

Zmluva o mimozáručnej servisnej podpore aplikačných modulov integrovaného informačného systému (IIS) č. 2014/852

uzatvorená v zmysle Rámcovej dohody č. 2013/516 a ustanovení § 269 odsek 2
Obchodného zákonníka

ZMLUVNÉ STRANY

(ďalej len „Poskytovateľ“)

1. Objednávateľ :

**Slovenská republika
Ministerstvo obrany SR**

Kutuzovova 8
832 47 Bratislava

Zastúpený :

Ing. Pavel Kavacký, riaditeľ Akvizičnej agentúry MO SR
na základe plnomocenstva ministra obrany, č. KaMO-16-
108/2013 zo dňa 18.marca 2013

Osoba oprávnená konať vo veciach technických, objednávaní a preberania:

Veliteľ ZaSKIS - Vojenský útvar („VÚ“) 8116, Olbrachtova 5,
Trenčín, tel.: 0960 406000, 0903 824332, fax: 0960 406080

Osoba oprávnená konať vo veciach úkonov spojených s faktúrou:

Generálny riaditeľ SEMPO - MO SR Kutuzovova 8, 832 47
Bratislava.

IČO :

30 845 572

Bankové spojenie :

Štátna pokladnica

č.ú.: 7000171215/8180

IBAN: SK50 8180 0000 0070 00171215

BIC: SPSRSKBA

(ďalej len „Objednávateľ“)

1.2. Poskytovateľ:

SEVITECH, a.s.

Mlynské nivy 71
821 05 Bratislava

Zastúpený :

Ing. Jaroslav Murár, predseda predstavenstva,
Jaroslav Gajdoš, člen predstavenstva

IČO :

31 605 052

IČ DPH :

SK2020444338

Bankové spojenie :

Tatrabanka, a.s.

Číslo účtu :

2627535593/1100, IBAN: SK56 1100 0000 0026 2753 5593

BIC: TATRSKBX

Budúci poskytovateľ je zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
Odd. Sa, vložka č. 4696/B

Článok I. DEFINÍCIA POJMOV

- 1.1.** Zmluvné strany sa dohodli a súčasne súhlasia s tým, že pojmy používané v Zmluve, ktoré nebudú v príslušnej časti Zmluvy zadefinované inak, budú mať pre účely tejto Zmluvy význam definovaný v príslušných ustanoveniach tohto článku Zmluvy.
- Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivé ako „**Zmluvná strana**“.
 - „**Zmluva**“ je táto Zmluva o pozáručnej servisnej podpore aplikačných modulov IIS, vrátane Príloh, ktoré sú jej súčasťou, a všetky právne dokumenty, ktoré Zmluvu dopĺňajú a aktualizujú a ktoré sú v Zmluve obsiahnuté, resp. na ktoré sa Zmluvné strany v Zmluve odvolávajú.
 - „**Cena**“ je zmluvnými stranami dohodnutá cena servisných a iných služieb, ktorej výška a spôsob úhrady je stanovená v Rámcovej dohode č. 2013/516, uzavretej medzi Zmluvnými stranami dňa 30.06.2014 (ďalej len „**Rámcová dohoda**“ č. 2013/516, a v príslušných článkoch tejto Zmluvy.
 - „**Activity Report**“ je dokument, ktorým Poskytovateľ preukazuje vykonanie SLA služieb/individuálnych objednávok.
 - „**Dokumentácia**“ znamená užívateľské príručky, pokyny pre inštaláciu, prevádzkové inštrukcie a iné podobné dokumenty a informácie týkajúce sa IIS bez ohľadu na médium, na ktorom sú uložené a ktoré vysvetľujú schopnosti IIS.
 - **Správca informačného systému** je Generálny riaditeľ Sekcie modernizácie a podpory (SEMPO) v súčinnosti s Generálnym riaditeľom Sekcie ekonomiky (SEEK) MO SR.
 - „**Správca modulu**“ alebo „**Správca**“ je osoba definovaná v zmysle smernice MO SR o Integrovanom informačnom systéme, alebo ním poverená osoba. Zoznam Správcov predloží Objednávateľ Poskytovateľom písomne do desiatich dní od podpisu zmluvy Objednávateľom.
 - „**Garant modulu**“ alebo „**Garant**“ je osoba definovaná v zmysle smernice MO SR o Integrovanom informačnom systéme, alebo ním poverená osoba. Zoznam garantov predloží Objednávateľ Poskytovateľom písomne do desiatich dní od podpisu zmluvy Objednávateľom.
 - **IIS MO SR** Integrovaný informačný systém Ministerstva obrany Slovenskej Republiky, implementovaný prevažne na platforme SAP vo verzii 6.5.

Článok II. PREDMET ZMLUVY

- 2.1.** Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať služby mimozáručnej servisnej podpory aplikačných modulov (oblastí) integrovaného informačného systému rezortu Ministerstva obrany SR (vrátane subsystému VS) postaveného prevažne na platforme softwarového produktu SAP ERP ECC 6.5 MO SR, vrátane konzultácií, školení a služieb súvisiacich s prevádzkou IIS MO SR (ďalej aj ako „**služby**“).
- 2.2.** Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať tieto služby:
- 2.2.1. podpora aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR definovaných podľa Prílohy č. 1 k tejto Zmluve.
 - 2.2.2. školenia pre aplikačnú podporu IIS a školenia pre administrátorov IIS podľa Prílohy č. 1 k tejto Zmluve.
- 2.3.** Podrobná špecifikácia služieb, vrátane bližšej špecifikácie záväzku Poskytovateľa je uvedená v Prílohe č.1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
- 2.4.** Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za riadne a včasné poskytnutie služieb podľa

ustanovení tejto Zmluvy, Zmluvnú cenu uvedenú v článku III. tejto Zmluvy.

