

SERVISNÁ ZMLUVA
pre Finančný informačný systém pre slovenské verejné vysoké školy
implementovaný na Vysokej škole muzických umení v Bratislave (ďalej len VŠMU)
uzatvorená podľa §58 ods. 1 písm. b) ZVO (oznámenie zaslané ÚVO 31.10.2008)

Objednávateľ:

Ministerstvo školstva Slovenskej republiky
Stromová 1, 813 30 Bratislava
zastúpené podpredsedom vlády SR a ministrom školstva SR
prof. Ing. Jánom Mikolajom, CSc.
IČO: 164381
Číslo účtu: Štátna pokladnica – 7000065236/8180

Poskytovateľ:

účastníci združenia „SBS – VARIAS“ :

1. Siemens, s.r.o.

Stromová 9, 831 01 Bratislava
spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro,
vložka č. 4964/B,
zastúpená: prokuristom Ing. Petrom Prónayom a prokuristom Ing. Jozefom Ulbrichtom
IČO: 31349307
IČ DPH: SK2020295244
bankové spojenie: Tatra banka a.s., číslo účtu: 2629040041/1100
Tel.: + 421 2 5968 6801
Fax: + 421 02 5968 5414
e-mail: it-solutions.sk@siemens.com

2. S&T Varias s.r.o.

Apollo Business Center, Mlynské nivy 43/A, 821 09 Bratislava
spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel Sro,
vložka č. 5021/B,
zastúpená: konateľom Ing. Vladimírom Hricom, CSc. a prokuristom Ing. Alexandrom
Rovňanom
IČO: 31349935
IČ DPH: SK2020345591
bankové spojenie: Tatra banka a.s., číslo účtu: 2627844273/1100
Tel.: + 421 2 58 273 111
Fax: + 421 2 58 273 212
e-mail: info@snt.sk

Ministerstvo školstva Slovenskej republiky ako objednávateľ projektu FIS (ďalej len „ministerstvo“) a účastníci združenia „SBS-VARIAS“ na základe zmluvy o združení uzatvorenej podľa § 829 a nasl. Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „zhotoviteľ“)

uzatvárajú
podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

**servisnú zmluvu
pre Finančný informačný systém pre slovenské verejné vysoké školy
na VŠMU**

**Čl. 1
Definície pojmov**

Aplikačný softvér	je SAP ERP
Databázový systém	je MS SQL (na obstaranie a dodávku databázového produktu SQL Svr Enterprise Edtn English a potrebných licencií bude použitý program Microsoft Academic Select poskytovaný firmou Microsoft),
FIS	Finančný informačný systém pre slovenské verejné vysoké školy
Etalónové riešenie FIS	je zdokumentovanie nastavení, parametrov a úprav aplikačného softvéru a vygenerovanie rovnakého riešenia FIS použiteľného na všetkých verejných vysokých školách v SR
Hardvér s operačným systémom	Hardvér pre prevádzku Finančného informačného systému pre potreby pilotných pracovísk a pre vývoj etalónového riešenia a jeho ďalší rozvoj je od spoločnosti Hewlett Packard a operačný systém WINDOWS Server 2003 je od spoločnosti Microsoft.
Kľúčoví používatelia	sú menovaní verejnou vysokou školou (VVŠ) pre prácu v projektovom tíme ako garanti odbornej práce používateľov informačného systému na VVŠ. Kľúčoví používatelia FIS budú členmi projektového tímu. Kľúčoví používatelia FIS budú v počte 1 max. 2 za aplikačnú oblasť.
Koncoví používatelia	sú pracovníci verejnej vysokej školy (VVŠ), ktorí budú v priebehu produktívnej prevádzky používať FIS ako nástroj pre podporu svojej práce a bude s ním v priamom kontakte.
Pilotné pracoviská	sú Univerzita Komenského v Bratislave a Žilinská univerzita v Žiline
Pracovisko centrálnej prevádzky	sú dve lokality: hlavná lokalita - budova Ministerstva školstva SR, Stromová ulica č. 1.

	záložná lokalita - budova Ministerstva školstva SR, Stromová ulica č. 1 alebo iná lokalita určená ministerstvom
Porucha	je stav, keď pre nefunkčnosť aplikácie nie je možné používanie celého informačného systému FIS. Porucha má závažný vplyv na funkčnosť prevádzky systému FIS a/alebo jeho bezpečnosť. Porucha vylučuje ďalšie spracovanie, do jej odstránenia, resp. poskytnutia iného, t.j. náhradného riešenia. Poruchou sa rozumie výlučne nefunkčnosť aplikácie na pracovisku centrálnej prevádzky FIS.
Reakčná doba	Reakčná doba je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania poruchy a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení, príp. náhradnom riešení.
Doba odstránenia poruchy	Je čas od prijatia a zaprotokolovania poruchy v centrálnom help-desku po čas, kedy je porucha úspešne vyriešená, resp. je poskytnuté náhradné riešenie.
Verejná vysoká škola (VVŠ)	Vysoká škola muzických umení v Bratislave / (VŠMU)

Čl.2 Servisné služby

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že pre Finančný informačný systém pre slovenské verejné vysoké školy (ďalej aj „informačný systém“, „systém“ alebo „FIS“) bude pre VVŠ odplatne poskytovať tieto servisné služby:

2.1.1 po dobu 7 rokov od dňa účinnosti tejto zmluvy:

- a. odstránenie porúch, resp. poskytnutie náhradného riešenia,
- b. poskytnutie opráv chýb (patchov) pre softvérové komponenty (chyby aplikačného softvéru),
- c. poskytovanie konzultačnej podpory alebo operatívnych zásahov v systéme z dôvodu:
 - zmien v legislatíve,
 - vykonávania špecifických systémových transakcií,
- d. ďalší rozvoj systému formou rozširovania etalónového riešenia alebo riešením lokálnych požiadaviek VVŠ,
- e. podporu kľúčových používateľov, konzultácie a školenia.

