

Príloha č. 9 Popis Služieb

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Poskytovateľ bude poskytovať služby podpory a údržby IS v rozsahu obvyklých služieb/činností L3 podpory IS, ako sú takéto činnosti chápané/popísané odvetvovými štandardami ITIL, ktoré sú bližšie popísané v tejto Prílohe a Prílohe č. 2 Zmluvy.
- 1.2. Účelom Základných služieb bude najmä riešenie Incidentov, Problémov, nasadzovanie aktualizácií a bezpečnostných záplat jednotlivých komponentov IS, ako aj identifikácia možností pre zlepšovanie výkonu IS.
- 1.3. Účelom Služieb na vyžiadanie bude najmä rozvoj IS, s ním súvisiace rozširovanie a zmeny Funkčných a Nefunkčných vlastností IS, implementácia proaktívnych, preventívnych opatrení na zlepšenie, poskytovanie konzultačnej podpory a dodatočných školiacich služieb.
- 1.4. Ak nebude dohodnuté medzi Objednávateľom a Poskytovateľom inak, Poskytovateľ bude Základné služby poskytovať aj pre prípadné rozšírené funkcionality IS, ktoré budú počas trvania tejto Zmluvy implementované na základe Objednávok Objednávateľa podľa tejto Zmluvy.

2. ZÁKLADNÉ SLUŽBY

2.1. Riešenie Incidentov

- 2.1.1 Poskytovateľ bude zodpovedný za riešenie všetkých Incidentov pridelených Objednávateľom na riešenie Poskytovateľovi z Úrovne podpory L2 v súlade s postupmi procesu Riadenia incidentov uvedenými v Čl. 3 Prílohy č. 6.
- 2.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať, ak je to potrebné aj v súčinnosti s pracovníkmi Objednávateľa, všetky činnosti potrebné pre vyriešenie Incidentu, tak aby dosiahol pre jednotlivé Kategórie Incidentov hodnoty parametrov úrovni služieb – Dobu odozvy na Incident a Dobu vyriešenia Incidentu v súlade s Prílohou č.2..
- 2.1.3 Ak v dôsledku ľubovoľnej príčiny vznikne potreba zásahu/vykonania nápravných činností v Produkčnom prostredí pracovníkmi Poskytovateľa, Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi jednorazové, dočasné prístupy a oprávnenia v miere nevyhnutnej na vykonanie činnosti v zmysle tejto vety. Takéto prístupy budú Poskytovateľovi odobrané bezodkladne po tom, čo sa odstráni dôvody a potreba takých prístupov pre Poskytovateľa.
- 2.1.4 V prípade incidentov Kategórie A a Kategórie B, ak nájdenie riešenia Incidentu a dosiahnutie parametra Doba vyriešenia Incidentu, vrátane dočasného riešenia, vyžaduje vykonanie bezodkladných Zmien vo Funkčných a Nefunkčných vlastnostiach IS alebo jeho ľubovoľného komponentu v Produkčnom prostredí, Poskytovateľ bude oprávnený také Núdzové zmeny vykonať so súhlasom Prevádzkového manažéra Objednávateľa alebo ním poverenej inej Oprávnenej osoby Objednávateľa. Pre riadenie takejto Núdzovej zmeny sa uplatnia príslušné postupy pre Núdzové zmeny procesu Riadenia zmien, uvedené v Čl. 5 Prílohy č. 6
- 2.1.5 Ak riešenie Incidentu vyžaduje poskytnutie súčinnosti tretej strany, s ktorou má zmluvný vzťah Objednávateľ, budú pracovníci Poskytovateľa, podieľajúci sa na riešení Incidentu, oprávnení vstúpiť do priamej komunikácie s takou treťou stranou a konať v mene Objednávateľa, v rozsahu nevyhnutnom pre úspešné vyriešenie Incidentu.

