

SERVISNÁ ZMLUVA

pre

Jednotný finančno- ekonomický informačný systém pre slovenské verejné vysoké školy

Objednávateľ :

obchodné meno: **Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR**
sídlo: Stromová 1, 813 30 Bratislava,
IČO: 00164381
DIČ: 2020798725
štatutárny orgán: Ing. Peter Pellegrini – minister
bankové spojenie: Štátna pokladnica
číslo účtu v tvare IBAN: SK8081800000007000065236

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ (-ia) :

na základe zmluvy o združení uzavretej podľa § 829
a nasl. Občianskeho zákonníka ako účastníci združenia
„ATOS – S&T - “

- 1) obchodné meno: **Atos IT Solutions and Services s.r.o.**
sídlo: 841 04 Bratislava, Dúbravská cesta 4
právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným
IČO: 45 650 276
DIČ: 2023110661
IČ DPH: SK2023110661
zapísaný v registri: obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I
oddiel: Sro, vložka číslo: 66638/B
štatutárny orgán: Ing. Emil Fitoš – konateľ
bankové spojenie: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s.
číslo účtu v tvare IBAN: SK27 1111 0000 0010 9789 5000
- 2) obchodné meno: **S&T Slovakia s. r. o.**
sídlo: 821 09 Bratislava, Apollo Business Center, Mlynské nivy
43/A,
právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

IČO: 31 349 935
DIČ: 2020345591
IČ DPH: SK2020345591
zapísaný v registri: obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava
oddiel: Sro, vložka číslo: 5021/B
štatutárny orgán: Ing. Vladimír Hric, CSc. – konateľ
Helena Horovčáková – prokurista
bankové spojenie: Tatra banka a.s.
číslo účtu v tvare IBAN: SK33 1100 0000 0026 2784
(ďalej len „Poskytovateľ“ alebo „Poskytovatelia“)

**uzatvárajú
v súlade s §269 ods. 2/ v súvisi s §536 a nasl. Obch. zákonníka
túto servisnú zmluvu**

**pre Jednotný finančno- ekonomický informačný systém pre slovenské verejné
vysoké školy**

Úvodné ustanovenia

Východiskovým podkladom na uzavretie tejto Zmluvy je ponuka Poskytovateľa zo dňa 20.8.2014, ktorá bola predložená Objednávateľovi pri zadávaní nadlimitnej zákazky postupom priameho rokovacieho konania podľa § 58 písm. b) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Subjektom vystupujúcim v tejto Zmluve ako Objednávateľ je Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR.

Subjekty vystupujúce v tejto Zmluve ako Poskytovateľ -(lia) uzatvárajú túto Zmluvu ako účastníci združenia „Atos-S&T“.

**Článok 1
Definície pojmov**

Človekoden	práca v rozsahu 8,0 pracovných hodín, vykonávaná jednou osobou Poskytovateľa
Chyba Softvéru	predstavuje chybné fungovanie Softvéru alebo nesplnenie požiadaviek vyplývajúcich z platnej legislatívy
Chyba Systému FIS	predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na systém FIS, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od

	stanovenej funkcionality Systému FIS alebo úprav Systému FIS, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav Systému FIS a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov
Definícia projektu	dokument, ktorý špecifikuje rozsah, plán, riziká, organizáciu a, komunikáciu pri poskytovaní servisných služieb
Doba odstránenia chyby	predstavuje čas od prijatia a zaprotokolovania chyby Systému FIS v centrálnom help-desku po čas, kedy je chyba Systému FIS úspešne vyriešená a otestované riešenie je nasadené na produktívny systém, resp. je poskytnuté náhradné riešenie
Softvér	centralizovaný ERP (Enterprise Resource Planning) softvér spoločnosti SAP – SAP ERPdodaný Poskytovateľom
Systém FIS	Je etalónové riešenie a zároveň autorské dielo Poskytovateľa, ktoré vzniklo customizáciou Softvéru a doprogramovaním špecifickej funkcionality pre potreby verejných vysokých škôl. Zdokumentovanie nastavení, parametrov a úprav Softvéru a vygenerovanie rovnakého Systému FIS použiteľného na slovenských verejných vysokých školách s výnimkou Ekonomickej univerzity v Bratislave a Slovenskej technickej univerzity v Bratislave.
FIS	finančno-ekonomický informačný systém slovenských verejných vysokých škôl dodaný Poskytovateľom
Kľúčoví používatelia	sú menovaní VVŠ pre prácu v projektovom tíme ako garanti odbornej práce používateľov informačného Systému FIS na VVŠ. Kľúčoví používatelia Systému FIS budú členmi projektového tímu. Kľúčoví používatelia Systému FIS budú v počte max. 2 za aplikačnú oblasť
Koncoví používatelia	sú pracovníci VVŠ, ktorí budú v priebehu produktívnej prevádzky používať Systém FIS ako nástroj pre podporu svojej práce a budú s ním v priamom kontakte
Porucha	stav Systému FIS, v ktorom nie je dostupná žiadna funkcionality Systému FIS koncovým používateľom. Porucha vylučuje ďalšie spracovanie do jej odstránenia, resp. poskytnutia náhradného riešenia. Poruchou sa rozumie výlučne nefunkčnosť Systému FIS v mieste prevádzky Systému FIS
Požiadavka na zmenu	definícia potrebných úprav alebo rozšírení existujúcej funkcionality Systému FIS, na základe ktorej je oslovený Poskytovateľ na vypracovanie analýzy realizovateľnosti.
Projektový manažér	osoba zodpovedná za zabezpečenie prevádzky a servisu Systému FIS podľa tejto zmluvy na strane Objednávateľa alebo Poskytovateľa
Projektový portál	slúži ako miesto na ukladanie a získavanie aktuálnych informácií o projekte pre zamestnancov MŠVVaŠ a Kľúčových používateľov, ako aj na ukladanie aktualizovaných verzií dokumentácie Systému FIS
Reakčná doba	je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania Chyby/Požiadavky v centrálnom help-desku a

	časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení resp. náhradnom riešení
SAP OSS	SAP Online Service System“ je podporná komunikačná a informačná infraštruktúra SAP, ktorá umožňuje, pri zachovaní bezpečnosti dát, komunikovať so strediskami podpory SAP AG a získavať informácie z databázy SAP pre podporu zákazníkov.
Vyššia moc	okolnosti, ktoré po uzatvorení tejto zmluvy vznikli v dôsledku zmluvnými stranami nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy
VVŠ	slovenské verejné vysoké školy, ktoré majú implementovaný Systém FIS, podľa zoznamu uvedeného v Prílohe č.1 bod E

Článok 2

Predmet Zmluvy

2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať pre Objednávateľa v súvislosti s podporou produktívnej prevádzky Systému FIS na VVŠ za dohodnutú Cenu tieto servisné služby (ďalej aj „služby“):

2.1.1 realizáciu nasledovných servisných služieb:

- a. odstraňovanie Chýb a/alebo Porúch Systému FIS resp. poskytnutie náhradného riešenia
- b. poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Chýb v Systéme FIS, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním Softvéru
- c. Testovanie a Implementácie SAP Notes na základe požiadavky Objednávateľa do Systému FIS získaných zo SAP OSS
- d. prevádzkovanie help-desku Poskytovateľa pre kľúčových používateľov Systému FIS, údržba helpdesku
- e. prevádzkovanie a údržba projektového portálu
- f. údržba Systému FIS v zmysle Prílohy č. 1 bod C
- g. aktualizácia používateľskej dokumentácie k Systému FIS
- h. vedenie projektu, ktoré zahŕňa činnosti spojené s riadením a administráciou projektu (koordinácia činností konzultantov, výkazníctvo, riešenie požiadaviek na zmenu, spracovávanie stanovísk k požiadavkám na zmenu, atď.)

2.1.2 poskytovanie podpory a/alebo operatívnych zásahov resp. zmien v Systéme FIS z dôvodu:

- a. úprav nastavení Systému FIS, ktoré vyplývajú zo zmien v legislatíve zverejnených v Zbierke zákonov SR a metodických usmerneniach Objednávateľa
- b. požiadaviek kľúčových používateľov zaevidovaných v centrálnom help-desku
- c. vykonania špecifických systémových transakcií a nastavení Systému FIS
- d. riešenia chýb v Systéme FIS spôsobených používateľmi alebo systémami tretích strán

- e. konzultačné služby a zaškolenie kľúčových používateľov a koncových používateľov v súvislosti so zmenami a úpravami Systému FIS.
- f. konzultačné služby v oblasti metodiky používania systému.

2.1.3 realizáciu služieb výhradne na základe objednávky Objednávateľa v súvislosti s úpravou existujúcej funkcionality Systému FIS za účelom zabezpečenia:

- a. nevyhnutného softvérového upgrade
- b. nevyhnutnej údržby Systému FIS
- c. nevyhnutných zmien existujúcej funkcionality väčšieho rozsahu, ktoré nie je možné pokryť rozsahom servisných služieb podľa 2.1.1 alebo 2.1.2.

Zmluvné strany berú na vedomie, že služby podľa bodu 2.1.3 nie sú kryté z rozpočtu a nárok na ich obstaranie a realizáciu podlieha schváleniu zo strany Riadiaceho výboru.

