

Číslo zmluvy Objednávateľa:

Číslo zmluvy Zhotoviteľa:

SERVISNÁ ZMLUVA

pre Dátové centrum rezortu školstva - 2. etapa

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Objednávateľ:

obchodné meno: **Ministerstvo školstva Slovenskej republiky**

sídlo: Stromová 1, 813 30 Bratislava

IČO: 00 164 381

Prof. Ing. Ján Mikolaj, CSc., podpredseda vlády a
v mene ktorého koná: minister školstva

bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava 7000065236/8180

Zhotoviteľ:

obchodné meno: **Siemens s.r.o.**

sídlo: Stromová 9, 831 01 Bratislava

právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

IČO: 31349307

DIČ: 2020295244

IČ DPH: SK2020295244

zapísaný v registri: obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I

oddiel: Sro, vložka číslo: č. 4964/B

v mene ktorého koná: Ing. Peter Prónay – prokurista

Ing. Jozef Ulbricht - prokurista

bankové spojenie: Tatra banka, a.s., č.ú. 2629040041/1100

uzavierajú túto

servisnú zmluvu

podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Čl.1

Predmet zmluvy

- 1.1. Touto zmluvou sa zhotoviteľ zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby pre predmet zakázky „Dátové centrum rezortu školstva - 2. etapa, dodaného na základe samostatnej Zmluvy o dielo č. 0912/2009 uzatvorenej medzi objednávateľom a zhotoviteľom dňa 5.8.2009 (ďalej aj ako „Zmluva o dielo“) špecifikované v bodoch 1.2 a 1.3 tejto zmluvy. Servisná zmluva sa týka systémov v rozsahu a stave, v akom majú byť dodané podľa Zmluvy o dielo.
- 1.2. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať hardvérový maintenance na HW uvedený v Prílohe č.1.
- 1.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať nadštandardný support v rozsahu vyplývajúcom z Prílohy č.1.
- 1.4. Za servisné služby podľa tejto zmluvy sa nepovažujú a do predmetu tejto zmluvy nespádajú služby podľa Prílohy č. 4.
- 1.5. Servisné služby zhotoviteľ vykonáva cez vzdialený prístup alebo u zákazníka (on-site). Objednávateľ je povinný zabezpečiť súčinnosť pri realizácii vzdialeného prístupu pre zhotoviteľa.

Čl.2

Spôsob poskytovania servisných služieb a súčinnosť objednávateľa

- 2.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje nastúpiť na odstránenie riadne nahlásenej vady podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy. Za nástup na odstránenie vady sa pre účely tejto zmluvy rozumie pripojenie sa zhotoviteľa cez vzdialený prístup alebo príchod k zákazníkovi na miesto výskytu vady (on-site).
- 2.2. Riadne nahlásené vady sa zhotoviteľ zaväzuje odstrániť v lehotách uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 2.3. Spôsob nahlasovania servisných zásahov a spôsob poskytovania servisných služieb je popísaný v Prílohe č. 3 tejto zmluvy. Objednávateľ predloží zhotoviteľovi najneskôr v deň nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy zoznam maximálne piatich osôb autorizovaných pre nahlasovanie vád. Súčasťou zoznamu budú kontaktné údaje autorizovaných osôb.
- 2.4. O poskytnutí servisných služieb bude vyhotovený protokol, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 5 tejto zmluvy. Jeho podpisom sa považuje záväzok zhotoviteľa na poskytnutie servisných služieb pri prevádzke za riadne splnený. V prípade, že objednávateľ bezdôvodne odmietne protokol podpísať a/alebo začne používať vybavenie po poskytnutí servisných služieb pri prevádzke pre svoje potreby bez podpisu protokolu, považuje sa protokol za podpísaný a záväzok zhotoviteľa za riadne splnený.