2.2. Riešenie Problémov

- 2.2.1 Poskytovateľ bude zodpovedný za riešenie všetkých Problémov eskalovaných/pridelených Objednávateľom na riešenie Poskytovateľovi z Úrovne podpory L2 v súlade s postupmi procesu Riadenia problémov uvedenými v Čl. 4 Prílohy č. 6
- 2.2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať všetky činnosti potrebné pre vyriešenie Problému, tak aby dosiahol pre jednotlivé Kategórie Problémov hodnoty parametrov úrovni služieb – Dobu vyriešenia Problému v súlade s Prílohou č.2.
- 2.2.3 Za účelom vyriešenia Problému, Poskytovateľ vypracuje analýzu a návrh riešenia príčin Problému, pričom vykoná činnosti aspoň:
- a) Analýza príčin vzniku Problému resp. Incidentov k nemu sa vzťahujúcich, a identifikácia koreňovej príčiny (root-cause) Problému, vrátane podrobnej dokumentácie postupu a krokov, podniknutých ako súčasť analýzy a identifikácie koreňovej príčiny
 - b) Vypracovanie návrhu nápravných opatrení na odstránenie koreňovej príčiny Problému, ktoré majú byť realizované ako Poskytovateľom, tak aj Objednávateľom, príp. aj vrátane požiadaviek na súčinnosť tretích strán.
 - c) Vypracovanie návrhu časového harmonogramu na implementáciu nápravných opatrení v zmysle predchádzajúceho bodu.
 - d) Vypracovanie návrhu funkčných a akceptačných testov, ktorých účelom bude overenie odstránenia Problému, ako aj preukázanie toho, že opatrenia na odstránenie príčin Problému nemajú negatívny spätný dopad na inú prevádzkyschopnosť a dostupnosť, funkcionality alebo iné Funkčné a Nefunkčné vlastnosti IS resp. Biznis služby.
- 2.3. Reaktívna implementácia nápravných opatrení
- Poskytovateľ vykoná všetky potrebné činnosti na implementáciu nápravných opatrení (úprav a zmien ako Funkčných vlastností , tak aj Nefunkčných vlastností IS alebo Biznis služieb) , na vyriešenie Problémov v zmysle ods. 2.2 vyššie, ak implementácia takých jednotlivých nápravných opatrení bola vzájomne Objednávateľom a Poskytovateľom odsúhlasená v súlade s postupmi procesu Riadenia zmien, uvedenými v Čl. 5 Prílohy č. 6.
- 2.4. Poskytovanie a podpora pri nasadzovaní bezpečnostných záplat a softvérových aktualizácií IS
- 2.4.1 Poskytovateľ za účelom najmä minimalizácie počtu a dopadu Incidentov a nimi spôsobených výpadkov a narušení normálnej prevádzky IS, ako aj za účelom odstraňovania a predchádzania vzniku bezpečnostných a prevádzkových rizík v IS, bude pravidelne poskytovať bezpečnostné záplaty a aktualizácie softvéru IS, vrátane bezpečnostných záplat a aktualizácií pre softvér tretích strán, ak je taký súčasťou Softvérovej konfigurácie prevádzkovaného IS.
- 2.4.2 Ak sa Poskytovateľ alebo Objednávateľ dozvie, že bola identifikovaná akákoľvek zraniteľnosť v IS, vrátane softvéru tretích strán, ak je taký súčasťou Softvérovej konfigurácie prevádzkovaného IS, uplatní sa nasledovný postup:
- a) Poskytovateľ alebo Objednávateľ, ktorý sa o takej zraniteľnosti dozvie, bude bezodkladne o takej udalosti informovať Oprávnenú Osobu druhej Zmluvnej strany.
 - b) Poskytovateľ vytvorí v Service Desk nástroji Objednávateľa Bezpečnostný incident, pričom súčasťou záznamu o takom Bezpečnostnom incidente bude najmä popis incidentu, vrátane popisu možného dopadu, odhadu vážnosti (severity) incidentu a prvotného odhadu časových termínov riešenia.
 - c) Poskytovateľ bezodkladne vytvorí a bezodkladne poskytne Objednávateľovi Bezpečnostnú záplatu s cieľom odstrániť príčinu Bezpečnostného incidentu v IS

- 2.4.3 Spolu so softvérom bezpečnostných záplat a aktualizácií, Poskytovateľ vypracuje a Objednávateľovi poskytne aj príslušné postupy a návody na ich inštaláciu. Ak je to relevantné - predmetná aplikácia je nasadzovaná automatizovaným alebo semi-automatizovaným spôsobom, Poskytovateľ poskytne aj zdrojové kódy skriptov, image/kontajner pre closed source riešenia alebo akékoľvek iné zdrojové kódy, potrebné pre automatické nasadzovanie a aktualizácie aplikácie.
- 2.4.4 Testovanie a validácia bezpečnostných záplat a softvérových aktualizácií s cieľom najmä overiť funkčnosť takých záplat a aktualizácií a vylúčiť negatívne spätné dopady na Funkčné a Nefunkčné vlastnosti IS v Produkčnom prostredí, bude realizované v Predprodukčných prostrediach. Nasadzovanie bezpečnostných záplat a softvérových aktualizácií bude realizované v časových termínoch vzájomne odsúhlasených Prevádzkovými manažérmi Objednávateľa a Poskytovateľa.
- 2.4.5 Ak nebude Prevádzkovými manažérmi dohodnuté inak, nasadenie bezpečnostných záplat a softvérových aktualizácií v Predprodukčných prostrediach s cieľom overiť postupy vykoná Objednávateľ samostatne na základe postupov a návodov inštalácie poskytnutých Poskytovateľom, a to vždy za súčinnosti Poskytovateľa.
- 2.4.6 Nasadzovanie bezpečnostných záplat a aktualizácií softvéru v Produkčnom prostredí („Zmena v Produkčnom prostredí“) bude v súlade s postupmi procesu Riadenia zmien uvedenými, uvedenými v Čl. 5 Prílohy č. 6, vykonané až po vzájomnom odsúhlasení Objednávateľom a Poskytovateľom.
- 2.4.7 Nasadenie bezpečnostných záplat a softvérových aktualizácií v Produkčnom prostredí vykoná Objednávateľ samostatne na základe postupov a návodov inštalácie poskytnutých Poskytovateľom, a to vždy za súčinnosti a podpory Poskytovateľa. V prípade nevyhnutnej potreby, najmä ak nasadzovanie záplat a aktualizácií nebude prebiehať v súlade s poskytnutými postupmi a návodmi, alebo z inej príčiny vznikne potreba zásahu/vykonania inštalačných a konfiguračných činností v Produkčnom prostredí pracovníkmi Poskytovateľa, Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi jednorazové, dočasné prístupy a oprávnenia v miere nevyhnutnej na vykonanie činnosti v zmysle tejto vety. Takéto prístupy budú Poskytovateľovi odobrané bezodkladne po tom, čo sa odstránia dôvody a potreba takých prístupov pre Poskytovateľa.
- 2.5. Poskytovanie a podpora pri nasadzovaní nových verzií a zmien v IS
- 2.5.1 Ak z akéhokoľvek dôvodu, napr. v dôsledku zmien a rozvoja IS na základe požiadaviek Objednávateľa, alebo ak Poskytovateľ implementuje proaktívne, preventívne opatrenia na zlepšenie alebo reaktívne nápravné opatrenia, alebo bude dostupná nová verzia softvérov tretích strán, ktoré sú súčasťou Softvérovej konfigurácie IS, Poskytovateľ vytvorí a poskytne novú verziu IS. Taká nová verzia IS bude nasadená do prevádzky po vzájomnom odsúhlasení Objednávateľom a Poskytovateľom v súlade s postupmi procesu Riadenia zmien uvedenými, uvedenými v Čl. 5 Prílohy č. 6. Ak je to relevantné – nasadenie novej verzie IS vyžaduje realizáciu činností, ktoré nie sú súčasťou Základných služieb - a bude to vzájomne odsúhlasené Objednávateľom a Poskytovateľom, budú také zmeny vykonané aj s využitím Služieb na vyžiadanie (napr. vykonanie migrácie dát).
- 2.5.2 Pre testovanie, overenie funkčnosti a nasadzovanie nových verzií a zmien v IS do Predprodukčných a Produkčného prostredia sa primerané uplatnia ustanovenia bodu 2.4 vyššie.
- 2.6. Monitorovanie a proaktívna podpora

