovať Prevádzkovému výboru závažné riziká, sťažnosti a iné otvorené otázky (mimo rozsah delegovaných právomocí)
- 17.6.4 Na rozhodnutie Pracovnej skupiny bude potrebný súhlas Prevádzkového manažéra Objednávateľa a Prevádzkového manažéra Poskytovateľa. V prípade nezhody sa Prevádzkový manažér Objednávateľa a Prevádzkový manažér Poskytovateľa dohodnú na ďalšom postupe, pričom ako Prevádzkový manažér Objednávateľa tak Prevádzkový manažér Poskytovateľa sú oprávnení samostatne eskalovať nezhodu na Prevádzkový výbor.
- 17.6.5 Zasadnutia Pracovnej skupiny bude zvolávať Prevádzkový manažér Poskytovateľa. Zasadnutia Pracovnej skupiny sa budú konať podľa potreby, na základe žiadosti Prevádzkového manažéra Objednávateľa alebo Prevádzkového manažéra Poskytovateľa.
- Najmenej však jedenkrát za mesiac sa však uskutoční Hodnotiace stretnutie Pracovnej skupiny (Service Review Meeting), ktorého povinný minimálny program je uvedený v bode 17.6.9 tejto Prílohy nižšie.
- 17.6.6 O priebehu, výsledkoch a záveroch zasadnutia vyhotoví Poskytovateľ písomný záznam (zápisnicu), ktorý v lehote do 3 pracovných dní po ukončení zasadnutia Pracovnej skupiny predloží na odsúhlasenie Manažérovi Objednávateľovi.
- 17.6.7 Hodnotiace stretnutie Pracovnej skupiny (Service Review Meeting)**
- 17.6.8 Prevádzkový manažér Poskytovateľa po ukončení každého kalendárneho mesiaca počas trvania tejto Zmluvy (Meracieho obdobia) zvolá Hodnotiace stretnutie Pracovnej skupiny, tak aby sa uskutočnilo najneskôr v 5. (piaty) kalendárny deň aktuálneho mesiaca.
- 17.6.9 Predmetom rokovania bude minimálne:
- a) vyhodnotenie priebehu dodávky služieb za predchádzajúci kalendárny mesiac
  - b) vyhodnotenie plnenia parametrov SLA za predchádzajúci kalendárny mesiac
  - c) prerokovanie podkladov pre fakturáciu Služieb, vypracovaných v súlade s ustanoveniami bodu 5.6 Zmluvy a predložených Prevádzkovým manažérom Poskytovateľa, pričom:
    - i. Prevádzkový manažér Objednávateľa takéto podklady pre fakturáciu služieb v lehote 3 pracovných dní schváli, pričom takýto súhlas nebude odmietnutý bez primeraných dôvodov, alebo
    - ii. V prípade nesúhlasu, Prevádzkový manažér Objednávateľa predloží nezhodu na Prevádzkový výbor.
  - d) prerokovanie návrhov na zmeny v Službách a
    - i. Schválenie zmien v Službách Prevádzkovým manažérom Objednávateľa a Prevádzkovým manažérom Poskytovateľa, v rozsahu ich oprávnení podľa tejto Zmluvy, alebo
    - ii. Predloženie návrhov na zmeny v službách na rozhodnutie Prevádzkového výboru