Článok 3

Spôsob poskytovania servisných služieb

- 3.1 Služby špecifikované v bode 2.1.1 a 2.1.2 budú poskytované podľa podmienok uvedených v Prílohe č.1.
- 3.2 Poskytovateľ bude pre služby podľa bodu 2.1.2 predkladať Objednávateľovi mesačný výkaz realizovaných prác pre účely sledovania čerpania predplatených človekodní.
- 3.3 Pre účely tejto Zmluvy sú z hľadiska dopadu na produktívnu prevádzku Systému FIS definované nasledovné úrovne závažnosti chýb:

Kategória závažnosti	Priorita	Popis problému	Popis obmedzenia funkcionality
Kritická	A	Niekoľko problémov spôsobilo že Systém FIS je nedostupný alebo nestabilný. Pracovné prostredie nie je dostupné.	Funkcionalita Systému FIS je nedostupná . Pracovné prostredie nie je dostupné.
Vážna	B	Problém spôsobil chyby, ktoré môžu mať za následok finančné sankcie používateľa (VVŠ) systému od tretích strán a náhrané riešenie vyžaduje podstatné zvýšenie pracnosti na strane používateľov (minimálne o 50 % oproti pôvodnej pracnosti)	Funkcionalita niektorej z častí Systému FIS je nedostupná alebo vykazuje závažné chyby v prípade jej dostupnosti. Pracovné prostredie a základná funkcionality je dostupná.
Stredná	C	Niekoľko problémov spôsobilo že časť Systému FIS je nedostupná alebo nestabilná. Pracovné prostredie je	Funkcionalita niektorej z častí Systému FIS je nedostupná. Pracovné prostredie a základná funkcionality je dostupná.

Kategória závažnosti	Priorita	Popis problému	Popis obmedzenia funkcionality
		dostupné.	
Lahká	D	Problém znižuje funkcionality Systému FIS Hlavná funkcionality Systému FIS je stále dostupná.	Zníženie funkcionality alebo výkonnosti Systému FIS je pozorovateľné užívateľom.

3.4 Pri odstraňovaní Porúch a/alebo Chýb podľa bodu 2.1.1 písm. a),b),c) a 2.1.2 Poskytovateľ v zmysle kategorizácie uvedenej v bode 3.3 zabezpečí, že:

a) čas do začatia opravy (reakčná doba) bude najviac:

- 3 hodiny od obdržania hlásenia o chybe kritickej úrovne závažnosti,
- 10 hodín od obdržania hlásenia o chybe vážnej úrovne závažnosti,
- 24 hodín od obdržania hlásenia o chybe strednej úrovne závažnosti,
- 5 pracovných dní od obdržania hlásenia o chybe ľahkej úrovne závažnosti

b) čas do odstránenia poruchy alebo chyby Systému FIS resp. poskytnutia náhradného riešenia bude najviac:

- 2 pracovné dni od obdržania hlásenia o chybe kritickej úrovne závažnosti,
- 7 pracovných dní od obdržania hlásenia o chybe vážnej úrovne závažnosti,
- 14 pracovných dní od obdržania hlásenia o chybe strednej úrovne závažnosti,
- 30 pracovných dní od obdržania hlásenia o chybe ľahkej úrovne závažnosti .

Pri odstraňovaní Chýb Softvéru (bod 2.1.1 písm. c.) sa pod riešením rozumie riadne zaevidovanie Chyby v systéme SAP OSS, implementácia dodaného riešenia od SAP AG a eskalácia incidentu podľa pravidiel supportu SAP AG. Doba od zaevidovania Chyby v systéme SAP OSS do jej odstránenia zo strany SAP AG sa nezapočítava do SLA. Meracím obdobím pre výpočet času do odstránenia poruchy alebo chyby je kalendárny štvrtrok.

3.5 Lehoty určené pre plnenia Poskytovateľa sa predlžujú o dobu, počas ktorej Objednávateľ bude v omeškaní s riadnym poskytnutím súčinnosti povinnej podľa tejto Zmluvy. Ak omeškaním Objednávateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú Poskytovateľovi zvýšené náklady, Objednávateľ tieto nahradí vo výške preukázanej Poskytovateľom.

3.6 Lehoty pre plnenia Poskytovateľa sa predlžujú aj o dobu, po ktorú Poskytovateľ v dôsledku vyššej moci čo len čiastočne nebude môcť plniť svoje zmluvné povinnosti. Za vyššiu moc sa pokladajú okolnosti, ktoré po uzavretí tejto Zmluvy vznikli v dôsledku zmluvnou stranou nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy.

3.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní servisných služieb bude dodržiavať ustanovenia, zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Oprávnené osoby poskytovateľa, ktoré budú poskytovať servisný zásah, musia byť preukázateľne poučené v zmysle § 21 zákona č. 122/2013 Z. z. a sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými prídu do styku. Záznam o poučení týchto osôb je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi kedykoľvek, keď o to požiada, najneskôr do troch pracovných dní od vyžiadania.

Článok 4

Súčinnosť Objednávateľa

- 4.1 Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy poskytne Poskytovateľovi bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
- a) najneskôr od termínu účinnosti tejto Zmluvy zabezpečí pre Poskytovateľa možnosť prístupu do pripravených priestorov každej z lokalít pracoviska centrálnej prevádzky
 - b) najneskôr od termínu účinnosti tejto Zmluvy zabezpečí pre Poskytovateľa možnosť prístupu ku prvkom infraštruktúry každého z pracovísk VVŠ
 - c) zabezpečí riadnu činnosť ním určených kontaktných osôb,
 - d) zabezpečí potrebnú súčinnosť pracovísk VVŠ,
 - e) poskytuje súčinnosť podľa bodu 4 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy,
 - f) bude riade a včas uhrádzať cenu servisných služieb,
 - g) poskytnutie akejkoľvek inej na účely poskytovania servisných služieb Poskytovateľom účelne požadovanej súčinnosti.