- 2.6.1 Poskytovateľ bude s využitím softvérových nástrojov poskytnutých Objednávateľom a v rozsahu primeranom rozsahu poskytovaných služieb vykonávať priebežný monitoring výkonu a stability aplikácií. Objednávateľ ako súčinnosť poskytne prístupy a prístupové oprávnenia do takých softvérových nástrojov.
- 2.6.2 Výstupy takéhoto monitoringu budú jedným zo zdrojov pre návrh a implementáciu preventívnych opatrení na zlepšenie, ktoré Poskytovateľ bude vypracovávať v súlade s bodom 2.7 nižšie.
- 2.7. Proaktívny návrh a implementácia preventívnych opatrení na zlepšenie funkčných a nefunkčných vlastností IS
- 2.7.1 Poskytovateľ za účelom najmä minimalizácie počtu a dopadu Incidentov a nimi spôsobených výpadkov a narušení normálnej prevádzky IS, ako aj odstraňovania a predchádzania vzniku bezpečnostných a prevádzkových rizík v IS, udržania a zlepšovania výkonnosti IS (napr. zlepšovania doby odozvy aplikácie pre jej koncových používateľov), bude proaktívne Poskytovateľovi navrhovať preventívne opatrenia na zlepšenie Funkčných a Nefunkčných vlastností IS.
- 2.7.2 Poskytovateľ vypracuje také odporúčania a minimálne raz za štvrtrok ich poskytne Objednávateľovi ako súčasť Štvrťročnej správy pre vedenie Objednávateľa, vypracovanej v zmysle bodu 13.3.2 Prílohy č. 6.
- 2.7.3 Ak implementácia takých jednotlivých preventívnych opatrení bude vzájomne Objednávateľom a Poskytovateľom odsúhlasená v súlade postupmi procesu Riadenia zmien uvedenými, uvedenými v Čl. 5 Prílohy č. 6, Poskytovateľ vykoná implementáciu takých preventívnych opatrení. Ak implementácia preventívnych opatrení bude zahŕňať činnosti mimo rámca Základných služieb a ak sa tak Objednávateľ a Poskytovateľ dohodnú v priebehu schvaľovania Zmeny v súlade s postupmi procesu Riadenia zmien, preventívne opatrenia budú implementované aj s využitím Služieb na vyžiadanie.
- 2.8. Služba Hotline
- 2.8.1 Poskytovateľ bude poskytovať služby poradenstva a konzultácií v otázkach a nejasnostiach, súvisiacich s funkcionalitou IS, ktoré sa môžu vyskytovať pri bežnom používaní IS a nie je možné ich vyriešiť s využitím výhradne prevádzkovej dokumentácie.
- 2.8.2 Predmetom tejto služby nie je Riešenie Incidentov a Problémov.
- 2.8.3 Poskytovateľ bude službu Hotline poskytovať s využitím elektronickej pošty, online konferenčného systému alebo telefonického kontaktu
- 2.8.4 Služby hotline bude poskytovaná v pracovných dňoch v časovom intervale 8:00 – 16:00.
- 2.9. Testovanie zálohovania a obnovy IS
- Poskytovateľ poskytne pri testovaní zálohovania a obnovy IS Objednávateľovi súčinnosť v rozsahu primeranom účelu, obsahu a rozsahu Základných služieb, poskytovaných Objednávateľovi, a to najmä pri vykonávaní pravidelných testov obnovy IS zo zálohy, ktoré Objednávateľ vykonáva nie viac ako dva krát ročne. Obsah a rozsah požadovanej podpory bude vopred vzájomne odsúhlasený Prevádzkovými manažérmi Objednávateľa a Poskytovateľa.
- 2.10. Regresné testy funkčných vlastností aplikácie
- 2.10.1 Poskytovateľ počas vývoja a akceptačného testovania IS vytvorí a používateľovi poskytne súbor regresných testov (testovacích scenárov), ktorých cieľom bude overiť, či nové zmeny

v IS nespôsobili chyby alebo neželané vedľajšie účinky v už existujúcej funkcionalite (Funkčných vlastnostiach IS), a/alebo aj Nefunkčných vlastnostiach IS.

