MS157/2014-95

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB
-
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „SLA") uzatvorená medzi:

1. Objednávateľ:

názov organizácie:	**Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**
sídlo:	Župné námestie 13, 813 11 Bratislava
zastúpený:	JUDr. Ľubomíra Vrobelová, vedúca služobného úradu
IČO:	00166073
DIČ:	2020830196
bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN:	

(ďalej len „Objednávateľ")

a

2. Poskytovateľ:

názov organizácie:	IBM Slovensko, spol. s r.o.
sídlo:	Mlynské nivy 49, 821 09 Bratislava
zapísaný v registri:	Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, oddiel Sro, vložka č. 3897/B
zastúpený:	Ing. Marián Bódi
osoba oprávnená konať vo veciach technických:	Fedor Hrnčiar
osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných:	Marta Szaboová
IČO:	31 337 147
DIČ:	2020300337
IČ DPH:	SK 7020000405
IBAN:	

(ďalej len „Poskytovateľ")

(spolu ďalej ako „Zmluvné strany")

Článok 1
Úvodné ustanovenia

1. Zmluvné strany dňa 09. 07. 2014 uzavreli Zmluvu na dodávku riešenia Informačného systému Elektronické služby súdnictva (ďalej len „Základná zmluva"). Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania:

a) Služieb prevádzkovej podpory,

b) Služieb údržby,
c) Údržba SW komponentov 3. strán a HW,
d) Iné služby súvisiace s IS Objednávateľa, napr. vybavovanie zmenových požiadaviek Objednávateľa v zmysle Prílohy č. 7 tejto SLA, ako aj služby podľa písm. a), b) a c) poskytované nad rámec predplatených služieb uvedených v tejto SLA (ďalej len „**Ostatné služby**"),

vo vzťahu k IS Objednávateľa.

Článok 2

Definície pojmov

1. **Človekohodina**: je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce).
2. **IS Objednávateľa:** Informačný systém Elektronické služby súdnictva zhotovený na základe Základnej zmluvy, ktorý je predmetom služieb podľa tejto SLA.
3. **Služby prevádzkovej podpory:** Služby prevádzkovej podpory môžu byť poskytované na základe objednávky Objednávateľa v rôznych variantoch uvedených v Prílohe č. 6 a úrovniach spracovania požiadaviek (ďalej len „**USP**") uvedených v Prílohe č. 1. Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka pre Ostatné služby uvedeného v tejto SLA.
4. **Služby údržby (Maintenance):** Zmeny a doplnky IS Objednávateľa, pri ktorých sa jedná o úpravy IS Objednávateľa funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Služby údržby môžu byť poskytované v rôznych variantoch uvedených v Prílohe č. 6 podľa objednávky Objednávateľa.
5. **HW infraštruktúra:** hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
6. **HW komponent:** pod pojmom HW komponent sa rozumie Poskytovateľom dodaný komponent. Ide o HW súčasti ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť a to pre produkčné, záložné a testovacie prostredie.
7. **SW infraštruktúra:** softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW komponentov 3. strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IS Objednávateľa.
8. **SW komponent:** pod pojmom SW komponent sa rozumie Poskytovateľom vytvorená samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúcu SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaná.
9. **SW modul:** pod pojmom SW modul (ďalej len „**modul**") sa rozumie samostatná časť SW komponentu IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
10. **Funkcia SW modulu:** pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „**funkcia**") sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.
11. **SW komponent 3. strany:** pod pojmom SW komponent 3. strany sa považuje SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom. V prípade, že subdodávateľ vytvoril nové aplikačné programové vybavenie v rámci Základnej zmluvy alebo tejto SLA, toto sa nepovažuje za SW komponent 3. strany.
12. **HW:** pod pojmom HW sa rozumie akýkoľvek hardvér dodaný Poskytovateľom Objednávateľovi na základe Základnej zmluvy.

13. **Údržba HW a SW komponentov 3. strán:** pod pojmom Údržba HW a SW komponentov 3. strán sa rozumie poskytovanie technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, pri SW komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie vád v HW, diele 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie náhradných dielov HW. Rozsah Údržby jednotlivých SW komponentov 3. strán a HW je uvedený v prílohe č. 6 tejto SLA. Reakčné doby budú odsúhlasené medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vo formulári uvedenom v Prílohe č. 3.

14. **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.

15. **Problém:** problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa (vrátane SW komponentov 3. strán a HW), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

16. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto SLA.

17. **Otázka:** otázka je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.

18. **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa vo forme e-mailu. Alternatívou nahlásenia problému e-mailom je nahlásenie problému prostredníctvom call centra, resp. zaevidovanie problému priamo do systému ESSP, ktorého bližší popis, adresa a funkcionalita sú popísané v Prílohe č. 4. Reakčná doba závisí od USP a typu problému podľa Prílohy č. 1 a č. 6 tejto SLA.