Článok 5

Riadenie projektu

- 5.1 Najvyšším kontrolným a schvaľovacím orgánom projektu bude Riadiaci výbor, zložený z rovnakého počtu poverených zástupcov Objednávateľa a Poskytovateľa. Riadiaci výbor bude menovaný do 15 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Predsedom Riadiaceho výboru bude zástupca Objednávateľa. Na rozhodnutie Riadiaceho výboru bude potrebný súhlas väčšiny všetkých hlasov. V prípade rovnosti hlasov rozhodne predseda Riadiaceho výboru.
- 5.2 Výkonným orgánom projektu bude Projektový manažment, zložený z Projektových manažérov Objednávateľa a Poskytovateľa. Členmi Projektového manažmentu sa po súhlase Projektových manažérov resp. na pokyn Riadiaceho výboru stávajú ďalšie osoby Poskytovateľa alebo Objednávateľa.
- 5.3 Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného člena Projektového manažmentu ako aj ich projektového manažéra. Zmena je účinná odo dňa doručenia jej písomného oznámenia druhej zmluvnej strane.
- 5.4 Pre riadenie realizácie predmetu tejto zmluvy sa zmluvné strany dohodli komunikovať na jednotlivých úrovniach riadenia prostredníctvom svojich zástupcov danej úrovne riadenia podľa organizačnej štruktúry projektu, ktorá bude navrhnutá a schválená oboma zmluvnými stranami do 15 dní od podpisu tejto Zmluvy.
- 5.5 Poskytovateľ oznámi meno Projektového manažéra za Poskytovateľa Objednávateľovi do 7 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy s tým, že táto osoba je oprávnená písomne ustanoviť za seba zástupcu s rovnakými alebo menšími oprávneniami. Také splnomocnenie je voči druhej zmluvnej strane účinné jeho doručením druhej zmluvnej strane.
- 5.6 Objednávateľ oznámi meno Projektového manažéra za Objednávateľa Poskytovateľovi do 7 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 5.7 Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi určeného Projektového manažéra, pričom túto zmenu je zmluvná strana povinná oznámiť druhej zmluvnej strane do 5 dní odo dňa zmeny a zmena je účinná voči druhej zmluvnej strane doručením oznámenia druhej zmluvnej strane.
- 5.8 Projektoví manažéri sú oprávnení predkladať návrhy na zmeny tejto zmluvy štatutárnym orgánom zmluvných strán a svojimi podpismi potvrdzovať akceptačné protokoly v rámci

akceptačného konania a podľa časového harmonogramu projektu/zmenového konania.

- 5.9 Dokumenty sa medzi Objednávateľom a Poskytovateľom doručujú osobne, faxom, poštou alebo s použitím profesionálnej kuriérskej služby.
- 5.10 Zmluvné strany budú spolu komunikovať buď písomne na adresy uvedené v záhlaví tejto Zmluvy, alebo prostredníctvom poverených osôb. V operatívnych veciach nemeniacich práva a povinnosti zo zmluvy je možná elektronická komunikácia na e-mailové adresy uvedené v komunikačnej matici projektu. Porušenie tohto článku Objednávateľom môže mať vo výnimočných a odôvodnených prípadoch za následok oneskorenie alebo nevykonanie ľubovoľnej činnosti uvedenej v predmete tejto Zmluvy až do nahlásenia poverenej osoby Objednávateľa.
- 5.11 Aj v prípade, že plnenie bude vykonávané v mieste sídla predmetnej VVŠ alebo jej organizačnej súčasti platí, že zmluvné strany spolu komunikujú v súlade s bodom 5.10 tohto článku a iba Poskytovateľ je oprávnený priamo dávať inštrukcie a príkazy poradcom z jeho strany. Poradcovia Poskytovateľa nebudú začlenení do prevádzky Objednávateľa alebo predmetnej VVŠ.
- 5.12 Detailnejšia špecifikácia procesu riadenia projektu bude uvedená v Definícii projektu.
- 5.13 Definíciu projektu sa Poskytovateľ zaväzuje vypracovať a predložiť Objednávateľovi do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje vyjadriť k predloženému návrhu Definície projektu najneskôr do 5 dní od predloženia návrhu. Ak v tejto lehote Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi námietky k návrhu Definície projektu, Poskytovateľ najneskôr do 5 dní od oznámenia námietok predloží Objednávateľovi upravený návrh Definície projektu, pri schvaľovaní ktorého sa postupuje zhodne ako pri pôvodnom návrhu. Ak Objednávateľ najneskôr do 5 dní od predloženia návrhu Definície písomne neoznámi Poskytovateľovi ani schválenie návrhu ani námietky posledným dňom uvedenej lehoty sa návrh Definície projektu považuje za schválený Objednávateľom.