- 2.10.2 Ak sa Prevádzkoví manažéri Objednávateľa a Poskytovateľa nedohodnú inak, Regresné testy budú vykonávané automatizovaným alebo semi-automatizovaným spôsobom vždy po každej zmene v IS, najmä po implementácii reaktívnych nápravných opatrení, nasadení bezpečnostných záplat, aktualizácií softvéru, nasadení nových verzií softvéru a implementácií proaktívnych opatrení na zlepšenie, ako sú také popísané v bodoch 2.3, 2.4, 2.5 a 2.7 tejto Prílohy.
- 2.10.3 Poskytovateľ bude aktualizovať súbor regresných testov po každej významnej úprave, zmene alebo rozšírení funkcionality IS, ktoré budú výsledkom poskytnutia Služieb na vyžiadanie Poskytovateľom.

2.11. Plánovanie kontinuity činností

- 2.11.1 Poskytovateľ počas vývoja a akceptačného testovania IS vytvorí a Objednávateľovi poskytne Plán kontinuity činností (v ďalšom aj „BC Plán“) primeraný účelu, obsahu a rozsahu Základných služieb, poskytovaných Objednávateľovi. Účelom Plánu kontinuity činností je zabezpečiť pripravenosť organizácie Poskytovateľa na nepredvídané udalosti a zaručiť kontinuitu podnikových činností, t.j. najmä obnoviť a zabezpečiť poskytovanie Služieb aspoň v obmedzenom rozsahu aj po výskyte takých nepredvídaných udalostí.
- 2.11.2 Poskytovateľ bude takýto Plán kontinuity činností aktualizovať vždy po každej významnej zmene v Základných službách, ktorá bude mať priamy dopad na obsah takého Plánu kontinuity činností.
- 2.11.3 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi súčinnosť primeranú účelu, predmetu a rozsahu Základných služieb, pri tvorbe, aktualizácii jeho Plánov kontinuity činností, ako aj pravidelných školenia a nácvikoch (cvičeniach) Objednávateľa, zameraných na zlepšenie reakcie organizácie Objednávateľa na vznik nepredvídaných udalostí. Ak sa tak zmluvné strany, v súlade s postupmi procesu Riadenia zmien a objednávok uvedenými v Čl. 5 Prílohy č. 6 dohodnú, bude poskytnutie takýchto činností uvedených v tejto vete predmetom Služieb na vyžiadanie.

2.12. Aktualizácia Bezpečnostného projektu

- 2.12.1 Poskytovateľ počas vývoja a akceptačného testovania IS vytvorí a používateľovi poskytne Bezpečnostný projekt primeraný účelu, obsahu a rozsahu Základných služieb a Služieb na vyžiadanie, poskytovaných Objednávateľovi. Poskytovateľ bude takýto Bezpečnostný projekt aktualizovať bezodkladne vždy po každej významnej zmene v Základných službách a Službách na vyžiadanie, ktorá bude mať dopad na obsah takého Bezpečnostného projektu, ako aj na základe zmeny predpokladov a okolností, na základe ktorých bol Bezpečnostný projekt vytvorený a aktualizovaný.

2.13. Vypracovanie a aktualizácia Plánu ukončenia vzťahu viažuceho sa na Služby odovzdania

- 2.13.1 Plán ukončenia vzťahu bude obsahovať podrobnosti o technických postupoch Ukončenia vzťahu, bude pripravený Poskytovateľom na základe podkladov poskytnutých Objednávateľom, pričom taký Plán ukončenia vzťahu bude schválený Objednávateľom.
- 2.13.2 Poskytovateľ je povinný vypracovať a Objednávateľovi doručiť iniciálnu verziu Plánu ukončenia vzťahu, zohľadňujúcu skutkové okolnosti existujúce ku Dňu začiatku poskytovania služieb, v lehote do 6 mesiacov po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy.

- 2.13.3 Takýto Plán ukončenia vzťahu bude prerokovaný a schválený Objednávateľom, pričom takýto súhlas Objednávateľa nebude bezdôvodne odmietnutý.
- 2.13.4 Iniciálna verzia Plánu ukončenia vzťahu bude aktualizovaná Poskytovateľom v spolupráci s Objednávateľom každých 12 mesiacov po jeho prvom schválení Objednávateľom. Aktualizovaný Plán ukončenia vzťahu bude slúžiť ako podklad pre vypracovanie Vykonávacieho plánu ukončenia vzťahu v zmysle ods. 4.6 tejto Prílohy.
- 2.13.5 Pre obsah iniciálneho Plánu ukončenia vzťahu a jeho aktualizácie sa primerane uplatnia ustanovenia bodu 4.6.5 nižšie.