Článok III. CENA PREDMETU ZMLUVY

- 3.1.** Zmluvné strany sa v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách a v znení neskorších predpisov dohodli, že Sadzobník cien za poskytnutie služieb je uvedený v Prílohe č. 2 k tejto Zmluve (ďalej len „**Zmluvná cena**“).
- 3.2.** Zmluvné strany sa v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách a v znení neskorších predpisov dohodli na nasledovnej maximálnej celkovej Zmluvnej cene služieb 800 000 EUR s 20% DPH (slovom: osemsto tisíc EUR s DPH).
- 3.3.** Cena za servisnú podporu aplikačných modulov (oblastí) IIS podľa bodu 2.2.1 tejto Zmluvy je stanovená podľa bodu 3.2, 5.2 a 5.3 Rámcovej dohody č. 2013/516 a v súlade s Prílohou č. 2 Rámcovej dohody a v súlade s Prílohou č. 1 a Prílohou č. 2 tejto Zmluvy.
- 3.4.** Práce vykonávané Poskytovateľom nad rámec prác dohodnutých prác podľa Prílohy č. 1 budú uskutočnené na základe samostatnej písomnej objednávky Objednávateľa s vopred Zmluvnými stranami dohodnutým rozsahom prác a cenou podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto Zmluvy. O poskytnutí takto objednaných služieb bude Poskytovateľom vyhotovený Activity report, ktorý bude súčasťou faktúry za takto poskytnuté služby a bude podpísaný za stranu Objednávateľa Generálny riaditeľ SEEK, , resp. ním povereným pracovníkom, kópiu potvrdenia zašle Poskytovateľ na adresu ZaSKIS.
- 3.5.** Cena za časť 2.2.2 tejto Zmluvy t.j. školenia pre aplikačnú podporu IIS MO SR a školenia pre administrátorov IIS MO SR je stanovená sadzbou školiteľa podľa cenníka uvedeného v Prílohe č.2. (**položka č. 2 – Rola SAP Konzultant č. 1**).
- 3.6.** V dohodnutej Zmluvnej cene sú podľa tejto Zmluvy a Rámcovej dohody 2013/516 zahrnuté všetky Náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy.

Článok IV. TERMÍN, SPÔSOB A MIESTO PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

- 4.1.** Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude poskytovať služby v rozsahu špecifikovanom v čl. II tejto Zmluvy **do 31.12.2014**.
- 4.2.** Miestom poskytovania služieb budú priestory a objekty Objednávateľa na území SR a priestory Poskytovateľov (prevažne pre analytické, programátorské a dokumentačné činnosti), prípadne iné priestory podľa dohody Objednávateľa a Poskytovateľa.
- 4.3.** Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v rozsahu a v termínoch stanovených touto Zmluvou a v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a jej prílohách.
- 4.4.** Spôsob riešenia a vyhodnocovania služieb podľa čl. 2.2.1 tejto Zmluvy sa bude riadiť zásadami uvedenými v Prílohe č. 3.

Článok V. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1.** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať odmenu za poskytovanie podpory aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR podľa odseku 2.2.1 a 3.3 tejto Zmluvy a v súlade s Prílohou č. 1 tejto Zmluvy vždy k poslednému dňu v mesiaci, do pätnásteho kalendárneho dňa nasledujúceho mesiaca, v ktorom bola aplikačná podpora poskytovaná a prevzatá oprávnenou osobou objednávateľa. Prílohou takejto faktúry bude Activity report v súlade s bodom 6.3 tejto Zmluvy.
- 5.2.** Cena za služby objednané nad rámec prác dohodnutých podľa Prílohy č. 1 Objednávateľom podľa bodu 3.3 tejto Zmluvy bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi až po dodaní ich plnenia, do pätnásteho kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli tieto služby poskytnuté.
- 5.3.** Cena za školenia pre aplikačnú podporu IIS a školenia pre administrátorov IIS MO

SR (podľa bodu 2.2.2 tejto Zmluvy) bude fakturovaná do 14 dní po uskutočnení daného školenia v zmysle Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto Zmluvy.

5.4. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Fakturovanú čiastku zaplatí Objednávateľ na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.

5.5. Každá faktúra musí spĺňať náležitosti podľa § 71 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení (ďalej len „Zákon o DPH“) a náležitosti podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka. Zmluvné strany sa dohodli, že každá faktúra Poskytovateľa bude obsahovať minimálne:

- označenie faktúry a jej číslo
- názov a sídlo Objednávateľa a Poskytovateľa
- dátum vystavenia
- názov banky a číslo účtu, na ktorý má byť platba realizovaná
- špecifikáciu predmetu fakturácie
- ceny za jednotlivé položky bez DPH
- náležitosti DPH
- celkovú cenu za splnenú časť Predmetu Zmluvy
- kompletný Activity Report k príslušnej faktúre
- kópiu objednávky.

5.6. V prípade, že faktúra Poskytovateľa bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený túto faktúru v lehote jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ túto faktúru podľa charakteru nedostatkov alebo opraví, alebo vystaví novú faktúru. Na tejto opravenej (novej) faktúre vyznačí novú lehotu splatnosti a doručí túto faktúru Objednávateľovi.

Článok VI. SPOLUPÔSOBENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

6.1. Spolupôsobenie a zodpovednosť Zmluvných strán pri poskytovaní služieb bude nasledovná :

6.1.1. Činnosti a zodpovednosť Poskytovateľa :

- Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať súčasný stav IIS MO SR a súčasne garantuje, že v dôsledku realizácie služieb servisnej podpory aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR nedôjde k porušeniu jeho funkčnosti.
- Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prostredníctvom svojich špecialistov vysokokvalitné služby pre Objednávateľa v činnostiach a rozsahu dohodnutom v tejto Zmluve ako aj ich účasť na všetkých potrebných rokovaniach týkajúcich sa služieb na základe písomnej žiadosti Objednávateľa.
- Poskytovateľ sa zaväzuje zohľadniť pri poskytovaní služieb integráciu informačných technológií použitých v IIS MO SR.
- Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať existujúcu rezortnú dátovú sieť (RDS) rezortu MO SR pre prenos údajov.
- Poskytovateľ sa zaväzuje, že ním poverení pracovníci budú dodržiavať režim pracoviska stanovený Objednávateľom v príslušných objektoch MOSR

6.1.2. Činnosti a zodpovednosť Objednávateľa :

- Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky potrebné dokumenty, dokumentáciu k IIS MO SR a informácie, nevyhnutné pre riadnu a včasnú realizáciu služieb.