Článok 6

Cena za servisné služby a platobné podmienky

- 6.1 Celková cena za služby špecifikované v bode 2.1.1 poskytnuté v rozsahu plnení špecifikovaných v Prílohe č.2 písm. A. sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena nasledovne :

pre kal. rok 2014:	255 188,75 € (bez DPH)
pre kal. rok 2015:	510 377,50 € (bez DPH)
pre kal. rok 2016:	510 377,50 € (bez DPH)
pre kal. rok 2017:	510 377,50 € (bez DPH)
pre kal. rok 2018:	255 188,75 € (bez DPH)

Štvrťročný paušál za služby špecifikované v bode 2.1.1 Zmluvy je vo výške 127.594,375 €.

- 6.2 Celková cena za služby špecifikované v bode 2.1.2 poskytnuté v rozsahu plnení špecifikovaných v Prílohe č.2 písm. B sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady

Slovenskej republiky č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena nasledovne :

pre kal. rok 2014:	280 086,60 € (bez DPH)
pre kal. rok 2015:	559 436,13 € (bez DPH)
pre kal. rok 2016:	559 436,13 € (bez DPH)
pre kal. rok 2017:	559 436,13 € (bez DPH)
pre kal. rok 2018 :	280 086,60 € (bez DPH)

6.3 Maximálna celková cena za služby špecifikované v bode 2.1.3 je pre rok 2014 až 2018 stanovená vo výške 4.000.000,00 € (bez DPH) Objednávateľ nie je na základe tejto zmluvy povinný vyčerpať celú uvedenú sumu podľa tohto bodu. Poskytovanie služieb a odplata za poskytovanie služieb sa bude realizovať výlučne na základe písomnej objednávky Objednávateľa zaslanej Poskytovateľovi. Odplata bude hradená za skutočne zrealizovaný a prebratý objem služieb na základe preberacieho protokolu pri použití dennej sadzby vo výške 770 EUR bez DPH/človekodeň.

6.4 Cena za servisné služby špecifikovaná v bode 6.1. tohto článku Zmluvy, ako i DPH v platnej výške bude Objednávateľom platená za servisné služby štvrťročne, na základe jeho faktúry vystavenej vždy po uplynutí príslušného kalendárneho štvrťroka. Poskytovateľovi vznikne nárok na úhradu štvrťročného paušálu za každý kalendárny štvrťrok odo dňa účinnosti zmluvy, bez ohľadu na to, v ktorom kalendárnom mesiaci príslušného kalendárneho štvrťroka začne Poskytovateľ poskytovať služby špecifikované v bode 2.1.1 tejto Zmluvy.

Cena za servisné služby špecifikovaná v bode 6.2. tohto článku Zmluvy, ako i DPH v platnej výške bude Objednávateľom platená štvrťročne, na základe jeho faktúry vystavenej vždy po uplynutí príslušného kalendárneho štvrťroka. Neoddeliteľnou súčasťou fakturácie služieb podľa bodu 6.2 tohto článku bude informatívny štvrťročný výkaz prác realizovaných služieb. Fakturácia služieb špecifikovaných v bode 2.1.2 tejto Zmluvy sa stanovuje podľa reálne poskytovaných služieb na 1 človekodeň v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 2 písm. B. tejto Zmluvy.

Za Poskytovateľa bude faktúry vyhotovovať poverený účastník združenia - spoločnosť Atos IT Solutions and Services s.r.o.

Faktúry budú mať splatnosť 21 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.

Objednávateľ môže požiadať Poskytovateľa o vystavenie faktúry za štvrtý štvrťrok príslušného roka v predstihu pred ukončením kalendárneho štvrťroka.

6.5 Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa – na tento účel sa ním rozumie poverený účastník združenia t.j. spoločnosť Atos IT Solutions and Services s.r.o.

6.6 Všetky ceny v tejto zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o aplikovateľnú DPH.

6.7 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, Objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade začne plynúť lehota splatnosti faktúry prevzatím daňového dokladu.

Článok 7

Zmenové konanie

- 7.1 Kontaktná osoba Objednávateľa (Projektový manažér alebo osoba určená riadiacim výborom) môže predložiť kontaktnej osobe Poskytovateľa požiadavku na zmenu.
- 7.2 Ku každej požiadavke na zmenu predloženej kontaktnou osobou Objednávateľa vypracuje poverený Projektový manažér Poskytovateľa najneskôr do 10 (desať) pracovných dní od jeho predloženia stanovisko, v ktorom ku každej navrhovanej zmene uvedie:
- a) či navrhovanú požiadavku na zmenu považuje za realizovateľnú a ak áno, či ju odporúča,
 - b) termínové a iné podmienky realizácie požiadavky na zmenu.
- 7.3 Stanovisko k požiadavke na zmenu predloží poverený Projektový manažér Poskytovateľa kontaktnej osobe Objednávateľa. U zmien označených v stanovisku za realizovateľné, kontaktná osoba Objednávateľa rozhodne o schválení resp. neschválení realizácie požiadavky na zmenu na základe poverenia alebo rozhodnutia Riadiaceho výboru .
- Rovnakým spôsobom rozhodne Riadiaci výbor aj o realizácii požiadaviek na zmenu navrhnutých Projektovým manažérom alebo koordinačnou osobou Poskytovateľa.