19. **Kritický problém**: požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého HW, SW komponentov 3. strán alebo SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

20. **Závažný problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

21. **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.

22. **Doba neutralizácie problému:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku alebo SW komponentu 3. strany, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od USP a typu požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa platnej USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.

23. **Elektronický systém pre správu požiadaviek:** elektronický systém pre správu požiadaviek (ďalej len „ESSP") je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách.

24. **Reaktívna správa o odstraňovaní problémov:** kvartálna správa obsahujúca zoznam všetkých problémov, ktoré sa vyskytli v posudzovanom kvartáli, popis ich riešenia a prípadne aj návrh opatrení na predchádzanie problémov do budúcnosti. Poskytovateľ predkladá Reaktívnu správu o odstraňovaní problémov najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení príslušného kvartálu. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto SLA.

25. **Oprávnená osoba Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 8 tejto SLA, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.

Článok 3

Predmet SLA

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu:
   1.1 Služieb prevádzkovej podpory vo variante a v USP v zmysle objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 1 tejto SLA, ak v tejto SLA nie je výslovne uvedené inak.
   1.2 Služieb údržby na základe objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 1 tejto SLA.
   1.3 Ostatné služby podľa čl. 4 bod 3 tejto SLA.
   Služba „Údržba SW komponentov 3. strán a HW" nebude poskytovaná v rámci plnenia predmetu tejto SLA. Ustanovenia SLA upravujúce podmienky poskytovania tejto služby nenadobúdajú/ nenadobudnú platnosť ani účinnosť v zmysle čl. 13 bod 2. SLA.
2. Ostatné služby podľa bodu 1.3 tohto článku SLA Objednávateľ osobitne objedná od Poskytovateľa a Poskytovateľ ich bude poskytovať za ceny podľa cenníka služieb uvedeného v tejto SLA ako cenník pre Ostatné služby.
3. V prípade, ak Poskytovateľ dodá Objednávateľovi na základe tejto SLA akékoľvek dielo, poskytuje Objednávateľovi na toto dielo rovnakú záruku, ako poskytol na dielo rovnakého charakteru (resp. obdobného) v Základnej zmluve. Ustanovenia Základnej zmluvy týkajúce sa záruky (vrátane odstraňovania vád v záručnej dobe) sa primerane vzťahujú aj na práva a povinnosti Zmluvných strán vo vzťahu k záruke na dielo dodané podľa SLA.

Článok 4

Objednávka

1. **Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby (Voľba variantu vrátane USP)**
   1.1 Poskytovateľ ponúka Objednávateľovi 12 variantov poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a ich rôzne USP v spojení s rôznymi variantmi poskytovania Služieb údržby, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 6 tejto SLA, t.j. spolu je 12 variantov poskytovania uvedených služieb. Objednávateľ si na základe vlastného uváženia môže každý štvrťrok trvania tejto SLA vybrať pre IS Objednávateľa variant Služieb prevádzkovej podpory a USP a Služieb údržby podľa Prílohy č. 6 tejto SLA tak, že odošle Poskytovateľovi objednávku na poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby, v ktorej uvedie okrem základných všeobecných náležitostí objednávky aj voľbu variantu podľa Prílohy č. 6. Objednávateľ zašle Poskytovateľovi prvú objednávku podľa predchádzajúcej vety najneskôr 14 kalendárnych dní pred začatím poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby.
   1.2 Objednávka Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za akceptovanú dňom doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ odošle Objednávateľovi potvrdenie o doručení objednávky bez zbytočného odkladu po jej obdržaní. V prípade, ak má Objednávateľ záujem zmeniť variant služieb podľa Prílohy č. 6, zašle najneskôr 40 kalendárnych dní pred skončením príslušného štvrťroku podľa bodu 1.1. tohto článku SLA Poskytovateľovi objednávku na poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby v novom variante. Nový variant poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby nadobúda účinnosť uplynutím platnosti posledného zvoleného variantu poskytovania týchto služieb, t.j. kvartálu, v ktorom bola Poskytovateľovi doručená objednávka na nový variant podľa Prílohy č. 6.

1.3 V prípade, ak Objednávateľ nezašle Poskytovateľovi novú objednávku na nový variant podľa bodu 1.2 tohto článku, predlžuje sa automaticky platnosť posledného zvoleného variantu podľa tohto článku SLA.