- 2.5. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov zhotoviteľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
- umožní poskytovateľovi vzdialený prístup do systému v zhotoviteľom požadovanej lehote,
 - zabezpečí prístup povereným pracovníkom zhotoviteľa na pracoviská objednávateľa v rozsahu potrebnom na plnenie ich záväzkov,
 - poskytuje zhotoviteľovi protokoly a chybové výpisy, inštalačné média, programy, dokumentáciu a na požiadanie aj zodpovedného pracovníka,
 - zabezpečí najneskôr do 12 hodín od vyžiadania poskytnutie podkladov potrebných k analýze vady v rozsahu určenom zhotoviteľom,
 - zabezpečí možnosť opätovného poskytnutia poškodených, alebo stratených dát,
 - zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb.
- 2.6. Zhotoviteľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť potrebnú podľa tejto zmluvy - lehoty pre plnenia/činnosti zhotoviteľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti. Ak omeškaním objednávateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú zhotoviteľovi zvýšené náklady, objednávateľ tieto nahradí v preukázanej výške.

ČI.3

Cena za servisné služby a platobné podmienky

3.1. Ceny za servisné služby podľa bodov 1.2 a 1.3 sú nasledovné

Dodávka služieb	Cena bez DPH	DPH 19%	Cena s DPH
nadštandardný support 1 rok	26 688 €	5 070,72 €	31 758,72 €
nadštandardný support 2 rok	26 688 €	5 070,72 €	31 758,72 €
nadštandardný support 3 rok	26 688 €	5 070,72 €	31 758,72 €
Spolu	80 064,00 €	15 212,16 €	95 276,16 €

Objednávateľ sa zaväzuje, že cenu za servisné služby podľa bodov 1.2 a 1.3 bude zhotoviteľovi platiť mesačne paušálnou sumou za každý kalendárny mesiac vo výške 2 224,- EUR bez DPH (ďalej ako „mesačný servisný paušál“).

- 3.2. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, akékoľvek ďalšie servisné služby nad rámec tejto servisnej zmluvy, týkajúce sa datacentra Ministerstva školstva Slovenskej republiky, dodaného na základe Zmluvy o dielo, budú účtované na základe nasledovnej sadzby: Cena za hodinu servisu je 100 EUR bez DPH.
- 3.3. Cenu za servisné služby sa objednávateľ zaväzuje uhrádzať spolu s DPH, ktorá bude účtovaná na základe príslušných právnych predpisov.
- 3.4. Ceny za servisné služby podľa tejto zmluvy budú fakturované zhotoviteľom objednávateľovi v mene EURO.
- 3.5. Mesačný servisný paušál je zhotoviteľ oprávnený fakturovať v prvý pracovný deň príslušného kalendárneho mesiaca, za ktorý sa mesačný servisný paušál platí. Výška

prvého a posledného mesačného servisného poplatku bude pomerne upravená a to podľa počtu dní, za ktoré sa servisné služby v daných kalendárnych mesiacoch budú poskytovať.

- 3.6. Faktúra za mesačný servisný paušál je splatná zhotoviteľovi do 30 dní odo dňa jej obdržania objednávateľom.
- 3.7. Zhotoviteľ si v prípade oneskorenia platby vyhradzuje právo účtovať úrok z omeškania vo výške 0,03% z dlžnej čiastky, za každý deň omeškania.
- 3.8. Pre servisné služby podľa bodu 1.2 tejto zmluvy dodáva zhotoviteľ náhradné diely objednávateľovi bezplatne.

Čl.4

Vlastnícke právo k náhradným dielom

- 4.1. Pri výmene náhradných dielov pri ich dodávke podľa bodu 1.2 tejto zmluvy nadobúda objednávateľ vlastnícke právo k týmto náhradným dielom dňom ich dodania. Vadné náhradné diely sa stávajú majetkom zhotoviteľa.

Čl.5

Doba plnenia

- 5.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že bude vykonávať servisné služby na vybavenie, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 1, v lehotách a dobe, uvedenej v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