2.1.2 zabezpečí prípravu systému na menu Euro a realizuje konverziu finančných údajov v databáze systému na Euro v rozsahu a termínoch daných legislatívou.

2.1.3 bude počas prvých troch mesiacov produktívnej prevádzky poskytovať zvýšenú podporu pre kľúčových používateľov a lokálnych prevádzkových pracovníkov VVŠ počas nábehu produktívnej prevádzky FIS.

2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje po dobu 7 rokov od dňa účinnosti tejto zmluvy prevádzkovať help-desk pre kľúčových používateľov systému v pracovných dňoch od 8.00 do 17.00.

2.3 Súčasťou servisnej podpory podľa tejto zmluvy je aj údržba aplikačného softvéru SAP v rozsahu licencií podľa Prílohy č.1 tejto zmluvy.

Čl.3

Spôsob poskytovania služieb

3.1 Poskytovateľ v roku 2008 poskytne nasledovné plnenia:

- Dohratie patchov a SAP notes k aplikačnému softvéru na stav zodpovedajúci dátumu podpisu tejto zmluvy,
- Údržbu aplikačného softvéru SAP v rozsahu licencií podľa Prílohy č.1,
- Prípravu FIS VVS na zavedenie meny Euro vrátane jednej testovacej konverzie,
- Služby špecifikované v bode 2.1.1 a 2.2 za obdobie od podpisu tejto zmluvy do 31.12.2008,

3.2 Služby špecifikované v bode 2.1 budú poskytnuté v celkovom rozsahu:

- 31 človekodní v roku 2009 (človekoden = 8,5 hod. na jedného pracovníka)
- 31 človekodní v roku 2010
- 30 človekodní v roku 2011
- po 30 človekodní v rokoch 2012, 2013 a 2014

3.3 Pre účely tejto zmluvy sú z hľadiska dopadu na produktívnu prevádzku Systému definované nasledovné úrovne závažnosti porúch :

- a) Kritická – informačný systém je nefunkčný ako celok
- b) Stredná – niektorá časť informačného systému alebo modulu je nefunkčná
- c) Ľahká – systém vykazuje lokálne odchýlky od dohodnutej funkčnosti nezávažného charakteru

3.4 Pri odstraňovaní porúch (viď. bod 2.1.1 písm. a. a 2.1.1 písm. b.) v zmysle definície v bode 3.3 poskytovateľ zabezpečí, že:

- a) čas do začatia opravy (reakčná doba) v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00 bude najviac:
 - 3 hodiny od obdržania hlásenia o poruche v prípade kritických porúch,
 - 2 pracovné dni od obdržania hlásenia o poruche v prípade stredných porúch,
 - 5 pracovných dní od obdržania hlásenia o poruche v prípade ľahkých porúch.
- b) čas do odstránenia poruchy resp. poskytnutie náhradného riešenia, bude najviac:
 - 2 pracovné dni od obdržania hlásenia pri kritickej poruche,
 - 5 pracovných dní od obdržania hlásenia pri strednej poruche.

- 3.5** Poskytovanie servisných služieb uvedených v bode 2.1 a 2.2 sa riadi Prílohou č.2 tejto zmluvy. V prípade požiadavky na poskytovanie služieb pohotovosti a odstraňovania porúch podľa 2.1.1 písm. a. v pracovných dňoch od 17.00 hod. do 8.00 hod. a v dňoch pracovného pokoja od 00.00 hod. do 24.00 hod. sa ceny za ich poskytovanie budú riadiť bodom 6.9.
- 3.6** Súčasťou servisu je priebežná aktualizácia používateľskej dokumentácie.
- 3.7** Lehoty určené pre plnenia poskytovateľa sa predlžujú o dobu, počas ktorej objednávateľ bude v omeškaní s riadnym poskytnutím súčinnosti povinnej podľa tejto zmluvy. Ak omeškaním objednávateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú poskytovateľovi zvýšené náklady, objednávateľ tieto nahradí podľa bodu 6.7.
- 3.8** Lehoty pre plnenia poskytovateľa sa predlžujú aj o dobu, po ktorú poskytovateľ v dôsledku vyššej moci čo len čiastočne nebude môcť plniť svoje zmluvné povinnosti. Za vyššiu moc sa pokladajú okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku zmluvnou stranou nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy.