2. Objednávka Údržby HW a SW komponentov 3. strán

2.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na Údržbu SW komponentov 3. strán uvedených v Prílohe č. 6 najneskôr 40 kalendárnych dní pred začatím poskytovania Údržby SW komponentu 3. strany podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA na dobu 12 mesiacov. Podmienky využívania SW komponentov 3. strán, na ktoré sa vzťahuje objednaná Údržba SW komponentov 3. strán určuje príslušný výrobca SW komponentu 3. strán. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím poskytovania Údržby SW komponentov 3. strán oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom udržiavaných SW komponentov 3. strán. V prípade, že si v niektorom období Objednávateľ neobjedná údržbu určitého SW komponentu 3. strany, nie je možné v ďalšom období už objednať údržbu daného SW komponentu 3. strany v cene uvedenej v Prílohe č. 6. Za výročie sa považuje uplynutie každých 12 kalendárnych mesiacov od začatia poskytovania služby Údržby SW komponentu 3. strany podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.

2.2 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na Údržbu HW uvedenú v Prílohe č. 6 najneskôr 40 kalendárnych dní pred začatím poskytovania Údržby HW podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA. Podmienky využívania HW, na ktoré sa vzťahuje objednaná Údržba HW určuje príslušný výrobca HW. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím poskytovania Údržby HW oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom udržiavaných HW. V prípade, že si v niektorom období Objednávateľ neobjedná údržbu určitého HW, nie je možné v ďalšom období už objednať údržbu daného HW v cene uvedenej v Prílohe č. 6. Za výročie sa považuje uplynutie každých 12 kalendárnych mesiacov od začatia poskytovania služby Údržby HW podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.

2.3 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu a v závislosti od aktuálne platnej USP príslušného výrobcu HW a SW komponentu 3. strany písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie požiadavky obsiahnutej v objednávke tak, aby bolo možné začať poskytovať objednanú službu odo dňa uvedeného v čl. 13 bod 2 SLA a prvého dňa každého ďalšieho roka, pre ktorý Objednávateľ objedná túto službu.

3. Objednávka Ostatných služieb

3.1 V prípade Ostatných služieb Objednávateľ zadá Poskytovateľovi objednávku na ich poskytnutie a Poskytovateľ na požadované služby alebo dodávky poskytne Objednávateľovi ponuku. Objednávateľ písomne akceptuje ponuku alebo sa s Poskytovateľom písomne dohodne na podmienkach poskytnutia požadovanej služby podľa tejto SLA.

3.2 Bod 3.1 tohto článku SLA sa nevzťahuje na služby podľa čl. 1 bod 1 písm. a), b) a c) tejto SLA poskytované nad rámec predplatených služieb. Služby podľa predchádzajúcej vety sa poskytujú na základe požiadavky Objednávateľa zadanej podľa čl. 7 tejto SLA.

Článok 5

Miesto a čas plnenia

1. Miestom plnenia tejto SLA je sídlo Objednávateľa, ak nie je dohodnuté, že môžu byť poskytované aj formou diaľkového prístupu podľa čl. 10 bod 3 tejto SLA. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory v čase určenom podľa Prílohy č. 6 tejto SLA a Služby údržby v čase osobitne

dohodnutom medzi Zmluvnými stranami. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby prevádzkovej podpory aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete.

Článok 6

Ceny a platobné podmienky

1. Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby:

1.1 Ceny za Služby prevádzkovej podpory a ceny za Služby údržby v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi jedným paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6 (ďalej len „Poplatok za SPP a SÚ"). K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov. Poplatok za SPP a SÚ Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi kvartálne, po uplynutí daného kvartálu. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.

1.2 Objednávateľ je oprávnený požiadať o vykonanie Služby prevádzkovej podpory aj nad rámec objednanej USP. Služby podľa tohto bodu sa fakturujú kvartálne po uplynutí daného kvartálu spolu s Poplatkom za SPP a SÚ podľa bodu 1.1 tohto článku alebo samostatne, vo výške určenej pre vybavovanie týchto služieb podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 6 tejto SLA

1.3 Cena Služby prevádzkovej podpory je určená podľa rozsahu uvedenom v Prílohe č. 6 tejto SLA. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu IS Objednávateľa nasadením nových SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po akceptácií príslušného SW modulu zo strany Objednávateľa, bude dopad do rozsahu poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a ich ceny predmetom vzájomnej dohody zmluvných strán. V prípade, ak rozšírenie IS Objednávateľa vykoná iná osoba ako Poskytovateľ, Zmluvné strany sa osobitne dohodnú na zmene tejto SLA v súlade s platnými právnymi predpismi.

1.4 V prípade vyčerpania predplatených Služieb údržby sa ďalšie služby údržby považujú za Ostané služby a fakturujú sa kvartálne, po uplynutí daného kvartálu, spolu s Poplatkom za SPP a SÚ podľa bodu 1.1 tohto článku alebo samostatne, vo výške určenej pre vybavovanie Ostatných služieb, podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 6 tejto SLA.

2. Údržba SW komponentov 3. strán a HW

2.1 Ceny za Údržbu SW komponentov 3. strán a HW v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi vo výške určenej podľa rozsahu objednávky Objednávateľa a ceny služby uvedenej v Prílohe č. 6.