Objednávateľ (GR SEEK MO SR v súčinnosti s veliteľom Základne stacionárnych KIS Trenčín SR) sa zaväzuje

e:

- rešpektovať dohodnuté podmienky uvedené v článku IV. tejto Zmluvy.
- Zabezpečiť bezporuchovú prevádzku serverov určených pre prevádzkovanie aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR v budove SAPO

Základne stacionárnych KIS Trenčín.

- Zabezpečiť bezporuchovú prevádzku rezortnej dátovej siete (RDS),
- Zabezpečiť pre prácu poradcov Poskytovateľa a Správcov modulov potrebné kancelárske priestory vybavené minimálne samostatnou telefonickou linkou, pracovným stolom, stoličkou a počítačom (PC), ktorý musí byť pripojený cez rezortnú dátovú sieť (RDS) k serverom.
- Zabezpečiť pre prácu poradcov Poskytovateľa a Správcov modulov vzdialený prístup tak, aby bolo umožnené vykonávať servisnú podporu vzdialene, to znamená aj z priestorov mimo priestorov MO SR, za dodržania nasledovných podmienok:
- Umožniť poradcov Poskytovateľa a jeho subPoskytovateľom, ktorí budú vykonávať servisnú podporu aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR prístup do tých priestorov rezortu MO SR, v ktorých budú služby poskytované.
- Zabezpečiť poradcov Poskytovateľa možnosť parkovania pre 10 vozidiel v rámci areálu MO SR na Kutuzovovej ul., prostredníctvom kompetentných pracovníkov rezortu MO SR.
- Počas prác na servisnej podpore aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR na požiadanie ktorejkoľvek zmluvnej strany zvolávať pracovné zasadania formou servisných porád, hodnotiacich dní a/alebo zasadaní projektovej rady.
- Písomne informovať Poskytovateľa o zmenách Správcov modulov a Garantov modulov najneskôr do 10 pracovných dní od zmeny.

6.2. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä tú ktorá je uvedená v bode 6.1.2 tohto článku Zmluvy. Ak Objednávateľ preukázateľne neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, neposkytne potrebné dokumenty a informácie týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy včas alebo nezabezpečí ich poskytnutie včas, respektíve vôbec nie ani po písomnej výzve Poskytovateľa cestou ZaSKIS, Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné škody, omeškanie alebo nemožnosť vykonať služby v dohodnutom rozsahu a termínoch, pokiaľ tento stav nezavinil svojím konaním alebo opomenutím.

6.3. Pre potreby Poskytovateľa bude zabezpečený vzdialený prístup tak, aby bolo umožnené vykonávať servisnú podporu vzdialene, to znamená aj z priestorov mimo priestorov MO SR, za dodržania nasledovných podmienok:

- vzdialený prístup bude využívať iba občan Slovenskej republiky,
- vzdialený prístup bude realizovaný iba z technických prostriedkov, ktoré budú pod správou ZaSKIS,
- inštaláciu technického prostriedku vykoná zástupca ZaSKIS,
- technický prostriedok bude výhradne použitý iba pre potreby poradcov Poskytovateľa na riešenie servisných zásahov v prostredí Ozbrojených síl SR prostredníctvom vzdialeného prístupu cez VPN
- poradcovia Poskytovateľa môžu využiť maximálne 16 vzdialených prístupov súčasne v jednom čase z dôvodu technických možností existujúcej infraštruktúry, v prípade krízových situácií (napr. potreba vzdialeného prístupu administrátorov ZaSKIS) môže byť tento počet obmedzený na nevyhnutne potrebný čas,
- Poskytovateľ zabezpečí technické a programové prostriedky (vrátane licencií) potrebné pre vzdialený prístup na vlastné náklady.
- Poskytovateľ dodrží minimálne požadované parametre technických a programových prostriedkov zo strany Objednávateľa.
- Poskytovateľ po dobu využívania vzdialeného prístupu poskytne Objednávateľovi licenciu CheckPoint Total Security , z dôvodu zabezpečenia vzdialeného prístupu. Uvedená licencia bude odovzdaná formou protokolu o odovzdaní a prevzatí.
- Objednávateľ môže na nevyhnutne potrebný čas obmedziť využívanie vzdialeného prístupu poradcov Poskytovateľa pokiaľ vyhodnotí, že vzdialený prístup predstavuje bezpečnostné riziko pre Objednávateľa.

Článok VII.

ZÁRUKY, VADY , REKLAMÁCIE

- 7.1. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na služby podľa bodu 2.2.1 tejto Zmluvy záruku v trvaní 24 mesiacov odo dňa akceptácie služby. Záruka sa vzťahuje na bezporuchovú prevádzku tých aplikačných modulov IIS MO SR v produktívnej prevádzke, u ktorých boli vykonané služby servisnej podpory podľa tejto Zmluvy.
- 7.2. Záruka podľa predchádzajúceho bodu tejto Zmluvy sa nevzťahuje na vady spôsobené v dôsledku nesprávneho alebo neodborného zaobchádzania Objednávateľa.
- 7.3. Pri vadnom plnení Poskytovateľ zodpovedá za vady preukázateľne spôsobené zavinením pracovníkov Poskytovateľa alebo skutočnosťou, že plnenie bolo poskytnuté odlišne od služieb dohodnutých a špecifikovaných v tejto Zmluve.
- 7.4. Plnenie Poskytovateľa má vady ak nezodpovedá výsledku určenému v tejto Zmluve vrátane jej príloh. V takom prípade má Objednávateľ právo, uplatniť voči Poskytovateľovi zo zodpovednosti za vady a zistené vady reklamovať u Poskytovateľa bezodkladne po tom čo ich zistí. Poskytovateľ je povinný vybaviť uplatnenú reklamáciu najneskôr v lehote 30 dní od jej uplatnenia, ak nie je Zmluvnými stranami dohodnutý iný termín.