Čl. 4

Súčinnosť objednávateľa

Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa vyplývajúcich z tejto zmluvy poskytne poskytovateľovi bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- a) najneskôr od termínu uzavretia servisnej zmluvy zabezpečí pre poskytovateľa možnosť prístupu do pripravených priestorov každej z lokalít pracoviska centrálnej prevádzky
- b) najneskôr od termínu uzavretia servisnej zmluvy zabezpečí pre poskytovateľa možnosť prístupu ku prvkom infraštruktúry každého z pracovísk VVŠ
- c) zabezpečí riadnu činnosť ním určených kontaktných osôb,
- d) zabezpečí potrebnú súčinnosť pracovísk VVŠ,
- e) poskytuje súčinnosť podľa bodu 2.4 Prílohy č. 2 tejto zmluvy.

Čl. 5

Kontaktné osoby

- 5.1** Objednávateľ a poskytovateľ si najneskôr do 5 dní od uzavretia tejto zmluvy oznámia mená nimi určených kontaktných osôb, ktoré budú oprávnené na to, aby v mene zmluvnej strany koordinovali všetky činnosti súvisiace s plnením tejto zmluvy. Každú zmenu v osobe povereného koordinátora oznámi objednávateľ resp. poskytovateľ bez zbytočného odkladu v písomnej forme.

Čl. 6

Cena za servisné služby a spôsob jej platenia

- 6.1** Cena za servisné služby špecifikované v bode 3.1 tejto zmluvy poskytnuté počas roku 2008 sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách (v znení neskorších predpisov) ako zmluvná cena vo výške :

1 250 767,- Sk (bez DPH)

- 6.2** Cena za servisné služby špecifikované v Čl.2 tejto zmluvy poskytnuté počas roku 2009 sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách (v znení neskorších predpisov) ako zmluvná cena vo výške :

922 641,- Sk (bez DPH)

- 6.3** Cena za servisné služby špecifikované v Čl.2 tejto zmluvy poskytnuté počas roku 2010 sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách (v znení neskorších predpisov) ako zmluvná cena vo výške :

922 641,- Sk (bez DPH)

- 6.4** Cena za servisné služby špecifikované v Čl.2 tejto zmluvy poskytnuté počas roku 2011 sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách (v znení neskorších predpisov) ako zmluvná cena vo výške :

913 972,- Sk (bez DPH)

- 6.5** Cena za servisné služby ako i DPH v platnej výške za rok 2008 bude zaplatená poskytovateľovi na základe jeho faktúry vystavenej do 5 tich dní po nadobudnutí účinnosti zmluvy (podľa bodu 13.3). Cena za servisné služby ako i DPH v platnej výške za roky 2009, 2010 a 2011 bude objednávateľom platená štvrťročne tak, že, objednávateľ uhradí poskytovateľovi v každom kvartáli cenu vo výške jednej štvrtiny ročného paušálu za servisné služby na základe jeho faktúry vystavenej vždy k prvému dňu prvého mesiaca v príslušnom kalendárnom štvrťroku.

- 6.6** Za poskytovateľa bude faktúry vyhotovovať poverený účastník združenia - spoločnosť Siemens s.r.o.. Faktúry budú mať splatnosť 21 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi.

- 6.7** Zvýšené náklady vzniknuté poskytovateľovi tým, že objednávateľ sa omešká s riadnym poskytnutím súčinnosti nahradí objednávateľ tak, že sa použijú jednotkové ceny nasledovne :

- služby poskytované projektovým manažérom v hodinovej sadzbe 3 500,- Sk
- služby poskytované SAP konzultantmi v hodinovej sadzbe 3 190,- Sk
- služby poskytované administrátormi systému v hodinovej sadzbe 2 875,- Sk

Hodinové sadzby sú uvedené bez DPH.

- 6.8** V prípade požiadaviek objednávateľa na poskytnutie služieb nad rámec rozsahu špecifikovaného v článku 3.1 budú tieto služby fakturované podľa skutočne vykonaných prác odsúhlasených objednávateľom, pričom, sa použijú jednotkové ceny podľa bodu 6.7 tejto servisnej zmluvy. Objednávateľ vystaví na tieto služby samostatnú objednávku – požiadavku na služby, v súlade s bodom 2.6 Prílohy č.2 tejto zmluvy.

- 6.9** V prípade požiadavky na poskytovanie služieb pohotovosti a odstraňovania porúch podľa bodu 2.1.1 písm. a. v pracovných dňoch od 17.00 hod. do 8.00 hod. a v dňoch pracovného pokoja od 00.00 hod. do 24.00 hod. budú zhotovitelia tieto na vyžiadanie poskytovať pri použití mesačného paušálu, 49 200,- Sk za pracovnú pohotovosť a pri poskytovaní služieb budú použité jednotkové ceny uvedené podľa bodu 6.7.

- 6.10** Každý z peňažných záväzkov objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet poskytovateľa.

- 6.11** Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, cena za servisné služby v roku 2011 bude východiskom pre určenie ceny údržby FIS aj pre ďalšie roky, v aktuálnom prípade upravenú o inflačné vplyvy a iné faktory vplývajúce na výšku ceny, budú upravené v dodatku zmluvy.