2.14. Školenia

Ako súčasť Základných služieb poskytne Poskytovateľ aj činnosti základného zaškolenia pracovníkov Objednávateľa a to najmä v prípadoch:

- a) Oboznámenie pracovníkov Objednávateľa s postupmi a návodmi inštalácie bezpečnostných záplat a softvérových aktualizácií pred ich nasadením v Predprodukčnom prostredí v zmysle bodu 2.4 vyššie
- b) Oboznámenie pracovníkov Objednávateľa s postupmi a návodmi inštalácie nových verzií a Zmien IS pred ich nasadením v Predprodukčnom prostredí v zmysle bodu 2.5 vyššie
- c) Oboznámenie pracovníkov Objednávateľa so zmenami v prevádzkovej dokumentácii, aktualizovanej v súlade s Čl. 5 tejto Prílohy, pri každej takej zmene dokumentácie.

3. SLUŽBY NA VYŽIADANIE

- 3.1. Objednávateľ po dohode s Poskytovateľom môže v zmysle Čl. 4. Zmluvy objednať aj dodatočné Služby na vyžiadanie.
- 3.2. Predmetom Služieb na vyžiadanie podľa tejto Zmluvy bude najmä, ale bez obmedzenia sa na:
- a) Prispôsobenie alebo rozšírenie funkcionality IS, tak aby sa zabezpečil súlad Funkčných a Nefunkčných vlastností IS s požiadavkami legislatívy Slovenskej republiky alebo inej aplikovateľnej legislatívy, najmä po zmenách a novelizáciách takej legislatívy.
 - b) Implementácia zmien v IS a Základných službách, vyvolaných okolnosťami mimo zodpovednosti Poskytovateľa, ktoré menia alebo rozširujú funkcionality IS, a/alebo Funkčné a Nefunkčné vlastnosti IS, najmä ako dôsledok implementácie reaktívnych nápravných opatrení, nasadení bezpečnostných záplat a aktualizácií softvéru, nasadení nových verzií softvéru a implementácií proaktívnych, preventívnych opatrení na zlepšenie, ako sú také popísané v bodoch 2.3, 2.4, 2.5 a 2.7 tejto Prílohy.
 - c) Poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa nad rámec súčinnosti poskytovanej ako súčasť Základných služieb, pri Testovaní zálohovania a obnovy IS Objednávateľom v zmysle bodu 2.9 tejto Prílohy.
 - d) Poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa nad rámec súčinnosti poskytovanej ako súčasť Základných služieb, pri tvorbe a vykonaní Regresných testov v zmysle bodu 2.10 tejto Prílohy.
 - e) Poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa nad rámec súčinnosti poskytovanej ako súčasť Základných služieb, pri tvorbe a aktualizácii Bezpečnostného projektu v zmysle bodu 2.12 tejto Prílohy.

- f) Príprava, plánovanie a realizácia školení nad rámec školiacich činností, uvedených zmysle v bode 2.13 tejto Prílohy, a to najmä školenia k rozšírenej funkcionalite IS pri rozvoji IS.
- g) Poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa pri bezpečnostnom audite alebo architektonickom audite IS

3.3. Objednávanie Služieb na vyžiadanie Objednávateľom

- 3.3.1 Objednávanie Služieb na vyžiadanie Objednávateľom bude vykonávané v súlade s Čl. 4 Zmluvy, pričom každá jednotlivá Objednávka služieb bude evidovaná a postup odsúhlasovania a realizácie takej Objednávky monitorovaný/sledovaný a výsledok Objednávky akceptovaný s využitím Service Desk nástroja Objednávateľa.
- 3.3.2 Pre každú objednávku, ak v jej dôsledku vzniká požiadavka na zmenu Funkčných a Nefunkčných vlastností IS, vytvorí Objednávateľ jednu alebo viacero Požiadaviek na zmenu v Service desk nástroji, prostredníctvom ktorých bude, v súlade s procesom Riadenia zmien a objednávok, monitorovať postup riešenia Objednávky v zmysle predchádzajúcej vety.
- 3.3.3 Za účelom vykonania potrebných Zmien v IS, vyvolaných realizáciou Objednávky, Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi v primeranom rozsahu všetky potrebné prístupy a prístupové oprávnenia do IS, v súlade s Čl. 6 nižšie, a to iba na nevyhnutne potrebnú dobu.

4. SLUŽBY ODOVZDANIA

- 4.1. Účelom Služieb odovzdania, ktoré je Poskytovateľ povinný poskytnúť pri ukončení vykonávania dodávky Služieb v zmysle bodu 2.1. uu, písm. iii. Zmluvy (ďalej len „Ukončenie vzťahu“), je zabezpečenie hladkého prechodu poskytovania Služieb na Objednávateľa alebo Objednávateľom určeného iného poskytovateľa (ďalej len „Presun Služieb“).
- 4.2. Objednávateľ alebo Objednávateľom určený iný poskytovateľ sa ďalej označuje len ako „Nástupca“.
- 4.3. V prípade skončenia platnosti Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytnúť súčinnosť pri Presune Služieb na Nástupcu.
- 4.4. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť súčinnosť jeho subdodávateľov pri Presune Služieb.
- 4.5. Asistenčné obdobie
 - 4.5.1 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť aktivity súvisiace s Presunom Služieb na Nástupcu počas obdobia (ďalej len „**Asistenčné obdobie**“) začínajúceho v **skorší z nasledujúcich dní** (ďalej len „**Deň začiatku asistenčného obdobia**“)
 - a) deň pripadajúci na 6 mesiacov pred ukončením platnosti tejto Zmluvy, alebo
 - b) deň, v ktorý bol Poskytovateľovi doručený akýkoľvek úkon Objednávateľa, v dôsledku ktorého dôjde k ukončeniu platnosti tejto Zmluvy predtým, ako v nej dohodnutým, alebo
 - c) deň, v ktorý sa stane zrejмым, že táto Zmluva zanikne inak, ako spôsobmi uvedenými v odsekoch a) a b).a končiacieho v **deň ukončenia účinnosti tejto Zmluvy** (ďalej len „**Deň ukončenia asistenčného obdobia**“).
- 4.6. Vykonávací Plán ukončenia vzťahu