Článok VIII.

UŽÍVACIE, VLASTNÍCKE A AUTORSKÉ PRÁVA

- 8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že na základe plnení Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy sa majú niektoré veci stať vlastníctvom Objednávateľa, prechádza na Objednávateľa vlastnícke právo k týmto dňom úplného uhradenia ceny takýchto vecí. Nebezpečenstvo škody prechádza na Objednávateľa dňom odovzdania vecí.
- 8.2. Pokiaľ na základe a na účely plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľ vytvorí alebo zabezpečí pre Objednávateľa vytvorenie autorského diela v zmysle ustanovení zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v platnom znení, udeľuje Poskytovateľ, Objednávateľovi nevýhradný, neprenosný, teritoriálne a časovo neobmedzený súhlas na použitie takého autorského diela na účely a v podobe, v akej bolo vytvorené a poskytnuté Poskytovateľovi počas celej doby trvania ochrany autorského diela na základe zákona.
- 8.3. Objednávateľ je oprávnený autorské dielo majúce povahu počítačového programu meniť a upravovať za podmienok uvedených v §35 a §36 Autorského zákona. Odmena za takýto súhlas a použitie autorského diela je bezodplatná.
- 8.4. Pre softvér majúci povahu cudzieho autorského diela bežne dostupného na trhu a špecificky nevytvoreného v rámci poskytovania služieb („**Krabicový softvér**“) budú platiť obvyklé licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľom autorských majetkových a/alebo distribučných práv s ktorými je takýto Krabicový softvér šírený.

Článok IX.

SANKCIE A ÚROKY Z OMEŠKANIA

- 9.1. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží lehoty poskytnutia služieb dohodnuté v tejto Zmluve, uhradí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny neposkytnutých služieb za každý deň omeškania, minimálne však 10,-EUR. Ak došlo k omeškaniu Poskytovateľa s poskytnutím služieb z dôvodu pôsobenia vyššej moci (živelná pohroma, vojnový konflikt, štrajk), Objednávateľ neuplatní zmluvnú pokutu voči Poskytovateľovi za dobu trvania vyššej moci (§374 Obch. Zákonník).
- 9.2. Ak došlo k omeškaniu Poskytovateľa s plnením predmetu Zmluvy z dôvodu omeškania Objednávateľa (článok V. zmluvy), Objednávateľ nebude uplatňovať žiadnu sankciu (ani zmluvnú pokutu, ani úrok z omeškania), voči Poskytovateľovi za dobu omeškania Objednávateľa.
- 9.3. Ak Objednávateľ nezabezpečí súčinnosť uvedenú v článku VI. tejto Zmluvy a tým znemožní Poskytovateľovi poskytovanie služieb v stanovenom rozsahu a termínoch,

- nebude Objednávateľ voči Poskytovateľovi uplatňovať žiadne sankcie.
- 9.4.** V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr uhradí tento Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z neuhradenej fakturovanej sumy za každý deň omeškania.
- 9.5.** V prípade, že Poskytovateľ nevybaví oprávnenú reklamáciu v dobe stanovenej touto zmluvou alebo v dobe dohodnutej medzi Zmluvnými stranami, zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10,- EUR za každý deň omeškania.
- 9.6.** V prípade, že Poskytovateľ poskytne službu s vadami a/alebo neuvedie zariadenie na ktorom má vykonať službu/služby do plnohodnotnej prevádzky do 45 dní od začatia vykonávania služieb a Objednávateľovi nebude poskytnuté ani náhradne zariadenie, je Poskytovateľ povinný uhradiť do 30 dní od doručenia faktúry zmluvnú pokutu vo výške 10 EUR za každý deň omeškania, a to počnúc 46 dňom od začatia vykonávania služieb.
- 9.7.** V prípade preukázateľne neoprávnenej reklamácie uplatňovanej zo strany Objednávateľa uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi náklady účelne a preukázateľne vynaložené na riešenie neoprávnenej reklamácie maximálne však do výšky jedného človekodňa SAP konzultanta 1 v zmysle Prílohy č. 2.
- 9.8.** Zmluvné pokuty a sankcie dohodnuté touto Zmluvou hradí povinná strana nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda. Základom pre výpočet pokuty sú ceny s DPH.
- 9.9.** Dohodnuté zmluvné pokuty a sankcie uhradí povinná strana strane oprávnenej do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Článok X.

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU, OKOLNOSTI VYLUČUJÚCE ZODPOVEDNOSŤ

- 10.1.** Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy. Obe strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 10.2.** Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa bezodkladne upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov písomne neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej trval.
- 10.3.** Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú v dôsledku nesprávneho alebo neodborného zaobchádzania a používania služieb v rozpore s odporúčaniami a inštrukciami Poskytovateľa.
- 10.4.** Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 10.5.** Zodpovednosť strán za čiastočné alebo úplne neplnenie zmluvných povinností je vylúčená v týchto prípadoch:
- 10.5.1. v dôsledku vyššej moci. Ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto Zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek strany znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (vojny, občianskych nepokojov, sabotáže, požiaru, záplav, epidémií, karanténneho opatrenia, porúch dodávok bežne dodávaných energií, štrajku a výluky, alebo akejkoľvek inej udalosti mimo rozumnú kontrolu týkajúcej sa strany (ďalej označené ako "skutočnosť")), uvedená strana je povinná zaslať druhej strane oznámenie tejto skutočnosti do päť (5) dní od dátumu výskytu tejto skutočnosti. Pokiaľ vyššia moc pôsobí po dobu nepresahujúcu 90 kalendárnych dní, sú strany

povinné splniť záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy ihneď ako účinky vyššej moci pominú, pričom dohodnuté termíny sa posúvajú o dobu pôsobenia vyššej moci.

10.5.2. v dôsledku zásahu orgánov verejnej moci tretích krajín, majúcich súvislosť s plnením predmetu tejto zmluvy, ktorý znemožní stranám splnenie povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.