Čl.6

Povinnosti zhotoviteľa a objednávateľa

- 6.1. K vykonávaniu termínovaného a bezchybného servisu sa zhotoviteľ zaväzuje dodržiavať termíny uvedené v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 6.2. Ak v dôsledku poruchy vybavenia došlo k vzniku vady na inom vybavení, ktoré nie je predmetom tejto zmluvy, zhotoviteľ nebude povinný uskutočniť opravu na inom vybavení v rámci tejto zmluvy.
- 6.3. Zhotoviteľ je oslobodený od plnenia svojich povinností v prípade omeškania objednávateľa s úhradou troch splatných mesačných platieb.
- 6.4. Počas platnosti tejto zmluvy sa objednávateľ zaväzuje používať na vybavení, ktoré je predmetom servisu v zmysle Prílohy č. 1 jedine servisné služby zhotoviteľa.
- 6.5. Zhotoviteľ zodpovedá za údržbu systémov dátového centra (údržba HW a SW, hot-line, podpora, inovácie, vzdialené konzultácie, podpora centrálnej prevádzky), ale výlučne iba v rozsahu poskytovaných servisných služieb špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 6.6. Rozsah povinností zhotoviteľa pre poskytovanie nadštandardného supportu je popísaný v Prílohe č. 1.
- 6.7. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať technické a prevádzkové podmienky a parametre prostredia potrebné pre bezporuchovú funkciu vybavenia.
- 6.8. Objednávateľ je povinný informovať zhotoviteľa o všetkých plánovaných konfiguračných zmenách na prevádzkovaných systémoch, ktoré sa týkajú plnenia SLA podmienok zo strany zhotoviteľa a ktoré musia byť zapracované do prevádzkovej dokumentácie a Backup and Restore plánov. V opačnom prípade zhotoviteľ nevie garantovať časy uvedené v SLA a za nedodržanie termínov zhotoviteľ nenesie zodpovednosť a zhotoviteľ nebude v omeškaní. Zároveň zhotoviteľ na základe informácií od objednávateľa upraví postupy pre obnovu serverov a riešenie kritických a akútnych stavov.
- 6.9. Objednávateľ zabezpečí zhotoviteľovi pri vykonávaní servisných služieb, ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov, bezprekážkový a bezpečný prístup k servisovanému vybaveniu tak, aby na strane zhotoviteľa nevznikli prestoje.
- 6.10. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pre pracovníkov zhotoviteľa vykonávajúcich servisné služby nerušené pracovné podmienky.
- 6.11. V prípade potreby poskytne objednávateľ zhotoviteľovi k vykonaniu servisných služieb zdarma telefónne spojenie v blízkosti servisovaného vybavenia a umožní použitie existujúcich liniek.

Čl.7

Zodpovednosť za škody

- 7.1. Zhotoviteľ zodpovedá za škodu v zmysle Obchodného zákonníka.
- 7.2. V prípade nenastúpenia na odstránenie vady v lehote podľa bodu 2.1 tejto zmluvy má objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 166.- € za každú (aj začatú) hodinu omeškania, najviac však do výšky 10% ročnej ceny za servis.

Čl.8

Ochrana informácií

- 8.1. Ak zmluvná strana poskytne (odovzdá) alebo sprístupní druhej zmluvnej strane informáciu, ktorá nie je verejne známou a túto informáciu písomne označí ako dôvernú (ďalej "dôverná informácia"), druhá zmluvná strana môže takúto informáciu poskytnúť alebo sprístupniť tretej osobe iba v prípade:
 - a) ak to bude potrebné pre plnenie jej povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou,
 - b) ak to bude potrebné pre výkon jej práv zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou,
 - c) ak treťou osobou budú zamestnanci tejto zmluvnej strany, jej štatutárny orgán alebo člen jej štatutárneho alebo iného orgánu,
 - d) ak na to bude povinná podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu,
 - e) ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,
 - f) ak treťou osobou bude osoba, ktoré vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávať mlčanlivosť,
 - g) ak treťou osobou bude osoba, ktorej plnenia zhotoviteľ použije na plnenie povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou (subdodávateľa a partnerské spoločnosti) - takáto tretia osoba musí písomne prevziať záväzok ochrany poskytnutých alebo sprístupnených informácií,
 - h) ak treťou osobou bude spoločnosť patriaca do koncernu (skupiny) Siemens,
 - i) ak pôjde o poskytnutie alebo sprístupnenie informácií o: možnosti spojenia s kontaktnou osobou objednávateľa a tieto informácie budú tretím osobám poskytované alebo sprístupňované na účely referencií, propagácie alebo informovania verejnosti,inak je na poskytnutie alebo sprístupnenie dôvernej informácie tretej osobe potrebný predchádzajúci súhlas zmluvnej strany, ktorá túto informáciu druhej zmluvnej strane poskytla (odovzdala) alebo sprístupnila.
- 8.2. Dôvernými informáciami budú aj ustanovenia tejto zmluvy a ich prípadné zmeny a doplnenia obsiahnuté v dodatkoch k tejto zmluve. Tieto informácie bude bez predchádzajúceho súhlasu druhej zmluvnej strany možné tretej osobe poskytnúť alebo sprístupniť iba v prípadoch uvedených v bode 8.1.
- 8.3. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.