2.2 Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi cenu Údržby SW komponentov 3. strán a HW pred poskytnutím každej tejto služby Objednávateľovi. K výslednej paušálnej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.

3. Ostatné služby

3.1 Ceny za Ostatné služby môže Poskytovateľ fakturovať až po:

a) potvrdení poskytnutia služby podľa čl. 7 bod 5 tejto SLA, ak sa jedná o služby podľa čl. 1 bod 1 písm. a), b) a c) tejto SLA poskytované nad rámec predplatených služieb uvedených v tejto SLA,

b) na základe podpísaného Formulára o poskytnutí služieb (Príloha č. 2 tejto SLA) v prípade iných služieb podľa čl. 1 bod 1 písm. d) tejto SLA.

3.2 Ceny za Ostatné služby Poskytovateľ fakturuje vo výške určenej pre vybavovanie Ostatných služieb podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 6 tejto SLA, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak nie je v tejto SLA uvedené inak. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.

4. Platobné podmienky

4.1 Cena je stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č.

87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.

4.2 Cena za plnenie zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu plnenia podľa tejto SLA na jednotlivé miesta, vrátane dopravy na miesta plnenia.

4.3 Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.

4.4 Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi po riadnom prevzatí plnenia predmetu SLA v súlade s touto SLA, ak táto SLA neustanovuje inak. Prílohou faktúry budú podpísané Pracovné výkazy o vykonaných službách (Príloha č. 5) a pri tovaroch dodacie listy, okrem faktúry za Údržbu SW komponentov 3. strán a HW.

4.5 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.

4.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto SLA, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejmé nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry Objednávateľovi.

Článok 7

Postup pri riešení problémov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlási problém/požiadavku v systéme ESSP na adrese Zhotoviteľa alebo e-mailom na adresu: maint@sk.ibm.com a/alebo telefonicky v call centre Poskytovateľa podľa Prílohy č. 4 Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa uvedená v tejto SLA. V prípade hlásenia e-mailom alebo prostredníctvom call centra Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/problému.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 2), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme ESSP.
5. Všetky vyriešené požiadavky /problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o vyriešení (Príloha č. 3), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ESSP. Splnenie každej požiadavky/problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do

Prílohy č. 2 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému ESSP. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované.

6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritického problému definovaného príslušnou USP podľa Prílohy č. 1. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Článok 8

Uzatváranie problémov

1. Obidve strany považujú problém v zmysle tejto SLA za uzavretý za týchto okolností:

1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ESSP.

1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:

a) problém spôsobili chyby SW komponentov 3. strán, na ktoré sa táto SLA nevzťahuje,
b) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
c) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
d) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
e) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
f) riešenie problému nie je predmetom tejto SLA a ani sa na jeho riešení nedohodli.

Článok 9

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa aj prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – ESSP, t.j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému ESSP, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
2. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách" podľa Prílohy č. 5 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionalitu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
4. V prípade poskytnutia služby na základe tejto SLA, ktorej výsledkom je autorské dielo, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k tomuto dielu za rovnakých podmienok a v rovnakom rozsahu, ako je uvedené v Základnej zmluve, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodli alebo nedohodnú inak.
5. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi písomné Reaktívne správy o odstraňovaní problémov najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení príslušného kvartálu, za ktorý sa správa vyhotovuje.

Článok 10

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky/problémy postupom podľa tejto SLA.
2. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť.
3. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
   a) primeraného pracovného prostredia,
   b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
   c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi. Diaľkový prístup môže byť vykonávaný výhradne z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC"). Pri prístupe zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť Oprávnenou osobou Objednávateľa prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Oprávnená osoba Objednávateľa bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť).
4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA a požaduje ich Poskytovateľ.
5. Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách" podľa Prílohy č. 5 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak Objednávateľ bezdôvodne nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

Článok 11

Sankcie, zodpovednosť za škodu

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý, aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku, ak ide o služby hradené paušálnym poplatkom; v ostatných prípadoch z ceny plnenia v omeškaní, najviac však do výšky 10% z ceny kvartálneho poplatku bez DPH za poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy platného v čase začatia omeškania.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.
3. Ak jedna zo Zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinnosti vyplávajúcej z tejto Zmluvy, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovenosti za škodu upravených v § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Objednávateľ vyhlasuje, že s prihliadnutím na skutočnosti, ktoré v čase uzatvárania Zmluvy pozná, resp. musí poznať predvída ako možnú škodu sumu vo výške najviac 4-násobku kvartálneho poplatku bez DPH za poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy platného v čase vzniku škody.