- 10.6.** Žiadna strana nemá právo z dôvodu takejto skutočnosti uvedenej v bode 10.5 tejto Zmluvy odstúpiť od tejto Zmluvy ani uplatniť nárok na náhradu škody, či uplatňovať zmluvnú pokutu voči druhej strane, pokiaľ táto z dôvodu takejto skutočnosti nesplní zmluvnú povinnosť alebo sa dostane do omeškania s plnením zmluvnej povinnosti.

Článok XI. OBCHODNÉ TAJOMSTVO

- 11.1.** Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie a dokumenty získané počas alebo v súvislosti s plnením tejto Zmluvy sú vysoko citlivé a Zmluvné strany ich považujú za svoje obchodné tajomstvo v zmysle §17 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 11.2.** Za obchodné tajomstvo sa tejto Zmluvy považujú také dáta a informácie internej povahy, ako sú napr. prístupové heslá, popis pracovných metód a postupov, z povahy ktorých je zrejmé, že ich sprístupnenie nepovolaným osobám by mohlo spôsobiť dotknutej Zmluvnej strane akúkoľvek ujmu, poskytované druhej Zmluvnej strane alebo aj také informácie, ktoré budú Zmluvnou stranou za také výslovne označené, ak nejde o informácie, ktoré súčasne:
- a) sú preukázateľne verejne známe či dostupné bez porušenia záväzkov z tejto Zmluvy, alebo
 - b) sa Zmluvná strana preukázateľne dozvedela od tretej strany, alebo
 - c) sú preukázateľne výsledkom samostatného nezávislého vývoja príslušnej Zmluvnej strany
- 11.3.** Zmluvné strany sa týmto zaväzujú všetky tieto informácie a dokumenty neposkytnúť, ani neumožniť ich sprístupnenie, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany, žiadnym tretím osobám, či už vedome alebo nevedome, tak počas trvania vzájomných zmluvných vzťahov medzi zmluvnými stranami, ako aj po ich skončení. Zmluvné strany sa zaväzujú nepoužiť získané dokumenty a informácie za iným účelom, ako je uvedený v tejto Zmluve.
- 11.4.** Za citlivé sa nepovažujú informácie, ktoré v čase ich sprístupnenia druhej Zmluvnej strane boli už verejne dostupné iným spôsobom ako porušením tejto Zmluvy, alebo boli získané od osoby, ktorá je oprávneným držiteľom takýchto informácií a je oprávnená ich použiť alebo zverejniť. Za porušenie ustanovení o obchodnom tajomstve v zmysle tejto Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie základných údajov o druhom zmluvnom partnerovi v referenčných listinách alebo podobných dokumentoch.
- 11.5.** Prijímajúca strana môže zveriť svojim zamestnancom a/alebo pracovníkom a subdodávateľom informácie, chránené podľa tohto článku Zmluvy v rozsahu nevyhnutnom na plnenie ich záväzkov podľa zmluvy s druhou zmluvnou stranou za podmienky, že tieto osoby budú viazané záväzkom mlčanlivosti.

Článok XII. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 12.1.** Zmluvná strana je oprávnená okamžite odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvného vzťahu druhou Zmluvnou stranou podľa tejto Zmluvy a v ostatných prípadoch stanovených v Obchodnom zákonníku.
- 12.2.** Za podstatné porušenie tejto Zmluvy sa považuje:
- a) Poskytovateľ je v omeškaní s plnením svojích povinností v zmysle tejto Zmluvy viac ako 30 dní
 - b) v iných prípadoch stanovených Zmluvou alebo Obchodným zákonníkom.
- 12.3.** Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy

- a) Objednávateľ je omeškaný s úhradou faktúry Poskytovateľa vystavenej v súlade so Zmluvou a toto omeškanie trvá po dobu 60 dní od doručenia písomného upozornenia Poskytovateľa na takéto omeškanie,
 - b) v iných prípadoch stanovených Čiastkovou zmluvou alebo Obchodným zákonníkom
- 12.4.** Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom, kedy bolo oznámenie o odstúpení od Zmluvy doručené písomne druhej Zmluvnej strane. Ak nie je možné doručiť písomné odstúpenie od Zmluvy na adresu sídla účastníka zmluvy, písomnosť sa považuje do 3 dní od vrátenia nedoručenej zásielky za doručenie, aj keď sa účastník o tom nedozvie.
- 12.5.** Odstúpením od tejto Zmluvy nebudú dotknuté plnenia, ktoré si Zmluvné strany skôr riadne poskytli v súlade s touto zmluvou. V prípade odstúpenia od Zmluvy nie sú si Zmluvné strany povinné vrátiť dovtedy poskytnuté plnenia a nemajú nárok na odstúpenie.

Článok XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1.** Zmeny a dodatky tejto Zmluvy je možné vykonávať iba formou písomnej dohody Zmluvných strán, ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 13.2.** Ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 13.3.** Akékoľvek spory, rozpory alebo nároky vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo s ňou súvisiace budú Zmluvné strany riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou účastníkov tejto Zmluvy v dobrej viere a s dobrým úmyslom.
- 13.4.** V prípade, že nedôjde k dohode podľa bodu 13.3 tejto Zmluvy, je každá zo Zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na miestne a vecne príslušný všeobecný súd.
- 13.5.** Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR. Táto Zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony. Zmluvné strany konštatujú, že k poskytovaniu služieb podľa čl. 2.2.1 tejto zmluvy zo strany Poskytovateľa došlo na základe ich dohody už počnúc dňom 01.07.2014. Právne vzťahy z toho vzniknuté sa preto spravujú touto zmluvou a Zhotoviteľovi prináleží Paušálna mesačná cena už za mesiac júl 2014 v celosti bez ohľadu na neskorší dátum nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
- 13.6.** Táto Zmluva je vypracovaná v piatich (5) vyhotoveniach, z ktorých štyri (4) vyhotovenia obdrží Objednávateľ a jedno (1) vyhotovenie Poskytovateľ. Všetky vyhotovenia majú platnosť originálu.
- 13.7.** Zmluvné strany týmto prehlasujú, že si znenie tejto Zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej vôle ju podpisujú.
- 13.8.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Prílohy č.1, 2 a 3.

