

Príloha č. 5 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU”

Strategická úroveň je reprezentovaná riadiacim výborom, ktorého členmi sú zástupcovia oboch zmluvných strán. Úlohy riadiaceho výboru sú predovšetkým charakteru správy obsahu zmluvy, prijímanie a riešenie požiadaviek prichádzajúcich z biznisu (napr. rozvoj IS, nové biznis procesy, realizácia legislatívnych požiadaviek a pod.), riešenie príp. eskalácií zo strany prevádzkového výboru.

Operatívna úroveň bude reprezentovaná prevádzkovým výborom, ktorý má na starosti operatívne riadenie rutinej prevádzky, najmä avšak nie výlučne sledovanie plnenia SLA, kontrola kvality poskytovaných služieb, príprave reportingu pre riadiaci výbor, príp. operatívne riešenie eskalácií.

Členovia prevádzkového výboru budú SLA manažér za stranu zákazníka a prevádzkový manažér za stranu poskytovateľa. Oba si môžu podľa potreby na pravidelné stretnutia prizývať ďalšie osoby (technických, procesných špecialistov, príp. tretie strany).

Strategická úroveň - Riadiaci výbor (RV)

Zodpovednosti RV:

- RV posudzuje plnenie SLA a spätnú väzbu používateľov
- RV posudzuje podnety PV na zlepšenie služieb
- RV je zodpovedný za obchodné, zmluvné a technické záležitosti zmluvy RV
- schvaľuje zmeny na úrovni prevádzkovej zmluvy RV
- zadáva úlohy a priebežne kontroluje ich plnenie PV

Obsah stretnutí RV:

- Kontrola plnenia úloh z uplynulého stretnutia
- Kontrola plnenia požadovaných SLA za uplynulé obdobie
- Riešenie podnetov zo strany PV
- Riešenie prípadných eskalácií

Spôsob komunikácie RV:

- Poverený člen RV za stranu Zhotoviteľa zvoláva stretnutia riadiaceho výboru
- Zo zasadnutia RV vytvorí poverený člen RV zápis, ktorý hodnoverne zachytí diskusiu, rozhodnutia, úlohy a ich termíny a zodpovedné osoby
- Zápis je distribuovaný členom RV najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa konania RV
- Členovia RV do 5 pracovných dní pripomienkujú zápis
- Rozhodnutia RV sa tvoria konsenzom. V prípade vážnych výhrad zmluvných strán rozhodujú ustanovenia Zmluvy o poskytovaní služieb správy, údržby, technickej podpory a prevádzky IS DCOM.
- Komunikácia je emailová, resp. využitím zabezpečenej kolaboračnej platformy (napr. MS Sharepoint)

Frekvencia stretnutí RV:

- RV sa schádza podľa potreby, minimálne však 1x za kvartál
- Stretnutia sú naplánované vždy na 1 kalendárny rok vopred, za účelom dostupnosti členov RV

Roly RV: Člen riadiaceho výboru

Taktická úroveň - Prevádzkový výbor (PV)

Zodpovednosti P V:

PV monitoruje a vyhodnocuje plnenie SLA a spätnú väzbu používateľov PV schvaľuje výkazy o poskytnutých službách PV schvaľuje služby nad rámec paušálu, alebo limitu
PV navrhuje operatívne zlepšovanie procesov poskytovania služieb a pracovných postupov
PV dáva RV podnety na zlepšenie služieb (napr. na základe štatistických ukazovateľov v procesoch incident, problém a change management)
PV vyhodnocuje spokojnosť používateľov
PV dohliada na plnenie úloh vyplývajúcich z procesu kontinuálneho zlepšovania služieb
P V prijíma nápravné opatrenia
PV dáva podnety RV na začatie zmenového konania
PV operatívne odsúhlasuje lehoty pre poskytnutie služieb, ktorých lehota vyriešenia je „dohodou“
PV vzájomne odsúhlasuje plán vydání (release plán)
PV sa zúčastňuje na plánovaní odstávok služieb, aplikácií a infraštruktúry PV informuje zákazníka dohodnutým spôsobom o plánovaných odstávkach služieb, aplikácií a infraštruktúry

Obsah stretnutí P V:

Kontrola plnenia úloh z uplynulého stretnutia
Vyhodnotenie úrovne poskytovaných služieb (SLA) a spokojnosti zákazníka / používateľov

Riešenie prípadných eskalácií Spôsob komunikácie P V:

Poverený člen PV za stranu Zhotoviteľa zvoláva stretnutia riadiaceho výboru
Zo zasadnutia PV vytvorí poverený člen PV zápis, ktorý hodnoverne zachytí diskusiu, rozhodnutia, úlohy a ich termíny a zodpovedné osoby
Zápis je distribuovaný členom PV, vedúcim prevádzkových tímov a členom RV najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa konania RV
Členovia PV do 5 pracovných dní pripomienkujú zápis
Rozhodnutia PV sa tvoria konsenzom. V prípade vážnych výhrad zmluvných strán rozhodujú ustanovenia Zmluvy o poskytovaní služieb správy, údržby, technickej podpory a prevádzky IS DCOM.
Komunikácia je e-mailová, resp. využitím zabezpečenej kolaboračnej platformy (napr. MS Sharepoint)

Frekvencia stretnutí PV:

PV sa schádza podľa potreby, minimálne však 1 x za mesiac Stretnutia sú naplánované vždy na 1 kalendárny rok vopred, za účelom dostupnosti členov PV

Roly PV: Manažér prevádzky za stranu obstarávateľa, Manažér prevádzky za stranu zhotoviteľa.
Vedúci tímov za stranu obstarávateľa, Vedúci prevádzkových tímov za stranu zhotoviteľa