Čl. 7

Ochrana informácií

- 7.1 Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných v súvislosti s touto zmluvou. Dôvernými informáciami sú informácie, ktoré niektorá zo zmluvných strán písomne alebo iným preukázateľným spôsobom označila ako dôverné informácie, nie však ak sa tieto informácie bez porušenia tejto zmluvy stali verejne známymi a ani ak boli získané oprávnene inak ako od druhej zmluvnej strany.
- 7.2 Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 7.3 Zmluvné strany sa budú bezodkladne informovať o tom, že na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu im vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť.
- 7.4 Objednávateľ upozornil poskytovateľa, že pri plnení záväzkov z tejto zmluvy budú mať prístup k osobným údajom chráneným podľa zákona č. 428/2002 Z.z o ochrane osobných údajov a poučil ich o povinnostiach podľa tohto zákona a o zodpovednosti za ich porušenie.

Čl. 8

Zmluvné pokuty a úroky z omeškania

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak neodstráni poruchu do termínov uvedených v bode 3.4 písm. b), zaplatí objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- Sk za každú hodinu omeškania, maximálne však 20 % z ceny za servisné služby v danom roku podľa článku 6, tejto zmluvy, za všetky poruchy sumárne. Omeškanie sa bude uplatňovať na prevádzkový čas help-desku t.j. v pracovných dňoch od 8.00 do 17.00. Zaplatenie zmluvnej pokuty sa nedotýka nároku na náhradu škody.
- 8.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že ak bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry poskytovateľovi, zaplatí poskytovateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05 % z nezaplatenej čiastky za každý začatý deň omeškania.
- 8.3 Ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry poskytovateľovi o viac ako 30 dní, poskytovateľ bude oprávnený prerušiť poskytovanie servisných služieb, a to až do zaplatenia faktúry.

Čl. 9

Zodpovednosť za škody

Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť za škodu bude daná iba v prípade zavinenej priamej škody a že najvyššia výška náhrady škody, ktorú si môže poškodená strana nárokovať a ktorú musí druhá zmluvná strana nahradiť, je celkovo 1.000.000,- Sk, a to aj v prípade vzniku viacerých škôd, bez ohľadu na ich počet. Poskytovateľ nebude zodpovedať za škody vzniknuté poškodením alebo stratou dát.

Čl. 10

Odstúpenie od zmluvy

Od tejto zmluvy možno odstúpiť iba v prípade, ak niektorá zo zmluvných strán bude v omeškaní znamenajúcom podstatné porušenie jeho zmluvnej povinnosti a svoju povinnosť nesplní po písomnom vyzvaní zmluvnej strany ani v dodatočnej lehote poskytnutej druhou stranou v dĺžke najmenej 30 dní.

Čl. 12

Osobitné dojednania

- 12.1** Spoločnosť Siemens s.r.o. a spoločnosť S&T Varias s.r.o., sú ako účastníci združenia „SBS-VARIAS“ zo záväzkov voči objednávateľovi zaviazaní spoločne a nerozdielne.
- 12.2** Za účastníkov združenia „SBS-VARIAS“ konajú vo veciach súvisiacich s touto zmluvou spoločne spoločnosť Siemens s.r.o. a spoločnosť S&T Varias s.r.o.

Čl. 13

Záverečné ustanovenia

- 13.1** Zmeny a doplnenia tejto zmluvy sú možné výlučne dohodou zmluvných strán vo forme písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami objednávateľa a poskytovateľa.
- 13.2** Táto zmluva a záväzkový vzťah z tejto zmluvy sa spravujú zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (v znení neskorších predpisov).
- 13.3** Zmluva je účinná dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu 7 rokov od jej účinnosti s tým, že môže byť predĺžená podľa dohody zmluvných strán.
- 13.4** Táto zmluva sa podpisuje v 4 vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dve vyhotovenia.
- 13.5** Táto zmluva sa môže vypovedať ako podľa ustanovenia Čl. 10, tak aj pri zmene alebo ukončení činnosti systému alebo jeho prechodom na vyššiu verziu, ak novú verziu bude implementovať iný poskytovateľ. Výpovedná lehota má trojmesačnú dobu.
- 13.6** Doručovanie písomností sa posudzuje podľa §45-§50 zákona č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok.

Súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

- Príloha č.1 Špecifikácia licencií aplikačného softvéru používaných VVŠ,
- Príloha č.2 Záručný a pozáručný servis.

Ministerstvo školstva Slovenskej republiky

v Bratislave

8. 12. 2008

prof. Ing. Ján Mikolaj, CSc.,
podpredseda vlády a minister školstva SR

.....

Siemens s.r.o.
„Združenie SBS - VARIAS“

v Bratislave

5. 12. 2008

Ing. Peter Prónay, prokurista

.....

Ing. Jozef Ulbricht, prokurista

.....

S&T Varias s.r.o.
„Združenie SBS - VARIAS“

v Bratislave

5. 12. 2008

Ing. Vladimír Hric, CSc., konateľ

.....

Ing. Alexander Rovňan, prokurista

.....

Príloha č.1 Špecifikácia licencií aplikačného softvéru používaných VVŠ

Druh licencie	Počet jednotiek
mySAP Business Suite – Professional user	8
mySAP Business Suite – Limited Professional user	4
mySAP Business Suite – Employee user	68
mySAP Business Suite – HR master data	500

Príloha č.2 Záručný a pozáručný servis

1. Help-desk

Na podporu prevádzky (záručného a pozáručného servisu) systému FIS bude poskytovateľ prevádzkovať help – desk, ktorý zabezpečuje nasledovné funkcie:

- Garantovaná dosiahnuteľnosť
- Garantovaná spätná väzba po vyriešení poruchy
- Optimalizácia procesov služieb help-desku a služieb s tým súvisiacich
- Monitorovanie pri riešení poruchy
- Garantované skrátenie doby riešenia poruchy
- Evidenciu všetkých porúch a požiadaviek VVŠ na služby podľa bodu 2.1 tejto Zmluvy, ich kategorizáciu a vyhodnocovanie.