- Príloha č.1 – Technická špecifikácia - Servisná podpora aplikačných modulov IIS
- Príloha č.2 – Sadzobník cien
- Príloha č.3 – Postup riešenia a vyhodnocovania služieb servisnej podpory aplikačných modulov IIS

V Bratislave dňa :.....2014

Za Poskytovateľa:

Ing. Jaroslav Murár
predseda predstavenstva

Jaroslav Gajdoš
člen predstavenstva

Za Objednávateľa:

Ing. Pavel Kavacký
riaditeľ

Príloha č. 1 – Technická špecifikácia Servisná podpora aplikačných modulov IIS MO SR (ďalej v prílohách aj ako „IIS“)

Špecifikácia predmetu zákazky

Zabezpečenie servisnej podpory prevádzky Integrovaného informačného systému rezortu MO SR na základe požiadaviek správcov modulov definovaných smernici č.4/2010 o IIS.

Integrovaný informačný systém je kľúčovým informačným systémom rezortu MO SR. Je určený na podporu rozhodovacích procesov, plánovanie a efektívne využívanie zdrojov rezortu MO SR. Rezort MO SR nedisponuje potrebným know-how v takom rozsahu, aby mohol samostatne a komplexne zabezpečiť prevádzku uvedeného systému. Obsahom týchto služieb je najmä podpora softvéru požiadaviek správcov modulov na Úpravu prípadne zabezpečenie doplnkových služieb.

Pre zabezpečenie prevádzky IIS po dobu definovanú v článku IV. Bodu 4.1 Zmluvy budú implementované požadované služby a pozáručná servisná podpora aplikačných modulov IIS v nasledovnom rozsahu :

1. pozáručná servisná podpora aplikačných modulov IIS:

- o všetky moduly IIS, ako aj nové moduly ktoré budú prevzaté počas doby trvania servisnej zmluvy (pri nových moduloch sa zrealizuje Dodatok zmluvy a upraví sa tabuľka nižšie),
- o platnosť zmluvy je v rámci celého rezortu Ministerstva obrany SR (vrátane subsystému VS),
- o rozsah podpory predstavujúci paušál v rozsahu 78,5 ČD/mesiac (Nevyčerpaný kredit sa môže použiť na ktorýkoľvek zo servisovaných modulov IIS. Nevyčerpaný kredit sa nemôže prenášať do nasledovného kvartálu a Obstarávateľ na neho stráca nárok.).

Predmetom podpory sú nasledovné moduly IIS s mesačným paušálom (viď. tabuľka nižšie) po dobu definovanú v článku IV. Bodu 4.1 Zmluvy. Pre ďalšie roky sa bude upravovať tabuľka podľa potreby a skutkového stavu vo vykonávacej zmluve pre daný rok.

Mesačný paušál	
Položka/Modul v produkcii	Človekodní
Projektový manažment	9,00
Podpora v module FI	5,00
Podpora v module FI-PS	1,50
Podpora v module FI-TV	1,00
Podpora v module PSM	7,00
Podpora v module MM	3,00
Podpora v module FI-AA	3,00
Podpora v module BW	3,00
Podpora v module HR-PY	14,00
Podpora v module HR (HR-PA, HR-OM, HR-RC)	1,00
Podpora v module TOE	0,00
Podpora v module ZASUCENA	0,00
Podpora v module ROLL-OUT	2,00
Podpora v module PM	3,00
Podpora v module PRETECH	1,00
Podpora v module AVL	1,00
Podpora v module CO	5,00
Podpora v module BC	5,00
Podpora v module EZ	0,00
Podpora v module PI (Integr.)	0,00
Podpora v module MZP	2,00
Podpora v module POZ	0,00
Podpora v module PVVČ	4,00
Podpora v module RE-FX	2,00
Podpora v module PVVČ-PSM	1,00
Iné - profylaktika SW	1,00
Podpora v module ESS	0,00
Podpora v module SD-MS	0,00
Podpora Service Desku a ladenie výkonu SAP	4,00
Celkom paušál za mesiac	78,50

Ostatné aplikačné moduly budú postupne prevzaté do produktívnej prevádzky v rokoch 2014 - 2017 (viď. tabuľka nižšie). Tieto budú podľa skutkového stavu postupne začlenené a rozšírené do realizačnej zmluvy týkajúcej sa podpory.

Moduly na preklopenie v budúcnosti do paušálu, keď budú v produkcii	
Modul v realizácii/požadované	Človekodní
Podpora v module CO-OM (v realizácii)	2,00
Podpora v module SD-VN (v realizácii)	0,00
Podpora v module EŠ (v realizácii)	1,00
Podpora v module VUSZ (v realizácii)	2,00
Podpora v module PS (požadovaný)	2,00

Poznámka: 1 ČD (človekoden) = 8 hodín.

Najmenšou fakturačnou

jednotkou je určená v zmysle Prílohy č. 1 Rámcovej dohody č. 2013/516

Špecifikácia služieb podpory vyššie uvedených aplikačných modulov IIS v rámci paušálnych prác:

- podpora kľúčových používateľov,
- podpora používateľov,
- rutinná podpora prevádzky,
- podpora pri mesačných a štvrťročných uzávierkach,
- úprava funkcionality modulu na základe legislatívnych zmien,
- odstránenie zistených nezrovnalostí,
- aktualizovanie údajov, číselníkov,
- úprava funkcionality modulu na základe požiadaviek užívateľov v práci do 3 človekodní bez nutnosti integrácie na iné moduly,
- podpora integračných rozhraní v návaznosti na iné moduly,
- nadefinovanie nových výkazov nad už existujúcimi zdrojmi dát,
- udržiavanie kmeňových dát,
- nasadzovanie patchov pre aktuálne využívanú verziu SAP,
- riešenie špecifických problémov na základe požiadaviek Správcov modulov v práci požiadavky do 3 dní bez nutnosti integrácie na iné moduly,
- riešenie SW produktov, ktoré nie sú pokryté ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software v práci požiadavky do 3 dní bez nutnosti integrácie na iné moduly,
- telefonické ako aj iné konzultácie počas pracovného času k problematike predmetu Zmluvy,
- v prípade výraznej zmeny pôvodnej funkcionality v rámci poskytovania servisnej podpory modulov IIS, Poskytovateľ zabezpečí nevyhnutné zaškolenie pre kľúčového používateľa potrebné pre využívanie daného systému /modulu IIS,
- V rámci výkonu zabezpečenia prevádzky integrovaného informačného systému budú vykonávané nasledovné činnosti:
 - správa výkonnosti aplikácií (APM) - aplikačný monitoring end to end s možnosťou vyhodnotiť okamžitý stav aplikácie a využívanej infraštruktúry až po úroveň jednotlivých transakčných volaní,
 - porovnanie okamžitého stavu s dlhodobým výkonnostným trendom (dodržovanie SLA),
 - zdokumentovanie výkonu aplikácie pred aplikovaním nových releasov, zmien a odhalenie anomálií pri riešení funkčných alebo výkonnostných incidentov.