Článok 12

Spôsoby ukončenia SLA

1. Túto SLA je možné ukončiť kedykoľvek písomnou dohodou zmluvných strán alebo odstúpením.

2. Od tejto SLA možno odstúpiť iba v prípadoch a za podmienok uvedených v tomto článku SLA.
3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA, pokiaľ Poskytovateľ:
   a) podstatne porušil svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto SLA,
   b) v ostatných prípadoch porušenia povinnosti podľa SLA, pokiaľ nevykonal nápravu ani v primeranej lehote, ktorú mu poskytol Objednávateľ alebo ak sa jedná o opakované porušenie povinnosti, hoci ho Objednávateľ už písomne upozornil na tento nedostatok alebo písomne vyzval na jeho odstránenie.

   Za podstatné porušenie povinnosti Poskytovateľa sa považuje najmä opakované nedodržanie doby neutralizácie kritického problému a závažného problému.
4. Odstúpenie od SLA sa netýka autorských práv k dielu, ktoré zostávajú zachované.
5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od SLA, ak Objednávateľ:
   a) bude v omeškaní s poskytnutím potrebnej súčinnosti podľa tejto SLA a túto súčinnosť neposkytne ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 30 dní,
   b) sa opakovane omešká s úhradou splatných faktúr o viac ako 15 dní odo dňa splatnosti faktúry.
6. Odstúpenie od SLA musí mať písomnú formu, musí v ňom byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od SLA odstupuje.
7. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA aj v nasledujúcich prípadoch a to buď v celom jej rozsahu alebo čiastočne a to aj bez výzvy na dodatočné splnenie záväzkov v prípade:
   a) vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa alebo povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa,
   b) vstup Poskytovateľa do likvidácie,
   c) začatie exekučného konania proti Poskytovateľovi,
   d) ak komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
   e) ak dôjde k ukončeniu Základnej zmluvy akýmkoľvek iným spôsobom, ako jej splnením (vrátane odstúpenia od Základnej zmluvy ktoroukoľvek stranou).
8. Odstúpenie od SLA nemá vplyv na právo odstupujúcej Zmluvnej strany domáhať sa náhrady za všetky ním vynaložené náklady, škodu, úroky a sankcie, ktoré mu vyplynú z nesplnených záväzkov, ak nie je uvedené inak.
9. Pri odstúpení od SLA z akéhokoľvek dôvodu ktoroukoľvek Zmluvnou stranou Objednávateľ písomne oznámi Zhotoviteľovi, ktoré plnenia si Zmluvné strany navzájom vrátia. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi plnenie určené Objednávateľom podľa predchádzajúcej vety a plnenie, ktoré je povinný vrátiť, do 15 dní od účinnosti odstúpenia od SLA.
10. Poskytovateľ pre prípad odstúpenia udeľuje Objednávateľovi licenciu s náležitosťami uvedenými v Základnej zmluve ku všetkým dielam, ktoré vytvoril alebo zabezpečil ich vytvorenie a ktoré boli odovzdané Objednávateľovi, resp. budú odovzdané na základe tejto SLA, a boli riadne zaplatené, pokiaľ Objednávateľ nezískal tieto licencie iným spôsobom. Zároveň sa zaväzuje v prípade písomnej žiadosti Objednávateľa a za podmienok uvedených v tejto SLA zabezpečiť licencie k dielam tretích strán, ktoré sa týkajú odovzdanej časti poskytnutého plnenia.

Článok 13

Záverečné ustanovenia

1. Táto SLA sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2018.
2. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom odovzdania IS Objednávateľa podľa Základnej zmluvy, najskôr však dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 3. tohto článku SLA. Služby prevádzkovej podpory však bude Poskytovateľ poskytovať až od uplynutia záručnej doby IS Objednávateľa (okrem HW a SW komponentov 3. strán) podľa Základnej zmluvy. Služby Údržby SW komponentov 3. strán a HW bude Poskytovateľ poskytovať až od uplynutia záručnej doby osobitne HW a osobitne SW komponentov 3. strán podľa Základnej zmluvy.

3. Táto SLA je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
4. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.
5. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto SLA, sa riadia Základnou zmluvou a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi v poradí uvedenom v tejto vete.
6. Táto SLA je vyhotovená v šiestich exemplároch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 4 (štyri) vyhotovenia a Poskytovateľ obdrží 2 (dve) vyhotovenia.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
   a) Príloha č. 1: Zoznam úrovní spracovania požiadaviek (USP),
   b) Príloha č. 2: Formulár o poskytnutí služieb,
   c) Príloha č. 3: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,
   d) Príloha č. 4: Systém ESSP,
   e) Príloha č. 5: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
   f) Príloha č. 6: Špecifikácia služieb a Cenník,
   g) Príloha č. 7: Vzor Návrhu na zmenu,
   h) Príloha č. 8: Nahlasovanie problémov a Oprávnené osoby Zmluvných strán.

Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto SLA prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto SLA zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

V Bratislave dňa .....

V Bratislave dňa .....