1.1 Help-desk – centrálné miesto kontaktu

Help – desk zabezpečuje podporu Systému viacúrovňovým modelom servisnej podpory.

Jednoduché poruchy alebo problémové situácie v súvislosti s prevádzkou Systému riešia zaškolení pracovníci VVŠ, ktorí sú oprávnení v ďalšom kontaktovať help-desk pre riešenie porúch alebo problémov presahujúcich ich odborné znalosti a skúsenosti.

Primárnym nástrojom pre nahlasovanie porúch je aplikácia SAP Solution Manager, ktorá slúži na centrálnu evidenciu porúch a problémov súvisiacich s prevádzkou Systému, sledovanie ich stavu a poskytovanie spätnej väzby o spôsobe ich vyriešenia. Aplikácia SAP Solution Manager automaticky informuje o každom novom zázname príslušného konzultanta poskytovateľa.

Poruchy a problémy je možné nahlasovať aj telefonicky. Pracovníci prvej úrovne help-desku zabezpečia zaevidovanie servisnej požiadavky, jej riešenie na prvej úrovni, prípadne eskaláciu na druhú úroveň.

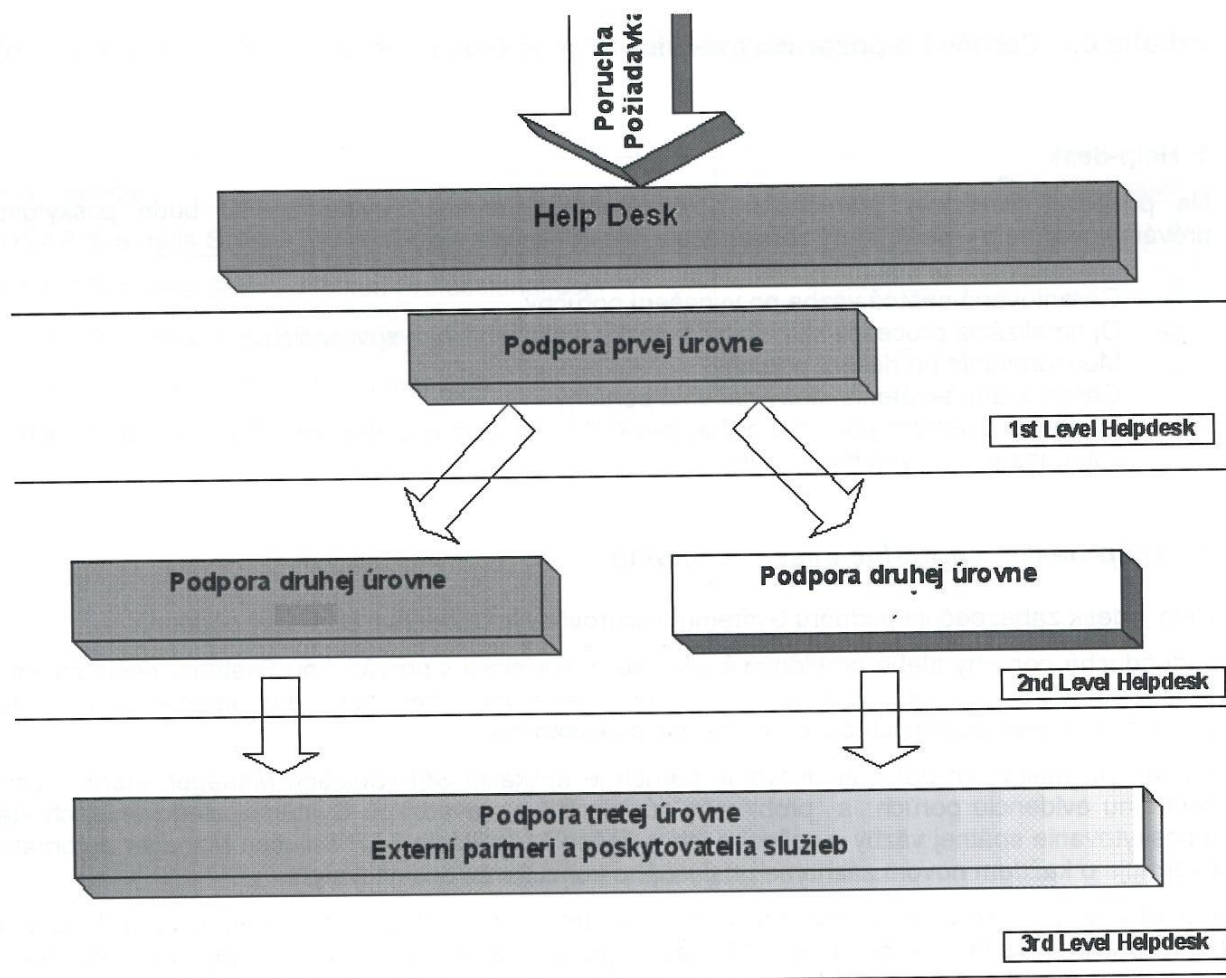
Podporu druhej úrovne help-desku tvoria experti poskytovateľa (konzultanti SAP, HW/SW špecialisti), ktorí za prípadnej pomoci určených zástupcov obstarávateľa zabezpečia vyriešenie poruchy alebo problému.