- 8.4. Ochrana podľa tohto článku zmluvy nebude povinnou vo vzťahu k informáciám, ktoré sa po ich poskytnutí alebo sprístupnení druhej zmluvnej strane stanú verejne známymi bez porušenia tejto zmluvy.
- 8.5. Objednávateľ vyhlasuje, že zhotoviteľ pri plnení povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy nebude mať prístup k osobným údajom chráneným podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov (v znení neskorších predpisov). V prípade, ak pri plnení záväzku vyplývajúceho z tejto zmluvy bude potrebný prístup zhotoviteľa k osobným údajom, zaväzuje sa objednávateľ zabezpečiť súhlas dotknutej osoby na vlastné náklady tak, aby si zhotoviteľ mohol riadne plniť povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy.

Čl.9

Klauzula o vyššej moci

- 9.1. Zhotoviteľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia/činnosti zhotoviteľa sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností.
- 9.2. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá strana druhú stranu okamžite (bez omeškania) písomne informovať.

Čl.10

Doba platnosti zmluvy

- 10.1. Táto zmluva sa dojednáva na dobu 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 10.2. Táto zmluva sa skončí uplynutím doby, na ktorú bola dojednaná.
- 10.3. Túto zmluvu môže objednávateľ vypovedať v prípade, ak si zhotoviteľ v každom z troch po sebe idúcich fakturačných obdobiach neplní svoje povinnosti v lehotách podľa prílohy č. 2 tejto zmluvy. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvý deň nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- 10.4. Túto zmluvu môže zhotoviteľ vypovedať v prípade omeškania objednávateľa s úhradou najmenej troch splatných mesačných platieb alebo v prípade, že objednávateľ neposkytne zhotoviteľovi súčinnosť pre riadne plnenie tejto zmluvy tak, že zhotoviteľ nemôže poskytovať servisné služby po dobu najmenej dvoch mesiacov. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvý deň nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

Čl.11

Osobitné dojednania

- 11.1. Zmluvné plnenie zo strany zhotoviteľa platí za podmienky, že nevzniknú žiadne obmedzenia na základe národných a medzinárodných obchodných a colných právnych predpisov, ako ani žiadne embargá (a/alebo iné sankcie).
- 11.2. Reexport zmluvného plnenia tretej strane (následný predaj tovaru do zahraničia) podlieha písomnému súhlasu zhotoviteľa. Takýto súhlas je potrebné zabezpečiť pred uzatvorením zmluvy s treťou osobou. Zmluvný partner zhotoviteľa sa zaväzuje takisto previesť povinnosť odsúhlasenia reexportu aj na tretiu stranu. Zhotoviteľ takýto písomný súhlas vyžaduje z dôvodu svojich medzinárodných záväzkov o kontrole vývozu tovaru.