Portfólio služieb Poskytovateľ nad rámec paušálnych prác:

1. pozáručný servis informačného systému t.j. odborná poradenská podpora pre kľúčových a koncových používateľov systému počas jeho rutínnej prevádzky vrátane nevyhnutného vývoja v prostredí ABAP, NetWeaver, JAVA,
2. odbornú poradenskú pomoc pri riešení problémov údržby bázy systému SAP, vývojového prostredia SAP a ostatných technických komponentov SAP (ABAP Workbench, SAP NetWeaver, Exchange Infrastructure, Business Warehouse, Web Application Server, Internet Transaction Server),
3. komplexné služby podpory systému - t.j. postupné nasadzovanie dosiaľ nevyužívaných komponentov integrovaného informačného systému,
4. komplexné služby realizácie upgrade informačného systému,
5. komplexné služby podpory rozhraní na ostatné rezortné informačné systémy,
6. komplexné služby podpory a implementácie podporných elektronických nástrojov informačného systému SAP (portál, manažment dokumentov, workflow a pod.) pre vznikajúce dokumenty v SAP a napojenie/integrácia na budúci celorezortný portál, DMS, Workflow a pod.,

7. zabezpečenie inštalácie predmetu zákazky v priestoroch Objednávateľa za jeho účasti a pri dodržaní postupov podľa metodológie PRINCE2 a ASAP,
8. dodávka licencií (nákup, maintenance a pod.) SAP pre užívateľov IIS,
9. dodávka licencií (nákup, maintenance a pod.) produktov nevyhnutných pre vývoj a podporu prevádzky IIS (napr. podmodulov, nástrojov a programov na integráciu s inými informačnými systémami, testovacie, vývojové a školiace nástroje a pod.),
(Licencie a maintenance budú dodávané podľa potreby Ministerstva obrany v zmysle podmienok Štátnej zmluvy medzi SAP AG a Slovenskou republikou - v zastúpení Ministerstvom financií).
10. školenia administrátorov a používateľov IIS.

2. školenia pracovníkov ZaSKIS v nasledovnom rozsahu:
(školenia budú vystavené na základe individuálnych objednávok, podľa potreby a priorit rezortu)

Pre aplikačnú podporu IIS:

Názov	Trvanie (dni)	Počet účastníkov
ABAP Workbench Foundations	5	6
Advanced Techniques of List Processing	2	13
ABAP Web Services	2	6
Data Transfer	5	6
Enhancements and Modifications	3	6
PDF-based Print Forms	3	13
Analytics & Reporting in Financial Accounting	3	8
Programming in Financials	3	7
Funds management: Processes, Organization and Configuration	5	8
Business Processes in HCM Payroll	2	5
Training and Event Management	2	2

Pre administrátorov IIS:

Názov	Trvanie (dni)	Počet účastníkov
Administrace AS ABAP I	5	3
Administrace AS ABAP II (alebo ADM103 ktoré ho nahrádza)	3	3
Administrace AS Java	5	3
Software Logistics AS ABA	5	3
Administration AS Java 7.1	5	3
Autorizační koncept AS ABAP	3	3
SAP NetWeaver AS – Security	5	3
SAP NetWeaver - Procesní Integrace - Přehled	3	3
SAP NetWeaver Process Integration	5	3
PI – Operations	3	3
SAP BI - Enterprise Data Warehousing	5	3
SAP BI - Performance and Administration	5	3
SAP NetWeaver Application Server - Základy	3	3

Pozn.: Počet účastníkov uvedených školení bude spresnený v objednávke. Cenová ponuka na školenia bude poskytnutá do 10 kalendárnych dní od vyžiadania zo strany Objednávateľa.

Vzor Activity Reportu a Objednávky o priebehu riešenia servisného zásahu v prevádzkovaných aplikačných moduloch IIS budú dohodnuté do 10 kalendárnych dní od podpisu vykonávacej zmluvy.

Príloha č. 2 – Sadzobník cien

Jednotkové ceny služieb v Euro (€) sú stanovená podľa zákona č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, **vrátane všetkých nákladov spojených s dodaním budúcich zákaziek, podľa tejto Rámcovej dohody, do miesta plnenia.**

Jednotkové ceny služieb (predmetu tejto Zmluvy) **sú vyjadrená v Euro (€) bez závislosti na iných svetových menách.**

1 človekoden = 8 hodín		Sadzba DPH = 20%	
P. č.	Názov položky / rola	Ceny bez DPH pre 1 človekoden	Ceny s DPH pre 1 človekoden
SLA (Service Level Agreement) Podpora			
1.	Projektový manažér	1 050,00	1 260,00
2.	SAP Konzultant 1	990,00	1 188,00
3.	SAP Konzultant 2	925,00	1 110,00

Cena pre definované školenia pre školených vojakov a zamestnancov Objednávateľa bude stanovená dobou trvania školenia a sadzbou školiteľa podľa tohto cenníka zodpovedajúcou rolou SAP Konzultant 1.