Článok 8

Akceptácia

- 8.1 Návrh Definície projektu odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi v písomnej forme, a to v 2 vyhotoveniach. O odovzdaní bude vyhotovený protokol.
- 8.2 Za testovanie upravených/zmenených funkcionalít Systému FIS realizovaných Poskytovateľom bude zodpovedná osoba Objednávateľa/VVŠ, menovaná pre tento účel kontaktnou osobou Objednávateľa. Kontaktná osoba Objednávateľa takisto v prípade zmien Systému FIS určí VVŠ, ktorá bude testovacím prostredím pre overenie správneho fungovania upravenej/zmenenej funkcionality.
- 8.3 Testovanie bude prebiehať v testovacom systéme Systému FIS resp. v testovacom systéme vybranej VVŠ.
- 8.4 Ak sa pri testovaní vyskytnú chyby znemožňujúce nasadenie upravenej/zmenenej funkcionality Systému FIS do produktívnej prevádzky, po odstránení týchto chýb sa vykoná opakované testovanie.
- 8.5 Ak sa pri testovaní nevyskytnú chyby, alebo sa pri ňom vyskytnú iba také chyby, ktoré nebudú znemožňovať používanie upravenej/zmenenej funkcionality Systému FIS v produktívnej prevádzke, bude sa táto funkcionalita považovať za akceptovanú Objednávateľom, čo kontaktná osoba Objednávateľa resp. ním poverená osoba potvrdí podpisom akceptačného protokolu. Obe strany prípadne dojednávajú primeranú lehotu na odstránenie zvyšných chýb.

- 8.6 Akceptovaná funkcionálnosť Systému FIS bude prenesená do produktívneho systému Poskytovateľom.
- 8.7 V prípade, že Objednávateľ bez oprávneného dôvodu v rozpore s touto Zmluvou nepodpíše výkaz prác alebo preberací protokol, a to podľa druhu plnenia podľa tejto zmluvy vyhotovený podľa tejto Zmluvy, považuje sa takýto odovzdávací dokument za podpísaný a odovzdávané plnenie za Objednávateľom akceptované uplynutím 5. dňa po jeho riadnom predložení na podpis Objednávateľovi.

Článok 9

Autorské práva

- 9.1 Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytovaním Služieb podľa bodu 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3 tejto Zmluvy nedochádza k vytvoreniu diela v zmysle zákona č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (ďalej len „autorský zákon“). V prípade, že po účinnosti Zmluvy dôjde k zmene, úprave funkcionálnosti systému podľa bodu 2.1.2 a bodu 2.1.3 tejto Zmluvy, ktoré budú väčšieho rozsahu a môžu vykazovať prvky autorského diela podľa autorského zákona, zmluvné strany vzájomne súhlasia, že nakladanie s majetkovými právami a licenčné podmienky k novovytvorenému dielu budú predmetom rokovaní Riadiaceho výboru, ktorý zhodnotí a prijme rozhodnutie na základe odborného posúdenia, či predmetná zmena, úprava funkcionálnosti systému je autorským dielom. Riadiaci výbor zároveň na základe odborného posúdenia prijme návrh riešenia vysporiadania majetkových práv a licenčných podmienok. Autorské práva Poskytovateľa k Systému FIS, tým nie sú dotknuté.

Článok 10

Zmluvné pokuty a úroky z omeškania

- 10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak neodstráni poruchu/chybu Systému FIS – kategória závažnosti kritická do termínov uvedených v čl. 3 tejto Zmluvy, na výzvu Objednávateľa zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 30 EUR za každú hodinu omeškania, maximálne však do výšky 50 % z ceny za servisné služby v danom kalendárnom roku podľa Článku 6, tejto Zmluvy, za všetky poruchy/chyby Systému FIS sumárne. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak neodstráni poruchu/chybu Systému FIS – ostatné kategórie závažnosti (okrem kritickej) do termínov uvedených v čl. 3 tejto Zmluvy, na výzvu Objednávateľa zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 30 EUR za každú hodinu omeškania, maximálne však do výšky 20 % z ceny za servisné služby v danom kalendárnom roku podľa Článku 6, tejto Zmluvy, za všetky poruchy/chyby Systému FIS sumárne. Omeškanie sa bude uplatňovať na prevádzkový čas help-desku t.j. v pracovných dňoch od 8.00 do 17.00 hod.
- 10.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že ak bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry Poskytovateľovi, na výzvu Poskytovateľa zaplatí Poskytovateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05 % z nezaplatenej čiastky za každý začatý kalendárny deň omeškania.
- 10.3 Ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry Poskytovateľovi o viac ako 30 kalendárnych dní, Poskytovateľ bude oprávnený prerušiť poskytovanie servisných služieb, a to až do zaplatenia dlžnej čiastky. Takéto prerušenie sa nebude považovať za porušenie tejto zmluvy zo strany Poskytovateľa.