- 4.6.1 Plán ukončenia vzťahu aktualizovaný v zmysle ods. 2.13 bude slúžiť ako podklad pre vypracovanie Vykonávacieho plánu ukončenia vzťahu.
- 4.6.2 Vykonávací Plán ukončenia vzťahu (ďalej len Vykonávací plán“) musí byť Poskytovateľom predložený Objednávateľovi na schválenie najneskôr 6 mesiacov pred uplynutím zmluvného obdobia alebo do 3 mesiacov od vypovedania Zmluvy, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Poskytovateľ je povinný zapracovať pripomienky Objednávateľa a poskytnúť Vykonávací plán ukončenia vzťahu na opätovné schválenie do 5 dní od doručenia pripomienok Objednávateľa.
- 4.6.3 Vykonávací plán bude detailne špecifikovať aktivity potrebné na Presun Služieb od Poskytovateľa k Nástupcovi a časový harmonogram Presunu Služieb.
- 4.6.4 Vykonávací plán bude aktualizovaný Poskytovateľom vždy, ak príde k zmene v Službách a okolnostiach poskytovania Služieb, ktoré budú mať dopad na jeho obsah a časové termíny.
- 4.6.5 Vykonávací plán bude obsahovať aspoň aktivity:
- a) Odovzdanie zdrojového kódu APV, ku ktorému mal Objednávateľ majetkové práva ku Dňu začiatku poskytovania služieb a zdrojového kódu APV, ku ktorému majetkové práva nadobudol počas trvania Zmluvy, a to vo verzii aktuálnej ku dňu ukončenia Zmluvy.
 - b) Odovzdanie Prevádzkovej dokumentácie IS, vypracovanej a aktualizovanej podľa ustanovení Čl. 5.2 tejto Prílohy, a to vo verzii aktuálnej ku dňu ukončenia Zmluvy.
 - c) Odovzdanie Vývojovej dokumentácie IS, vypracovanej a aktualizovanej podľa ustanovení Čl. 5.3 tejto Prílohy, a to vo verzii aktuálnej ku dňu ukončenia Zmluvy
 - d) Odovzdanie kópií softvéru vlastneného Objednávateľom a prevzatého Poskytovateľom na začiatku plnenia Zmluvy a/alebo počas poskytovania Služieb na základe tejto Zmluvy, ak také sú, a to vo verzii aktuálnej ku dňu ukončenia Zmluvy.
 - e) Odovzdanie všetkých kópií informácií Objednávateľa, označených Objednávateľom ako dôverné, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v elektronickej alebo hmotnej forme.
 - f) Odovzdanie aktuálnej verzie dokumentácie Manažmentu služieb všetkých Poskytovateľom zavedených procesov Manažmentu služieb v zmysle Prílohy č. 6, a to vo verzii aktuálnej ku dňu ukončenia Zmluvy.
 - g) Odovzdanie všetkých prístupových oprávnení, tokenov a hesiel k IS, ktoré mu boli pridelené Objednávateľom ku dňu ukončenia Zmluvy. Objednávateľ bude oprávnený odňať ku dňu ukončenia Zmluvy Poskytovateľovi akékoľvek prístupy a prístupové práva bez udania dôvodu.
 - h) Odovzdanie zoznamu otvorených Incidentov, Problémov a Zmenových konaní, ktoré nebudú vyriešené do ukončenia platnosti Zmluvy v rámci Služieb, a poskytnutie súčinnosti pri ich riešení až do ich vyriešenia aj po ukončení platnosti Zmluvy, ak je taká súčinnosť Poskytovateľa potrebná, a to až do Dňa ukončenia asistenčného obdobia.
 - i) Odovzdanie zoznamu otvorených bezpečnostných nedostatkov, ktoré nebudú vyriešené do ukončenia platnosti Zmluvy v rámci Služieb, a s nimi súvisiacich plánov nápravných opatrení. Ak pre niektoré bezpečnostné nedostatky také plány nápravných opatrení nie sú vypracované, Poskytovateľ také plány vypracuje a poskytne Objednávateľovi. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi aj súčinnosť pri realizácii nápravných opatrení v zmysle tohto bodu, ak je taká súčinnosť Poskytovateľa potrebná, a to až do Dňa ukončenia asistenčného obdobia.
 - j) Odovzdanie testovacích scenárov pre regresné testy funkcionality IS, a to vo verzii aktuálnej ku dňu ukončenia Zmluvy