Príloha č. 3 – Postup riešenia a vyhodnocovania služieb servisnej podpory aplikačných modulov IIS

Z pohľadu Úrovne služieb (SLA) Poskytovateľ:

1. Neobmedzí dostupnosť IIS 24 x 7 x 365 dní v roku, mimo vopred dohodnutých a odsúhlasených časov oboma zmluvnými stranami, ktoré budú nevyhnutné a výlučne použité na servisné zásahy vyžadujúce obmedzenie prevádzky IIS. (nasadzovanie novej funkcionality IIS, nasadzovanie patchov a pod.)
2. V prípade vzniku väd Systému IIS z kategórie A, B, C, ktoré zabraňujú jeho normálnej funkčnej prevádzke, Poskytovateľ zabezpečí nasledovné reakčné časy (RT) a fixné časy (FT) od doručenia oznámenia o vzniku vady do Service Desku Poskytovateľa:
 - Vady kategórie A : RT do 8h a FT do nasledovného pracovného dňa,
 - Vady kategórie B : RT do 2 pracovných dní a FT do 5 pracovných dní,
 - Vady kategórie C : RT do 3 pracovných dní a FT do 10 pracovných dní.

„**Kritická vada – kategória A**“ je vada znemožňujúca prácu všetkým používateľom systému IIS a ohrozujúca bežnú činnosť, t.j. úplná nefunkčnosť celého IIS.

„**Závažná vada - kategória B**“ je vada znemožňujúca prácu viac než jednej skupine užívateľov Systému IIS a obmedzujúca bežnú činnosť. Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému IIS.

„**Bežná vada - kategória C**“ je vada komplikujúca prácu používateľom Systému IIS a znemožňujúca plnohodnotné využitie Systému IIS. Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému IIS.

Reakčná doba na malé zmenové požiadavky poskytujúce v rámci servisných služieb IIS definované v Prílohe č. 1, nemajú definované reakčné časy ani fixné časy. Reakčné časy sú v tomto prípade na dohode oboch strán.

Reakčný čas je časový interval od zadania požiadavky na riešenie do prvej reakcie konzultanta cez Service Desk k danej požiadavke. Reakčný ani fixný čas neplynie v čase mimo dohodnutej doby poskytovania služieb podľa odseku nižšie. Reakčný čas neznamená dobu do vyriešenia požiadavky.

Úroveň služieb SLA sa netýka opravy chýb súvisiacich s úpravou a vylepšením systému Objednávateľa, ktoré vyplývajú z ľubovoľných modifikácií na systéme a/alebo z vylepšení vykonaných Objednávateľom, alebo akoukoľvek treťou stranou, prípadne preukázateľného nesprávneho používania, chyby alebo zanedbania zo strany Objednávateľa, alebo akoukoľvek treťou stranou.

V rámci realizácie služieb servisnej podpory IIS Poskytovateľ nenesie zodpovednosť poskytovať služby podľa SLA úrovne v prípade, že sa jedná o chybu štandardu informačného systému SAP. V takomto prípade Poskytovateľ poskytne súčinnosť na jeho reportovaní smerom na spoločnosť SAP pomocou SAP support portálu pri dodržaní SLA podmienok. V prípade, požiadavky Poskytovateľ zabezpečí náhradné riešenie na základe samostatnej objednávky nad rámec paušálnych prác.

Doba poskytovania služieb

Služba servisnej podpory IIS je poskytovaná Poskytovateľom počas pracovných dní v dobe od 8:30 do 17.00 hodiny (8 x 5) okrem štátnych sviatkov Slovenskej republiky a dní pracovného pokoja a dní pracovného voľna.

Servis Desk a jeho základné princípy:

Objednávateľ určí osoby oprávnené zadať požiadavku zo strany zákazníka. Tieto osoby musia mať zodpovedajúce znalosti o nastavení systému SAP u zákazníka a mať príslušnú vecnú kompetenciu o procesoch, ktoré majú byť u zákazníka vykonávané. Spravidla sú oprávnenými osobami správcovia modulov alebo nimi poverení garanti modulov, ktorí sa zúčastnili implementácie systému SAP.

Objednávateľ vznáša servisné požiadavky voči Poskytovateľovi cez SERVICE DESK, v špecifických prípadoch emailom alebo telefónom. Špecifické prípady budú definované do 10 kalendárnych dní od podpisu vykonávacej zmluvy.

Pri použití emailu Objednávateľ vyplní servisnú požiadavku v SERVICE DESKU dodatočne. V naliehavých prípadoch je preferovaný telefón a dodatočná autorizácia telefonického rozhovoru vyplnením servisnej požiadavky v SERVICE DESKU.

Kontaktné informácie na Poskytovateľa:

SERVICE DESK: sd.sevitech.sk

Telefón: +421253630151

E-mail: igor.hagara@sevitech.sk

Presný proces – Workflow bude dohodnutý do 10 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy.

Za objednávateľa presný proces – Workflow musí byť odsúhlasený Správcom informačného systému.

Všetky uzavreté hlásenia incidentov je Objednávateľ povinný otestovať do troch dní. Ak do piatich dní nevznesie výhradu voči vykonanému, alebo doporučovanému riešeniu, považuje sa hlásenie za uzavreté.

V prípade vznesenia dodatočných, alebo doplňujúcich námietok po uplynutí tejto lehoty, Objednávateľ je povinný otvoriť nové hlásenie.

Komunikácia

Komunikácia medzi Objednávateľom a Poskytovateľom ohľadom riešenia zadaných problémov bude robená **výhradne cez Service Desk** s následne generovaným mailovým potvrdením Objednávateľovi a Poskytovateľovi. Celá komunikácia je sledovateľná jednak v mailoch a jednak v Service Desku.

Eskalačná procedúra

Objednávateľ vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií zmluvné strany dohodli nasledovnú eskalačnú maticu:

Objednávateľ:

Eskalácia	Meno	Funkcia
1 úroveň	p. Kahan	SEEK
2 úroveň	p. Potocký	Projektový manažér

Poskytovateľ:

Eskalácia	Meno	Funkcia
1 úroveň	p. Hagara	Projektový manažér
2 úroveň	p. Štěpánek	Co projektový manažér