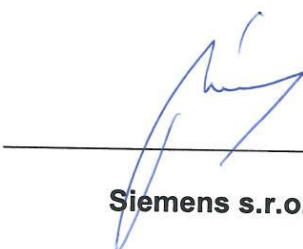
Čl.12

Závěrečné ustanovenia

- 12.1. Siemens vyhlasuje, že v rámci svojho Compliance programu zaviedol so zmluvným/-i partner-om/-mi komunikačný prostriedok „Tell us“, ktorý je určený predovšetkým na zbieranie podnetov za účelom zlepšenia procesov a prístupný na [http://www.siemens.sk/it-solutions /o nás/ compliance / HelpDesk](http://www.siemens.sk/it-solutions/o_nas/compliance/HelpDesk).
- 12.2. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- Príloha č.1 - Rozsah servisných služieb.
 - Príloha č.2 - Definícia SLA parametrov
 - Príloha č.3 – Princípy fungovania service-desku
 - Príloha č.4 – Služby nezahrnuté do predmetu zmluvy
 - Príloha č.5 – Vzor servisného protokolu
- 12.3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej obojstranného podpísania a účinnosť prvým dňom nasledujúcim po dni ukončenia skúšobnej prevádzky podľa Zmluvy o dielo..
- 12.4. Zmluvné vzťahy, neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a súvisiacimi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 12.5. Zhotoviteľ nie je oprávnený previesť predmet tejto zmluvy ako celok na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.
- 12.6. Táto zmluva môže byť menená alebo doplňovaná len písomnou formou označenou ako číslované dodatky podpísané oboma zmluvnými stranami. Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých po dvoch dostane každá zmluvná strana.

Za zhotoviteľa:
V Bratislave dňa:

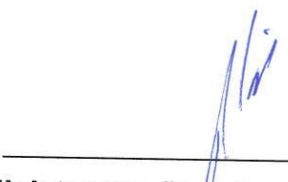
Za objednávateľa:
V Bratislave dňa: 24.8.2009


Siemens s.r.o.

Ing. Peter Prónay
prokurista


Siemens s.r.o.

Ing. Jozef Ulbricht
prokurista


Ministerstvo školstva Slovenskej republiky

Prof. Ing. Ján Mikolaj, CSc.
podpredseda vlády a minister školstva

SIEMENS

Siemens s.r.o.
Einsteinova 11, SK-851 01 Bratislava
Slovenská republika
218

Príloha č.1 Rozsah servisných služieb

Zoznam dodaného HW:

P.č.	Položka
1	2 LAN prepínače pre OOB manažment
2	2 non-blade servery pre funkciu doménových radičov
3	2 prepínače pre DMZ
4	dodávka potrebného HW pre Call centrum
5	Rozšírenie diskového priestoru v diskových poliach (časť 2)
6	rozšírenie diskového priestoru v diskových poliach a doplnenie portov
7	rozšírenie pamätí non-blade serverov
8	smerovač pre prístup na lokálne konzoly zariadení cez OOB manažment
9	systém (2 zariadenia) pre Autentizáciu/Autorizáciu/Účtovanie pre správu LAN/SAN zariadení
10	perimeter firewall a systém zabezpečeného prístupu pre OOB manažment

2. Rozsah nadštandardného supportu

- nadštandardný support sa týka systémov v rozsahu a stave, v akom majú byť dodané podľa Zmluvy o dielo
- Podpora riešenia akútnych a kritických stavov nepretržite (24 hodín x 7 dní v týždni), L2 troubleshooting, odstraňovanie porúch on-site alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu
- Rýchla eskalácia kritických problémov na takú úroveň technických, vývojárskych a riadiacich štruktúr výrobcu technológie, aká zodpovedá potrebám riešenia najzávažnejších problémov.
- Možnosť eskalácie priamo na dodávateľa hardvéru alebo softvéru, na ktorom je riešenie postavené.
- Pravidelná údržba a kontrola systému u obstarávateľa v stanovených intervaloch
- Výročná kontrola stavu systému odborníkom, certifikovaným pre túto činnosť dodávateľom hardvéru alebo softvéru, na ktorom je riešenie postavené.
- pravidelná inštalácia bezpečnostných záplat (patchov, service packov a hotfixov) na úrovni virtualizačného systému, operačného systému serverov, databáz a infraštruktúrnych backoffice aplikácií,
- update firmware a microcodes na úrovni HW komponentov,
- profilaktické práce, pravidelná kontrola a údržba systémových logov a nastavenia systémov,
- proaktívny on-line monitoring hardwarových komponentov, operačného systému serverov, databáz a infraštruktúrnych back-office aplikácií,
- eskalácia problémov na vyššie úrovne servisnej podpory,
- eskalácia HW a SW problémov na dodávateľov a výrobcov poskytovanie služieb Service Desku v režime 24x7,
- poskytovanie Tracking Case nástroja na zadávanie a sledovanie životného cyklu porúch a požiadaviek,
- automatizovaný eskalačný mechanizmus pri riešení porúch a požiadaviek,
- služby Service Delivery Managera
- Nasadzovanie patchov pre systémové, aplikačné a databázové servery budú vždy konzultované a odsúhlasované zo strany aplikačných teamov, ktoré sú zodpovedné za ich funkčnosť. V tomto prípade systémový správca iba navrhuje potrebné patche a po odsúhlasení aplikačným tímom ich inštaluje.
- Návrhy na optimalizáciu prevádzky s dôrazom na jej zlepšenie a rozvoj