- k) Odovzdanie plánu kontinuity činnosti (Business Continuity Plan) pre činnosti v rozsahu poskytovania Služieb, a to vo verzii aktuálnej ku dňu ukončenia Zmluvy
 - l) Odovzdanie aktuálnej verzie Bezpečnostného projektu, a to vo verzii aktuálnej ku dňu ukončenia Zmluvy
 - m) Odovzdanie zoznamu subdodávateľov Poskytovateľa, podieľajúcich sa na poskytovaní Služieb ku dňu ukončenia Zmluvy
 - n) Prenos znalostí pracovníkov a subdodávateľov Poskytovateľa na pracovníkov Nástupcu, a to najmä:
 - i. Oboznámenie pracovníkov Nástupcu s existujúcou Prevádzkovou dokumentáciou formou workshopov, a to v počte, v rozsahu a trvaní, primeranom rozsahu existujúcej dokumentácie
 - ii. Oboznámenie pracovníkov Nástupcu so zdrojovými kódmi formou workshopov, a to v počte, v rozsahu a trvaní, primeranom rozsahu takých zdrojových kódov
 - iii. Oboznámenia pracovníkov Nástupcu s IS, jeho modulmi, vrátane pokrytia funkcionalít modulmi, formou workshopu, a to v počte, v rozsahu a trvaní, primeranom počtu a rozsahu funkcionality takých modulov
 - iv. Oboznámenia pracovníkov Nástupcu s infraštruktúrou IS formou workshopov, a to v počte, v rozsahu a trvaní, primeranom rozsahu takej infraštruktúry
 - v. Ak je to relevantné pre príslušné aplikácie/moduly IS, úspešné vykonanie plnej automatizovanej inštalácie aplikácie/modulu v testovacom prostredí IS, a to s využitím plnení dodaných Poskytovateľom podľa odseku 5.2.d) písm. 5.2.d)i a/alebo ii tejto Prílohy.
 - vi. Oboznámenie pracovníkov Nástupcu s postupmi riešenia známych prevádzkových Problémov a chýb IS a overenie postupov praktickou demonštráciou riešenia známeho Problému alebo chyby pre vybraný, kľúčový komponent IS
 - vii. Oboznámenie pracovníkov Nástupcu s činnosťami monitoringu IS v rozsahu, v akom boli vykonávané pre poskytovanie Služieb.
 - viii. Poskytnutie súčinnosti pri testovacej inštalácii vybranej aplikácie (modulu) na základe Technickej príručky pracovníkmi Nástupcu. Ak je to relevantné pre príslušnú aplikáciu, tak aj vrátane súčinnosti pri automatickom nasadzovaní a aktualizácii IS resp. aplikácie/modulu
 - ix. Poskytnutie súčinnosť pri realizácii zálohovania a obnovy IS (aplikácií a databáz) zo zálohy pracovníkmi Nástupcu
 - x. Oboznámenie pracovníkov Nástupcu s rutinnými činnosťami (vykonávanými s dennou, týždennou, mesačnou alebo dlhšou periodicitou), ktoré Poskytovateľ vykonáva pri poskytovaní Služby údržby a podpory IS, a to v prípade potreby aj vo forme „job shadowing-u“, kedy umožní pracovníkom Nástupcu priamo sledovať a „tieňovať“ činnosti, vykonávané pracovníkmi Poskytovateľa
- 4.6.6 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi protokol o takomto vymazaní (zničení), pričom na základe požiadavky Objednávateľa je Poskytovateľ povinný umožniť mu účasť na vymazaní (zničení).
- 4.6.7 Poskytovateľ počas Asistenčného obdobia vykoná na požiadanie Objednávateľa zničenie všetkých dokumentov, softvéru a informácií označených Objednávateľom ako dôverné a

poskytne protokol o takomto zničení, pričom na základe požiadavky Objednávateľa je Poskytovateľ povinný umožniť mu účasť na zničení.

5. DOKUMENTÁCIA

5.1. Poskytovateľ počas poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy vytvorí používateľskú, administrátorskú, technickú a systémovú dokumentáciu (v ďalšom aj „Prevádzková dokumentácia IS“), ktorá bude Objednávateľom verifikovaná a prevzatá.

5.2. Súčasťou Prevádzkovej dokumentácie bude aspoň:

- a) Technická dokumentácia (v ďalšom aj „Technická príručka“) s detailným popisom Funkčných a Nefunkčných vlastností IS, ako aj postupov prevádzky, podpory a údržby IS v rozsahu aspoň:
 - i. Základné informácie o IS
 - ii. Technické požiadavky na hardverové a softverové prevádzkové prostredie
 - iii. Základný popis funkcionality IS (po moduloch resp. Biznis službách, ak je to relevantné)
 - iv. Postupy a návody pre inštaláciu IS
 - v. Postupy a návody pre nové spustenie IS
 - vi. Postupy a návody pre nasadenie novej verzie IS
 - vii. Popis konfiguračných parametrov IS
 - viii. Popis, postupy a návody pre monitoring IS
 - ix. Popis mechanizmov, postupy a návody pre zálohovanie a obnovu IS zo zálohy
 - x. Postupy a návody pre riešenie možných problémov (troubleshooting) pri inštalácií, spúšťaní a nasadzovaní IS, zálohovaní IS a obnove IS zo zálohy a pri základnej konfigurácii IS.
- b) Administrátorská dokumentácia („Administrátorská príručka“) s detailným popisom rutinných, opakovaných činností, postupov a návodov pre prevádzku, podporu a údržbu IS v rozsahu aspoň:
 - i. Správa/ Administrácia IS
 - ii. Správa používateľov IS
 - iii. Správa skupín používateľov IS
 - iv. Pridelovanie prístupov a prístupových oprávnení a ich správa/administrácia
 - v. Správa parametrov konfigurácie IS
 - vi. Postupy a návody pre riešenie známych problémov a chýb (troubleshooting) pri správe/administrácii IS
- c) Používateľská dokumentácia („Používateľská príručka“) s detailným popisom funkčných a nefunkčných vlastností IS v rozsahu aspoň:
 - i. Popis používateľského prostredia
 - ii. Úvodné nastavenia
 - iii. Popis funkcionalít aplikácie, popis základného ovládania a používania