.....
JUDr. Ľubomíra Vrobelová,
vedúca služobného úradu

.....
Ing. Marián Bódi
konateľ

IBM Slovensko
spol. s r.o.
Apollo II
Mlynské Nivy 49 821 09 Bratislava
DIČ:2020300337 DPH IČ:SK2020000405
-01-

Príloha č. 1
Zoznam úrovní spracovania požiadaviek

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory pre tieto typy úrovní. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď call centrum úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný do systému ESSP alebo od momentu doručenia hlásenia problému emailom Poskytovateľovi.

Úroveň spracovania požiadaviek základná:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní < 8:00; 16:00> (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	4	16
Závažný problém	8	32
Nekritický problém	24	62

Úroveň spracovania požiadaviek Stredná:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní <8:00; 20:00> (5x12). Čas mimo pracovné hodiny sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	4	8
Závažný problém	8	16
Nekritický problém	24	32

Úroveň spracovania požiadaviek Vysoká:

Pracovné hodiny sú nepretržite (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	4	8
Závažný problém	8	16
Nekritický problém	24	32

Príloha č. 2

Formulár o poskytnutí služieb

Objednávateľ	Poskytovateľ	ID
Ministerstvo spravodlivosti SR		

Službu zabezpečil/-a	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
			Čas prípravy služby:	
			Celkom v člh:	
			Z toho člh v rámci predplatených:	

Služba vykonaná v priestoroch Objednávateľa: Áno ☐ Nie☐
Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Za Objednávateľa: .....

Podpis: .....

Interné poznámky Poskytovateľa:

Príloha č. 3

Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky

ID	Objednávateľ	Poskytovateľ
	Ministerstvo spravodlivosti SR	

Nahlásil	Prevzal	Dátum/čas
		...../....:....

Typ:	Kritický problém ☐ Vážny problém ☐ Nekritický problém ☐ Iná požiadavka ☐
Aplikácia/Systém:	
Popis problému/požiadavky:	
Počet odpracovaných člh:	Z toho spotreba z predplatených člh:

Poznámka :
ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi Objednávateľa zamestnanec Poskytovateľa

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Za Objednávateľa: .....

Podpis: .....

Dátum a čas podpisu: .....

Systém ESSP

Vady identifikované počas UAT Služieb alebo počas prevádzky Systémov zasiela oprávnená osoba Objednávateľa elektronicky na nasledovnú emailovú adresu: servis@sk.ibm.com alebo maint@sk.ibm.com.

Mimo pracovných dní a v pracovných dňoch v čase od 18:00 do 08:00 hod. je Objednávateľ povinný nahlásiť Servisné hlásenia aj telefonicky v záujme minimalizácie rizika nedostupnosti mailovej komunikácie na číslo: 00421 2 4974 8888

Evidencia identifikovanej Vady má obsahovať nasledovné údaje (pokiaľ to stav Systému a povaha Vady umožňuje):
a) jednoznačný identifikátor Vady
b) kategória Vady
c) lokalizácia – prostredie, v ktorom bola Vada identifikovaná, v prípade HW Vady uviesť model a sériové číslo HW
d) čo najpodrobnejší popis Vady
e) čo najpodrobnejší popis krokov, ktoré viedli k vyvolaniu Vady
f) sadu dát, nad ktorými bola Vada identifikovaná
g) snímky obrazoviek v prípade, že sa Vada týka užívateľského rozhrania
h) ďalšie informácie, ktoré by mohli byť použité pri analýze Vady.

V prípade softvérovej Vady je požadované vyplniť Identifikačný hárok pre SW problém a doručiť na dispečerské stredisko Poskytovateľa na vyššie uvedenú kontaktnú e-mailovú adresu v prípade nedostupnosti e-mailu.

Poskytovateľ pre lepšiu identifikáciu Vady môže požiadať o dodanie dodatočných podkladov. V prípade, že Vadu nie je možné identifikovať na základe dodaných podkladov, na ich analýzu vo vývojovom prostredí Poskytovateľa, môže Objednávateľ umožniť vzdialený prístup do svojich informačných systémov (prednostne do Testovacieho alebo Pre-produkčného prostredia) prostredníctvom vzdialeného pripojenia a na základe žiadosti o prístup zo strany oprávnenej osoby Poskytovateľa.

Po odstránení Vady Poskytovateľ bezodkladne písomne notifikuje Objednávateľa o nasledovných skutočnostiach: dátum a čas odstránenia Vady, popis dôvodu vzniku Vady a spôsobu jej odstránenia, identifikáciu Služieb potrebných na odstránenie Vady.

Poskytovateľ je povinný všetky opravy Vád a zmeny prednostne dodať a nasadiť najprv do Testovacieho prostredia Objednávateľa.
Workaround aj konečné riešenie Vady musí byť akceptované Objednávateľom vo forme písomného záznamu. Poskytovateľ je oprávnený vyriešiť Vadu dočasne prostredníctvom Patch, je však povinný trvalo vyriešiť Vadu v rámci najbližšieho Release.