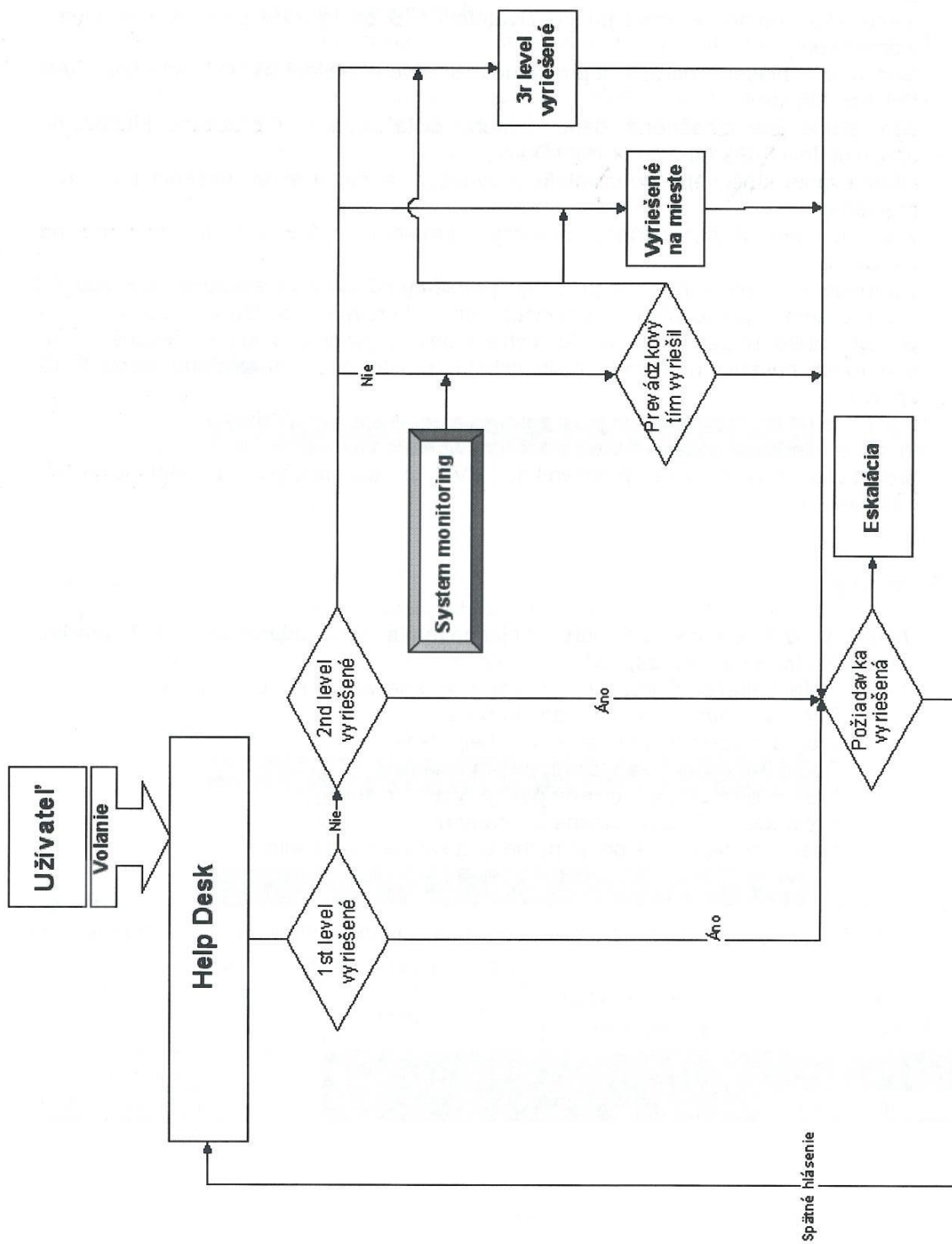
Objednávateľ poskytne poskytovateľovi kontaktné mená a telefónne čísla svojích pracovníkov, ktorí zabezpečujú podporu druhej úrovne na strane objednávateľa.

V prípade potreby podpory tretej úrovne help-desk zabezpečí eskaláciu nasledovne:

- V prípade chyby aplikačného softvéru, sa poskytovateľ obráti na dodávateľa licencie, s ktorým bude riešiť poruchu. Help-desk zabezpečí zadanie požiadavky na OSS Walldorf pre riešenie problému.
- V prípade závažnej poruchy alebo chyby infraštruktúry sa poskytovateľ obráti na dodávateľa hardvéru, s ktorým bude riešiť vzniknutý problém.

Graficky znázornené riešenie porúch help-deskom je na nasledovných dvoch stranách.