Príloha č.2 Definícia SLA parametrov

1.1. Kategorizácia porúch

Prevádzkové poruchy / incidenty sa členia do týchto kategórií:

kategória 1 – kritické a akútne prevádzkové poruchy **znemožňujúce alebo významne obmedzujúce** používanie informačného systému, najmä HW poruchy, ktoré ovplyvňujú celú prevádzku a systémy objednávateľa. Objednávateľ nemôže využívať služby poskytované IT infraštruktúrou. Neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému objednávateľa.

Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán s najvyššou prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním prevádzkovej poruchy v režime 24x7. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu musí byť vždy telefonicky na Service Desk Hotline.

kategória 2 - prevádzkové poruchy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému avšak nie sú kritické, významné alebo akútne, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii / helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované buď telefonicky na Service Desk Hotline alebo cez web rozhranie alebo formou určeného e-mailu.

kategória 3 – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované buď telefonicky na Service Desk Hotline alebo cez web rozhranie alebo formou určeného e-mailu.

Kategorizácia prevádzkovej poruchy musí byť vzájomne odsúhlasená medzi zúčastnenými stranami. V prípade nezhody sú do tohto procesu zapojení vždy najbližší nadriadení. V prípade, že nedôjde k dohode týchto pracovníkov, rozhoduje s konečnou platnosťou dohoda štatutárnych zástupcov/riadiťel'ov objednávateľa a zhotoviteľa.

1.2. Definícia časových parametrov

V nasledujúcom sú definované typy odozvy na nahlásenie prevádzkového problému:

Doba odozvy: je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy objednávateľ ohlásil prevádzkovú poruchu na Service Desk Hotline zhotoviteľa po dobu, kedy je spätne kontaktovaný zhotoviteľom.

Začiatok riešenia problému (nástup na riešenie): je definovaný ako doba trvania medzi časom spätného hlásenia poruchy na miesto zadania, alebo požiadavky a začatím ich riešenia lokálne (on-site) alebo vzdialeným prístupom.

Doba opravy: je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy objednávateľ ohlásil prevádzkovú poruchu na Service Desk Hotline zhotoviteľa po dobu, kedy je služba znedostupnená prevádzkovou poruchou opäť v prevádzke.

1.3. SLA parametre

V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté garantované SLA parametre platné pre systémový softvér v závislosti od kategórie poruchy:

	Kategória 1	Kategória 2	Kategória 3
Doba odozvy 24X7	1 hod	2 hod	3 hod
Začiatok riešenia problému (nástup na riešenie) 24X7	4 hod	12 hod	24 hod

V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté garantované SLA parametre platné pre hardvér:

	lehota
Doba odozvy 24X7	1 hod
Začiatok riešenia problému (nástup na riešenie) 24X7	4 hod
Garantovaná doba opravy 24x7	24 hod

Príloha č. 3 Princípy fungovania Service Desku

Definícia pojmov

Porucha (incident)

Pod pojmom porucha (incident) sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie serverov alebo sieťových zariadení objednávateľa uvedených v Prílohe č.1.

Požiadavka

Pod pojmom požiadavka sa rozumie doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti prostriedkov objednávateľa uvedených v Prílohe č.1.

Spracovávanie hlásení o poruchách a požiadavkách a celkovú logistiku spojenú s ich riešením, vrátane následných štatistík, zabezpečuje pracovisko Service Desku.