Článok 11

Zodpovednosť za vady a škody

- 11.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v požadovanej kvalite a prevedení podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a Prílohe č. 1 a 2 tejto Zmluvy.
- 11.2 Poskytovateľ zodpovedná za vady plnenia predmetu Zmluvy. Poskytnuté plnenie predmetu Zmluvy má vady, ak je realizované v rozpore so špecifikáciou a podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve a Prílohe č. 1 a 2 k tejto Zmluve.
- 11.3 Za vady plnenia sa považujú oneskorené, neúplné, nedostatočné realizované služby spojené s predmetom Zmluvy, ako aj realizácia predmetu Zmluvy v rozpore s Prílohou č.1 tejto zmluvy.
- 11.4 V prípade, že predmet Zmluvy má vady, ktoré vznikli na strane Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný vady bezplatne odstrániť bez zbytočného odkladu v súlade s čl. 3 bodu 3.3 až 3.6 tejto Zmluvy.
- 11.5 Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinností uvedených v tejto Zmluve alebo jej prílohách, zodpovednosť za škodu sa bude riadiť podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené pri plnení tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú dané iba v prípade Poskytovateľom spôsobených škôd a že najvyššia výška náhrady škôd, ktorú si môže Objednávateľ uplatňovať a Poskytovateľ nahradiť, je celkovo 500.000,-€.

Článok 12

Zachovávanie mlčanlivosti

- 12.1 Zmluvné strany sa vzájomne dohodli, že všetky informácie, ktoré vyplynuli z tejto Zmluvy, ako aj informácie, ktoré tvoria obsah tejto Zmluvy, a ktoré vyplývajú z plnenia predmetu tejto Zmluvy, zostanú podľa vôle zmluvných strán utajené, a to aj po skončení platnosti tejto Zmluvy (ďalej aj ako „dôverné informácie“).
- 12.2 Poskytovateľ(ia) sa zaväzuje/jú, že dôverné informácie v spoločnosti sprístupní len pracovníkom zapojeným v konkrétnych úlohách pre dohodnuté služby. Je zakázané poskytovať informácie pracovníkom, ktorí nie sú aktívne zapojení do plnenia predmetu Zmluvy.
- 12.3 Poskytovateľ(ia) sa zaväzuje/jú, že poučí/čia a zaviazajú mlčanlivosťou svojich spolupracovníkov a zamestnancov o okruhu dôverných informácií a povinnostiach Poskytovateľa súvisiacich s ich utajovaním podľa tejto Zmluvy, prípadne podľa zákonnej právnej úpravy, a to najneskôr pred prvým kontaktom s dôvernými informáciami, s výnimkou prípadu, ak ich k tejto mlčanlivosti zaväzuje už ich pracovná zmluva.

- 12.4** Ak Poskytovateľovi zamestnanci a spolupracovníci nezachovávajú mlčanlivosť o dôverných informáciách, Poskytovateľ zodpovedá v plnom rozsahu za dôsledky tohto konania svojich spolupracovníkov a zamestnancov ako za porušenie vlastných povinností podľa zmluvy alebo zákonnej právnej úpravy.
- 12.5** Zmluvné strany sa vzájomne dohodli, že o dôverných informáciách budú zachovávať mlčanlivosť, nikomu ich neprezradia, a urobia všetky opatrenia, aby znemožnili prístup tretích strán k týmto informáciám. Zbaviť mlčanlivosti o dôverných informáciách možno len:
- a) Ak to vyplýva zo zákona,
 - b) Ak je to nevyhnutné na účely plnenia Zmluvy, resp. odvrátenie nežiaduceho stavu, brániaceho splneniu Zmluvy,
 - c) So súhlasom zmluvných strán,
 - d) Ak ide o informácie, ktoré sa stanú verejne známymi, či dostupnými.

Čl. 13

Ukončenie zmluvy

13.1 Túto Zmluvu je možné ukončiť na základe dohody zmluvných strán.

13.2 Od tejto Zmluvy možno odstúpiť iba v prípade, ak niektorá zo zmluvných strán bude v omeškaní so splnením svojej zmluvnej povinnosti znamenajúcom podstatné porušenie jej zmluvnej povinnosti, ak takéto porušenie nebude napravené ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej odstupujúcou zmluvnou stranou, pričom vo vzťahu k plneniu podľa tejto zmluvy je odstúpenie možné iba:

- a) zo strany Objednávateľa - ak Poskytovateľ bude v omeškaní s poskytnutím Služby o viac ako 10 kal. dní a svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 20 dní,
- b) zo strany Poskytovateľa - ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením ceny za služby o viac ako 10 kal. dní a svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 20 dní.

13.3 Pri odstúpení od zmluvy podľa tohto článku zmluvné strany nebudú povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od zmluvy druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od zmluvy druhej zmluvnej strane.