- d) Systémová dokumentácia, ktorej obsahom bude aspoň:
 - i. Zdrojové kódy APV, vrátane image/kontajner pre closed source riešenia
 - ii. Zdrojové kódy skriptov pre automatické nasadzovanie a aktualizácie aplikácie (napr. GitOps pattern, Kubernetes operátori, CI/CD pipelines)
 - iii. Zoznam použitých technológií a knižníc riešenia s presnou verziou vo formáte json, ktorá bude uložená spolu s life cycle manažment nástrojmi a predpismi v repozitári riešenia (git) a využívaná v rámci manažmentu zraniteľností.
 - iv. Popis aplikačnej architektúry
 - v. Popis API rozhraní aplikácie
 - vi. Popis technickej (hardvérovej) a komunikačnej architektúry
 - vii. Dokumentácia parametrov a nastavení aplikácií a databáz
 - viii. Dokumentácia štruktúry databáz
 - ix. Popis sizingu a nastavenia hardvéru, ak je to relevantné
 - e) Dokumentácia Softvérovej konfigurácie IS, ktorej obsahom bude zoznam všetkých komponentov a služieb, ktoré sú súčasťou Softvérovej konfigurácie IS, ako aj väzieb a závislostí medzi takými komponentami a službami, pričom všetky také komponenty a služby budú reprezentované v Konfiguračnej databáze Objednávateľa ako Konfiguračné položky.
- 5.3. Poskytovateľ bude vykonávať aj aktualizáciu Vývojovej dokumentácie APV, tak aby Vývojová dokumentácia zohľadňovala Zmeny Funkčných a Nefunkčných vlastností IS vykonaných ako súčasť rozvoja IS.
- 5.4. Poskytovateľ po každej Zmene Funkčných alebo Nefunkčných vlastností IS, a to najmä po všetkých zmenách odsúhlasených Objednávateľom a Poskytovateľom v súlade s postupmi procesu Riadenia zmien uvedenými v Čl. 5 Prílohy č. 6, vykoná aktualizáciu Prevádzkovej dokumentáciu IS a/alebo Vývojovej dokumentácie APV.
- Poskytovateľ bude udržiavať Prevádzkovú dokumentáciu IS a Vývojovú dokumentáciu APV v podobe plného, aktuálneho znenia jednotlivých dokumentov. Dokumentácia teda nebude aktualizovaná tak, že by Poskytovateľ iba uviedol zmeny voči predchádzajúcej verzii príslušného dokumentu.
- 5.5. Prevádzková dokumentáciu IS bude vedená podľa jej charakteru, obsahu a účelu:
- a) V podobe textových alebo iných dátových súborov uložených na dátových nosičoch Objednávateľa a v dátových úložiskách Objednávateľa
 - b) V podobe textových záznamov na webových stránkach v softvérových nástrojoch Objednávateľa
 - c) V podobe štruktúrovaných záznamov (napr. Konfiguračných položiek) v softvérových nástrojoch Objednávateľa (napr. v Konfiguračnej databáze).
- 5.6. Všetky dátové nosiče, dátové úložiská a softvérové nástroje poskytne Objednávateľ.
- 5.7. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi prístupy a prístupové oprávnenia v potrebnom rozsahu, pričom sa primerane uplatnia ustanovenia bodu 6 tejto Prílohy nižšie.
- 5.8. Ak sa Objednávateľ a Poskytovateľ nedohodnú inak, všetka dokumentácia, s výnimkou:

- a) zdrojových kódov, vedenej najmä v zmysle ods. 5.2.a) písm. i. až písm. iii. tejto Prílohy
- b) administrátorskej a systémovej dokumentácie pre softvér tretích strán, vedenej v zmysle ods. 5.2.b) a ods. 5.2.d) tejto Prílohy

bude vytvorená a aktualizovaná v slovenskom jazyku.

6. PRÍSTUPY A PRÍSTUPOVÉ OPRÁVNENIA DO IS

- 6.1. Dlhodobé prístupy a prístupové oprávnenia do IS poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi vždy iba na nevyhnutne potrebnú dobu a to výlučne len do Predprodukčných prostredí a to vždy primerane potrebám, vyplývajúcim z poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 6.2. Prístupy a prístupové oprávnenia do Produkčného prostredia budú poskytnuté len vo výnimočných prípadoch, a to najmä ak je to nutné pre riešenie Incidentov kategórie A a B („Major Incident“) a pre realizáciu Núdzových zmien (Emergency changes), v súlade s podmienkami tejto Zmluvy. Prístupy a prístupové oprávnenia do Produkčného prostredia budú Poskytovateľovi poskytnuté vždy ako jednorazové, dočasné prístupy na nevyhnutne potrebnú dobu.
- 6.3. Akékoľvek požiadavky Poskytovateľa na udelenie prístupov do IS, najmä Produkčného prostredia, môžu byť Objednávateľom zamietnuté bez udania dôvodu.
- 6.4. Akékoľvek prístupy a prístupové oprávnenia už udelené Poskytovateľovi môžu byť Objednávateľom odňaté a prístupy zablokované bez udania dôvodu.