Nahlasovenie SW problémov a identifikačný hárok pre SW problém

	NAHLASOVANIE SW PROBLÉMOV **k zmluve č. xxxxx**	IBM

Servisné hlásenia Objednávateľa prijíma dispečerské stredisko (Request Receipt Center), ktoré udržuje s pracovníkmi servisu stále spojenie.
Požiadavky je možné nahlásiť
Mailom: maint@sk.IBM.com
alebo
Telefonicky : 00421 2 4974 8888

Mimo pracovných dní a v pracovných dňoch v čase od 18:00 do 08:00 je Objednávateľ povinný nahlásiť Servisné hlásenia aj telefonicky v záujme minimalizácie rizika nedostupnosti mailovej komunikácie.

Pri telefonickom nahlásení problému môže IBM požadovať ďalšie doplňujúce informácie zaslať faxom, alebo e-mailom.
Pri nahlasovaní poruchy sa požaduje vyplniť Identifikačný hárok pre SW problém a jeho doručenie na dispečerské stredisko IBM na vyššie uvedenú kontaktnú e-mailovú adresu alebo fax v prípade nedostupnosti e-mailu.

Postup pri vybavovaní požiadavky
Po zaevidovaní servisného hlásenia do evidenčného systému IBM, je požiadavka skontrolovaná, preverená jej oprávnenosť a sú nastavené všetky parametre na základe informácií od Objednávateľa a platnej servisnej Zmluvy. Zaregistrovanému servisnému hláseniu je pridelená registračná identifikácia PMR – Problem Management Record s jedinečným číslom.
Záznam PMR je z dispečerského centra automaticky presmerovaný do príslušnej rady Front Office, kde softvéroví servisní špecialisti analyzujú poskytnuté informácie, vypracujú akčný plán riešenia problému. Následne je objednávateľ kontaktovaný softvérovým servisným špecialistom IBM ohľadne termínu opravy s cieľom potvrdenia dostupnosti diaľkového dátového pripojenia alebo prístupnosti priestorov prevádzky Objednávateľa, pokiaľ je potrebný zásah na mieste prevádzky Objednávateľa., Po vyriešení problému je požiadavka v registračnom systéme uzatvorená.

	IDENTIFIKAČNÝ HÁROK PRE SW PROBLÉM **k zmluve č. xxxxx**	IBM

Vyplniť pred kontaktovaním technickej podpory a zaslať na e-mailovú adresu maint@sk.ibm.com

Telefonický kontakt (len pre objednávateľov s platnou licenciou na softvérovú podporu): +421-2-49748888

Organizácia	
Názov, adresa	
Zákaznícke číslo	
Dátum	
Kontaktná osoba	
Telefónne číslo s medz. predvoľbou	
Možnosť komuniká-cie v angličtine (a/n)	
Uprednostnenie komunikácie v angličtine e-mailom (a/n)	
E-mail	

Informácie o systéme	
Meno produktu	
Verzia, release, modifikácia poprípade Component ID	
Operačný systém	
Verzia, release, modifikácia OS	

Popis problému	
Použitý príkaz	
Chybová hláška – číslo chyby	
Očakávaný výsledok	
Popis, čo sa stane, resp. čo sa nestane	
Príkaz v minulosti fungoval (a/n)	
Chyba sa vyskytla prvý krát (a/n)	

Identifikačný hárok pre SW problém (pokrač.)

Prostredie		
Kedy naposledy príkaz fungoval		
Je problém reprodukovateľný, ak áno popíšte postup, resp. zašlite čo najjednoduchší testcase		
Bežal v čase výskytu problému aj iný program, ktorý mohol mať vplyv na problém? Ak áno, špecifikujte!		
Čo sa zmenilo od posledného razu, kedy program fungoval	Hardvér (a/n) Operačný systém (a/n) Aplikácia (a/n) Verzia produktu (a/n) Využívanie doteraz nepoužitej funkcionality (a/n) Aplikácia fixu (a/n)	
Požadovaná Priority a Severity pre daný PMR		

Príloha č. 5

Pracovný výkaz o vykonaných službách

Výkaz o vykonaných službách za mesiac:.....rok:.....

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
	Ministerstvo spravodlivosti SR

ID	Popis problému/požiadavky	Požiad-avka zo dňa	Zamestnanec vykonávajúci službu	Záruky a reklamácie **ZR**, Servis **S**	Hod	Pozn.

SPOLU počet hod prenesených z predchádzajúceho mesiaca	
SPOLU počet hod vyčerpaných v danom mesiaci	
SPOLU počet hod prenesených do nasledujúceho mesiaca	
SPOLU počet hod vyčerpaných od zač. plnenia SLA v r.	