1.2 Organizácia – Help-desku

Poskytovateľ zabezpečí nasledovné služby help-desku:

- poskytnutie jednotného, centrálného telefónneho čísla,
- inštaláciu a prevádzku štandardného systémového nástroja na riešenie porúch a problémov (SAP Solution Manager), vrátane ošetrovania problematiky všetkých nutných licencií,
- príjem hlásení o poruche / probléme cez email, web rozhranie, telefón, help-desk aplikáciu,
- telefonickú pomoc kľúčovému používateľovi FIS pri výskyte poruchy / problému v prevádzke,
- evidenciu hlásení porúch a problémov prijatých telefonicky do aplikácie SAP Solution Manager,
- odovzdanie jednoznačného identifikačného čísla poruchy / problému kľúčovému používateľovi FIS k neskoršej identifikácii,
- informovanie kľúčového používateľa o vyriešení alebo uzavretí riešenia poruchy / problému,
- v prípade nemožnosti riešenia poruchy / problému v 1. úrovni jej presunutie na 2. úroveň,
- v prípade nemožnosti riešenia poruchy / problému v 2. úrovni presunutie na 3. úroveň.
- informovanie pracovníkov poskytujúcich 3. úroveň podpory (zamestnanci poskytovateľa, prípadne pracovníci 3. strany poskytujúci službu pre objednávateľa) o nutnosti riešenia problému (číslo ticketu) prostredníctvom telefónu alebo SMS správy,
- v prípade prekročenia service level zahájenie eskalačnej procedúry,
- možnosť sledovania stavu riešenia poruchy / problému,
- proaktívne informovanie pracovníkov VVŠ o plánovaných a neplánovaných odstavkách.

1.3 Reporting

- Všetky reporty sú na požiadanie objednávateľa predkladané aj v elektronickej podobe vo formáte xls, resp. txt
- Poskytovateľ zabezpečí mesačný reporting help-desku, ktorý obsahuje:
 - o Počet volaní/mesiac, deň, denná doba,
 - o Diagram dosiahnuteľnosti služby help-desk,
 - o Počet tiketov vyriešených pri prvom volaní,
 - o Prekročenie SL zapríčinené poskytovateľom služby,
 - o Prekročenie SL zapríčinené 3. Stranou,
 - o Špeciálne reporty, ktoré je nutné vystaviť na požiadanie.

2. Záručný a pozáručný servis

2.1 Rozsah poskytovaných služieb

Poskytovateľ zabezpečí výkony a podporu pri:

- aplikácii funkčných a bezpečnostných záplat,
- spoluprácu pri sledovaní dostupnosti služieb,
- výkonoch pre oblasť aplikačného softvéru.
- analýze a identifikácii problémov FIS na základe monitoringu resp. požiadavky objednávateľa,
- odstraňovaní porúch FIS, konfigurácii a parametrizácii FIS na základe požiadaviek objednávateľa,
- vykonávanie úprav a zmien aplikačného programového vybavenia na základe požiadaviek objednávateľa mimo paušálnych platieb,
- údržba dokumentácie aplikačného programového vybavenia objednávateľa.

2.2 Časové relácie poskytovaných služieb

Hlavná pracovná doba

Hlavná pracovná doba
Pracovné dni
08:00 – 17:00

Pohotovosť

V prípade potreby, na základe žiadosti objednávateľa, poskytovateľ zabezpečí mimoriadnu pohotovosť a mimoriadne výkony nespádajúce do hlavnej pracovnej doby. Objednávateľ je povinný takéto mimoriadne akcie nahlásiť poskytovateľovi v predstihu aspoň desať pracovných dní.

Spektrum servisných

Pohotovosť - nočná
Pracovné dni
17:00 – 08:00
Pohotovosť - 24h
Všetky dni (vrátane sviatkov a dní pracovného pokoja)
00:00 – 24:00 (mimo hlavnej pracovnej doby)

aktivít počas časov

Čas	Help-desk	Riešenie porúch a problémov	Riešenie požiadaviek
Hl. prac. doba	■	■	■
Pohotovosť za úhradu	■	■	nevykonáva sa

2.3 Obmedzenia z poskytovaných služieb

- Dlhodobý výpadok elektrickej energie v mieste prevádzkovania koncovej služby,
- Živelná pohroma v mieste prevádzkovania FIS,
- Nefunkčnosť sieťovej infraštruktúry SANET. Krádež techniky alebo násilné poškodenie techniky vedúce k totálnemu poškodeniu systémov FIS,
- Totálne softvérové poškodenie systému zavinené úmyselne alebo z neobstaranosti objednávateľom alebo tretími stranami, vrátane neznámych agresívnych vírusov,
- Chyba štandardného programového vybavenia alebo aplikačného štandardného programového vybavenia, na ktoré nie je k dispozícii záplata,
- Poskytovateľ nezodpovedá za chyby zapríčinené neodborným zásahom objednávateľa,
- V prípade nahlásenia problému sa doba od nahlásenia problému do najbližšieho začiatku pracovnej doby nepočíta za dobu nefunkčnosti systému,
- Strata alebo poškodenie zálohovacích nosičov (pások) nepredvídateľnou udalosťou, nesprávnou manipuláciou alebo ich vadou,
- Neumožnenie prístupu k prevádzkovej infraštruktúre,
- Prevádzka help-desku je obmedzená zlyhaním telefonického a komunikačného infraštruktúry, ktorej prevádzka nie je v kompetencii poskytovateľa,
- Hromadné nahlasovanie požiadaviek pri nárazových akciách a hromadných problémoch,
- Zo strany objednávateľa nebola poskytnutá súčinnosť v zmysle dohodnutých podmienok,
- Nemožnosť dodržania doby riešenia problému z dôvodu zásahu tretej strany.