Celý proces je pre objednávateľa transparentný. Objednávateľ je informovaný o začatí riešenia hlásenia a na záver o jeho vyriešení. Okrem týchto informácií má možnosť prostredníctvom Service Desk operátora sledovať priebeh riešenia ním nahlásených incidentov resp. požiadaviek.

3.1. Funkčný model Service Desku

Pracovisko Service Desku je štruktúrované do nasledovných úrovní:

- Calldesk operátori
- Helpdesk úrovne L1 podpory
- pracovisko User managementu
- Incident manager
- Problem manager

Ďalej eskaluje zložitejšie problémy na úroveň L2 podpory resp. L3 podpory.

Základná prevádzková doba Service Desku je od 7:00 hod. do 18:00 hod. v pracovných dňoch. Na zabezpečenie 24 hodinovej, nadštandardnej podpory je aktivovaná služba Emergency Service (pohotovosť), počas ktorej bude zabezpečené riešenie porúch a obnova prevádzky. Počas služby Emergency Service nebudú zabezpečované riešenia nových požiadaviek (napr. zriaďovanie nových prístupových účtov, vytváranie rezervácií IP adries a pod.).

3.1.1. Calldesk

Úlohou calldesku je prijímanie a spracovávanie hlásení objednávateľa a ich následné presúvanie na ďalšie úrovne servisnej podpory. Calldesk predstavuje centrálny vstupný bod na nahlasovanie porúch a požiadaviek. Formy nahlasovania sú nasledovné:

Počas základnej prevádzkovej doby Service Desku (pracovné dni od 7:00 do 18:00 hod.):

- Telefonický hotline (02/5968 4949)
- WEB aplikácia Service desku (www.servicedesk.sk)

- E-mail (servicedesk.sk@siemens.sk)

Počas rozšírenej prevádzkovej doby Service Desku – služba Emergency Service (od 18:00 do 7:00 hod. a počas sobôt, nedeľ a sviatkov non-stop):

- Telefonický hotline (02/5968 4949) – nutný pri každom hlásení
- WEB aplikácia Service Desku (servicedesk-sbs.sk@siemens.com) + hlásenie cez Telefonický hotline nutné
- E-mail (servicedesk-sbs.sk@siemens.com) + hlásenie cez Telefonický hotline nutné

3.1.2. Helpdesk úrovne L1 podpory

Helpdesk L1 úrovne zabezpečujú pracovníci zhotoviteľa. Úlohou prvej úrovne helpdesku je riešenie triviálnych porúch a požiadaviek spojených s prevádzkou definovaných zariadení a služieb podľa Prílohy č.1 priamo po telefóne. Využíva pritom informácie z Knowledge-base databázy. V prípade, že poruchu, resp. požiadavku nie je možné efektívne vyriešiť takýmto spôsobom, hlásenie sa posúva na druhú úroveň servisnej podpory L2.

3.1.3. Druhá úroveň servisnej podpory L2

Druhá úroveň servisnej podpory rieši poruchy a požiadavky zaregistrované calldeskom a posunuté priamo na druhú úroveň, prípadne hlásenie, ktoré helpdesk prvej úrovne nedokázal cez telefón efektívne vyriešiť. Ide prevažne o zložitejšie problémy, na ktoré sú potrebné znalosti administrátora systémov.

Helpdesk L2 úrovne zabezpečujú pracovníci zhotoviteľa.

3.1.4. Tretia úroveň servisnej podpory L3

Tretia úroveň servisnej podpory rieši poruchy a požiadavky nespádajúce priamo do portfólia zhotoviteľa, ale sú zabezpečené prostredníctvom externých partnerov zhotoviteľa (napr. podpora aplikácie, HW, SW, aplikačný maintenance).

3.2. Životný cyklus hlásenia o poruche a požiadavke

Hlásenie vzniká hneď po jeho prijatí vrstvou calldesk. Od tohto momentu plyní reakčný čas hlásenia. Počas tejto doby je zhotoviteľ povinný zanalyzovať hlásenie, v prípade nejasností komunikovať s nahlasovateľom problému a posunúť ho na riešenie vrstve helpdesk. Reakčný čas hlásenia sa končí zmenou jeho stavu z *nenaštartované* na *rozpracované* a spätným hlásením nahlasovateľovi problému o začatí riešenia.