Prehľad vykonaných prác nad rámec predplatených človekohodín:	Číslo objednávky + ID problému/ požiadavky	Počet člh	Suma
Projekt manažment			
Analýza			
Konzultácie			
Navrhovanie			
Programovanie			

Testovanie			
Administrácia a implementácia			
Dokumentácia			
Školenia			
Iné činnosti:			
Celkom:			

Odovzdal:	Prevzal:
Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis:

Príloha č. 6
Špecifikácia služieb a cenník

Špecifikované služby a cenník sa nachádzajú v Prílohe č. 2 Základnej zmluvy.

Príloha č. 7

Vzor Návrhu na zmenu

Návrh na zmenu

Objednávateľ	Poskytovateľ	ID
Ministerstvo spravodlivosti SR		

Službu zabezpečuje	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
			Čas prípravy služby:	
			Celkom v člh:	
			Z toho člh v rámci predplatených:	

Poskytovateľ priloží detailný rozpočet návrhu poskytovaných služieb v prílohe tohto formuláru.

Služba bude vykonaná v priestoroch Objednávateľa:Áno ☐ Nie☐
Zoznam krokov resp. popis Návrhu na zmenu:

Týmto akceptujem tento Návrh na zmenu.

Za Objednávateľa: .....

Podpis: .....

Interné poznámky Poskytovateľa:

Príloha č. 8

Nahlasovanie problémov a oprávnené osoby Zmluvných strán

Oprávnené osoby

Podporné stredisko Poskytovateľa

Názov spoločnosti Poskytovateľa: IBM Slovensko, spol. s r.o. ***Adresa Poskytovateľa: Mlynské nivy 49, 821 09 Bratislava***	
PSP	**tel: 02 / 4974 8888** **e-mail: maint@sk.ibm.com**
Číslo faxu	**tel: 02 / 4974 8993**
Systém ESSP:	**https://**

Zamestnanci Poskytovateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. úroveň – Fedor Hrnčiar, projektový manažér	fedor.hrnciar@sk.ibm.com
2. úroveň – Mária Finka, Escalation Manager	mario.finka@sk.ibm.com

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zasielanie servisných hlásení

Kontakt v štandardnom pracovnom čase	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
8.00 hod – 17.00 hod	miroslav.gaborcik@justice.sk miroslav.lehoczky@justice.sk igor.palenkar@justice.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontakt
1. Miroslav Lehoczký, odbor prevádzky informačných systémov Igor Pálenkár, odbor prevádzky informačných systémov	miroslav.lehoczky@justice.sk igor.palenkar@justice.sk

2. Miroslav Gáborčík, riaditeľ odboru prevádzky informačných systémov	miroslav.gaborcik@justice.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zadávanie otázok pri Konzultačnej podpore

Meno a priezvisko	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
1. Miroslav Lehoczký Igor Pálenkár	miroslav.lehocky@justice.sk igor.palenkar@justice.sk
2. Miroslav Gáborčík	miroslav.gaborcik@justice.sk

POPIS PROCESU NAHLASOVANIA PROBLÉMOV

Nahlasovanie vád

Postup pri riešení problémov a požiadaviek

Poverený pracovník Objednávateľa nahlási problém , požiadavku alebo otázku v informačnom systéme pre správu požiadaviek na adrese Zhotoviteľa alebo e-mailom na adresu: maint@sk.ibm.com s použitím Formulára o nahlásení a vyriešení problému /požiadavky (Príloha č. 3). Poverený pracovník Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni poverenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne osoba uvedená v Zmluve ako oprávnená osoba Objednávateľa. V prípade hlásenia e-mailom Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky a problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky a problému.

1. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku a problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje stanoveného pracovníka Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s odborným pracovníkom Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie pracovníkovi Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému.
2. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Objednávateľa a Poskytovateľa. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov a požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnení pracovníci Poskytovateľa a Objednávateľa priamou komunikáciou.
3. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí kontaktný pracovník Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 2), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme ESSP.
4. Všetky vyriešené požiadavky na riešenie problémov a problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o vyriešení (Príloha č. 3), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ESSP. Splnenie

každej požiadavky a problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 2 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému ESSP. Ak Objednávateľ neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované.

5. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritickej požiadavky definovanej príslušnou USP . Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Uzatváranie požiadaviek

6. Obidve strany považujú problém v zmysle tejto Zmluvy za uzavretý za týchto okolností:

6.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ESSP čo sa považuje automaticky za akceptované.

6.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:

a) problém spôsobili chyby SW produktov tretích strán, na ktoré sa táto Zmluva nevzťahuje,
b) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
c) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
d) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
e) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
f) riešenie problému nie je predmetom tejto Zmluvy a ani sa na jeho riešení nedohodli.