2.4 Súčinnosť objednávateľa

- Poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a všetky potrebné informácie, ktoré môžu pomôcť pri odstraňovaní porúch, ktoré sú objednávateľovi známe a o ktoré poskytovateľ požiada,
- Podľa pokynov poskytovateľa vykonať opatrenia, ktoré môžu upresniť diagnostikovanie závady a urýchliť odstránenie problému,
- Informovať včas poskytovateľa o príznakoch porúch, ktoré by mohli signalizovať budúcu poruchu,
- V prípade potreby sprístupniť pracovníkom poskytovateľa prevádzkové priestory v miestach prevádzky systémov FIS,
- Riadiť sa ustanoveniami Prevádzkovej príručky a Backup & Recovery plánu.
- Zabezpečuje a zodpovedá za bezproblémovú prevádzku sieťovej infraštruktúry SANET,
- Zabezpečuje a zodpovedá za poskytnutie pripojovacích bodov k SANETu a lokálnej sieťovej infraštruktúre centrálnych pracovísk FIS,
- Zabezpečenie prístupu poskytovateľa k technickému vybaveniu v prípade pravidelnej administrácie systému,
- Zabezpečenie neobmedzeného prístupu poskytovateľa k technickému vybaveniu v prípade riešenia poruchy, resp. požiadavky na zmenu,
- Dodržiavanie všetkých bezpečnostných opatrení zo schváleného Bezpečnostného projektu,
- Spolupráca pri zálohovaní údajov v rámci Backup & Restore plánu,
- Pri systémoch, ktoré nezabezpečujú automatické zaznamenávanie o realizovaných prevádzkových zásahoch bude vzájomne dohodnutá forma preukazovania týchto zásahov.

2.5 Podmienky, za ktorých nie je možné zabezpečiť obnovu databázových údajov:

- Súčasné zničenie diskov obsahujúcich zrkadlové obrazy databáz a transakcií – stratia sa údaje od poslednej zálohy,
- Súčasné zničenie diskov obsahujúcich zrkadlové obrazy databáz a transakcií a zálohovacích médií – stratia sa všetky údaje.

2.6 Postup pri Požiadavkách na služby nad rámec zazmluvnenej podpory

- Požiadavku na služby objednáva kontaktná osoba objednávateľa. Vzor objednávky, ktorú treba poštou, faxom, e-mailom alebo osobne dodať poskytovateľovi, je uvedený na konci tejto prílohy - „Požiadavka na poskytnutie služieb“.
- Poskytovateľ je povinný prevziať vecne a formálne správnu objednávku, a do 10 pracovných dní od obdržania objednávky písomne upovedomiť objednávateľa o rozsahu požadovaných služieb vyjadrenom v osobohodinách, o čase a spôsobe akým bude objednávka plnená, ako aj o akýchkoľvek dôvodoch, ktoré by bránili plneniu objednávky v znení vypracovanom objednávateľom.
- Poskytovateľ sa zaväzuje zostaviť k 5 pracovnému dňu v mesiaci v písomnej forme súhrnný prehľad evidovaných objednávok objednávateľa a podrobný prehľad vykonaných činností za predchádzajúci kalendárny mesiac vo forme Servisného protokolu, ktorého vzor sa nachádza na konci tejto prílohy – Výkonový list. Vecne správny servisný protokol podpisuje koordinátor objednávateľa aj dodávateľa.
- Objednávateľ je povinný prevziať protokol vyhotovený poskytovateľom a v lehote 5 pracovných dní od jeho doručenia ho potvrdiť alebo podať námietku v písomnej forme. Námietka objednávateľa má odkladný účinok k plneniu odplaty objednávateľom v prospech poskytovateľa.

Požiadavka na poskytnutie služieb			Číslo požiadavky:	
Predmet:				
Produkt a jeho verzia:				Bežná ☐
Stručný popis požiadavky:				Termínovaná ☐
Meno žiadateľa	Pracovisko	Dátum	Telefón	Email
Detailný popis požadovanej služby:				
Prílohy k požiadavke:				

Stanovisko Zhotoviteľa:			
Riešenie:			
Vplyv na náklady:		Vplyv na termíny:	
☐ riešenie v rámci servisného paušálu ☐ x človekodní nad rámec servisného paušálu			
Odhad vykonal	Pracovisko	Dátum	Podpis

Potvrdenie o akceptovaní:					
Za Objednávateľa:			Za Zhotoviteľov:		
Meno	Podpis	Dátum	Meno	Podpis	Dátum

ZHOTOVITELIA		VÝKONOVÝ LIST					
Osob. č.:		Č. projektu:			Objednávateľ		
Meno:		Meno projektu:			Zúčtovací mesiac:		
Dátum RR-MM-DD	Čas od - do	Čas na projekte	dodatočný cestovný čas Tam Späť		Miesto výkonu prác	Dátum a podpis objednávateľa	
Popis:							
Popis:							
Popis:							
Popis:							
Popis:							
Popis:							
Popis:							
Popis:							
Popis:							
Popis:							
Spolu:		0	0	0			
Dátum / vystavil:		/			Dátum / vedúci projektu zhotoviteľov		/
					Dátum / vedúci projektu objednávateľa		/