Po zmene stavu hlásenia z *nenaštartované* na *rozpracované* začína plynúť čas na „Začiatok riešenia problému“, ktorý sa realizuje buď buď on-site u zákazníka alebo remote – na diaľku. Riešenie problému sa zastavuje (neplyní čas Začatia riešenia problému), ak pracovníci helpdesku zmenia stav hlásenia na *čakanie*. Hlásenie je možné dať do stavu *čakanie* len v prípade čakania na súčinnosť zo strany objednávateľa a tretích strán, alebo v prípade poskytnutia dočasného náhradného riešenia. Do histórie riešenia hlásenia sú v takomto prípade povinní uviesť dôvod čakania, aby bolo možné celý životný cyklus hlásenia spätne zanalyzovať oboma zmluvnými stranami.

Životný cyklus hlásenia sa končí zmenou jeho stavu z *rozpracované*, resp. *čakanie* na *ukončené*.

Objednávateľ môže v prípade nespokojnosti reklamovať vyriešenie problému, resp. požiadavky. O oprávnenosti reklamácie a o dobe jej realizácie rozhodujú zástupcovia oprávnení k rokovaniu o veciach technických.

Príloha č. 4 Služby nezahrnuté do predmetu zmluvy

1. Za služby nezahrnuté do predmetu zmluvy sa považujú všetky služby nad rámec služieb definovaných v Prílohách č.1, 2, 3
2. Za takéto služby sú tiež považované:
 - a. servisné služby na softwarový produkt rozšírený objednávatelom za rozhranie definované pri uvoľnení produktu do výroby;
 - b. servisné služby na softwarový produkt zmenený objednávatelom;
 - c. lokalizácia a odstránenie porúch alebo škôd, ktoré vznikli neodbornou obsluhou, alebo inými dôvodmi nezavinenými zhotoviteľom;
 - d. náhrada spotrebného materiálu a súčiastok podliehajúcich rýchlemu opotrebeniu ako napríklad tonery do tlačiarní, batérie, akumulátory, zálohovacie pásky, CD ROM atď.
 - e. práce pri duplikovaní, kompiláciach, generovaní softwarových produktov a obnovenie špecifických softwarových konfigurácií objednávateľa pomocou bezpečnostných kópií objednávateľa;
 - f. služby súvisiace s odstraňovaním porúch vzniknutých v dôsledku poruchovej dodávky elektrickej energie alebo vyššej moci.
 - g. user-management služby (napr. vytváranie nových užívateľov do Active Directory, vytváranie užívateľských účtov v LDAP, správa užívateľských mailboxov a pod.)
 - h. desktop management (správa pracovných staníc užívateľov a administrátorských staníc)
 - i. príprava a distribúcia SW balíkov prostredníctvom automatizovaných nástrojov

-0989/2009

Príloha č. 5 Servisný protokol

Siemens, s.r.o.

Pracovisko:

Einsteinova 11

851 01 Bratislava

Tel.: +421 2 5968 4901

Fax: +421 2 5968 5403

Zákazník:

Názov:

Adresa:

Mesto:

Kontakt:

Telefón:

Fax:

Servisný protokol

Zásah na základe:

☐ Objednávka č

Záruka: ☐ áno ☐ nie

Požiadavka doručená dňa:

o

hod. ☐ písomne ☐ faxom ☐ telefonicky

Servisný zásah ☐ neúčtovať ☐ účtovať

V prospech konta:

Pracovník	Dátum	Cesta tam od - do	Čas činnosti od - do	Cesta späť od - do	Vzdialenosť resp. cestovné
Činnosť:					

Pracovník	Dátum	Cesta tam od - do	Čas činnosti od - do	Cesta späť od - do	Vzdialenosť resp. cestovné
Činnosť:					

Poznámky:

Po servise bola vykonaná kontrola zariadenia a toto je schopné bezpečnej a spoľahlivej prevádzky.

Za Siemens odovzdal:

dátum, meno, podpis

Za zákazníka prevzal:

dátum, meno, podpis