13.4 Odstúpenie od Zmluvy musí byť písomné a odôvodnené a druhej strane doručené, inak je neplatné. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastanú i v prípade, ak druhá zmluvná strana odmietne prevziať odstúpenie od Zmluvy alebo ak druhá zmluvná strana svojím konaním alebo opomenutím zmarí doručenie odstúpenia od Zmluvy alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Zmluvy ako nedoručiteľnú alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Zmluvy ako neprevzatú v odbernej lehote.

Článok 14

Osobitné dojednania

14.1 Spoločnosť Atos IT Solutions and Services s.r.o. a spoločnosť S&T Slovakia s.r.o., sú ako účastníci združenia „ATOS – S&T“ zo záväzkov voči Objednávateľovi zaviazaní spoločne a nerozdielne.

14.2 Pohľadávky vzniknuté pri plnení tejto Zmluvy alebo akokoľvek inak v súvislosti s touto Zmluvou možno započítať len písomnou dohodou Zmluvných strán.

14.3 Záväzky a práva ako právo na ochranu dôverných informácií ako aj iné práva a záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto Zmluvy, trvajú aj po jej skončení.

14.4 Zmluvné plnenie zo strany Poskytovateľa platí za podmienky, že nevzniknú žiadne obmedzenia na základe národných a medzinárodných obchodných a colných právnych predpisov, ako ani žiadne embargá (a/alebo iné sankcie).

14.5 Reexport Zmluvného plnenia tretej osobe podlieha písomnému súhlasu Poskytovateľa. Takýto súhlas je potrebné zabezpečiť pred uzatvorením Zmluvy s treťou osobou. Objednávateľ sa zaväzuje takisto previesť povinnosť odsúhlasenia reexportu aj na tretiu osobu.

Článok 15

Záverečné ustanovenia

15.1 Zmeny a doplnenia tejto Zmluvy sú možné výlučne dohodou strán vo forme písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Objednávateľa a Poskytovateľa.

15.2 Táto Zmluva a záväzkový vzťah z tejto Zmluvy sa spravujú zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a inými súvisiacimi právnymi predpismi.

15.3 Zmluva je platná dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Zmluva sa uzatvára sa na dobu určitú do 30.6.2018.

15.4 Táto Zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých všetky majú platnosť originálu. Objednávateľ obdrží dva originály a Poskytovateľ štyri originály.

15.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

- Príloha č.1 Podmienky poskytovania servisných služieb a SLA
- Príloha č.2 Špecifikácia zmluvných plnení

15.6 Zmluvné strany prehlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, porozumeli jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcich, že ich prejavy sú dostatočne zrozumiteľné, určité a nevyvolávajú žiadne pochybenia, na znak súhlasu s ich obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

V Bratislave dňa:

Poskytovateľ 1)

Atos IT Solutions and Services s.r.o.

V Bratislave dňa:

Objednávateľ:

**Ministerstvo školstva, vedy, výskumu
a športu SR**

Ing. Emil Fitoš
konateľ

Ing. Peter Pellegrini
minister

Poskytovateľ 2)

S&T Slovakia s.r.o.

Ing. Vladimír Hric, CSc.
konateľ

Helena Horovčáková
prokurista

Príloha č.1 - Podmienky poskytovania servisných služieb a SLA

1. Help-desk

Na podporu, údržbu a úpravy Systému FIS bude Poskytovateľ prevádzkovať help-desk, (SAP Solution Manager) ktorý zabezpečuje nasledovné funkcie:

- Garantovaná dostupnosť
- Garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová väzba po vyriešení poruchy/ chyby systému
- Monitorovanie priebehu pri riešení poruchy/chyby Systému FIS
- Garantované doby riešenia poruchy/chyby Systému FIS
- Evidenciu všetkých porúch a požiadaviek VVŠ na služby podľa bodu 2.1.2 a 2.1.3 zmluvy, ich kategorizáciu , vyhodnocovanie , odsúhlasovanie rozsahu realizovaných služieb a reporting
- Prístup kľúčových používateľov k funkcionalite Help- desku v rozsahu potrebných užívateľských oprávnení
- Eskaláciu riešenia požiadaviek zo strany kľúčových používateľov

Help-desk – centrálné miesto kontaktu

Help-desk zabezpečuje podporu Systému FIS viacúrovňovým modelom servisnej podpory.

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

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

Poruchy a chyby Systému FIS môže nahlasovať aj kľúčový používateľ Objednávateľa telefonicky alebo zadáním hlásenia poruchy do SAP Solution Manager. Pracovníci help-desku zabezpečia zaevidovanie servisnej požiadavky, jej riešenie posunú na druhú úroveň pridelením riešiteľa, prípadne eskalujú požiadavku na tretiu úroveň (SAP OSS).

Podporu/chybu druhej úrovne help-desku tvoria experti Poskytovateľa , ktorí za prípadnej pomoci určených zástupcov Objednávateľa zabezpečia vyriešenie poruchy /chyby Systému FIS.

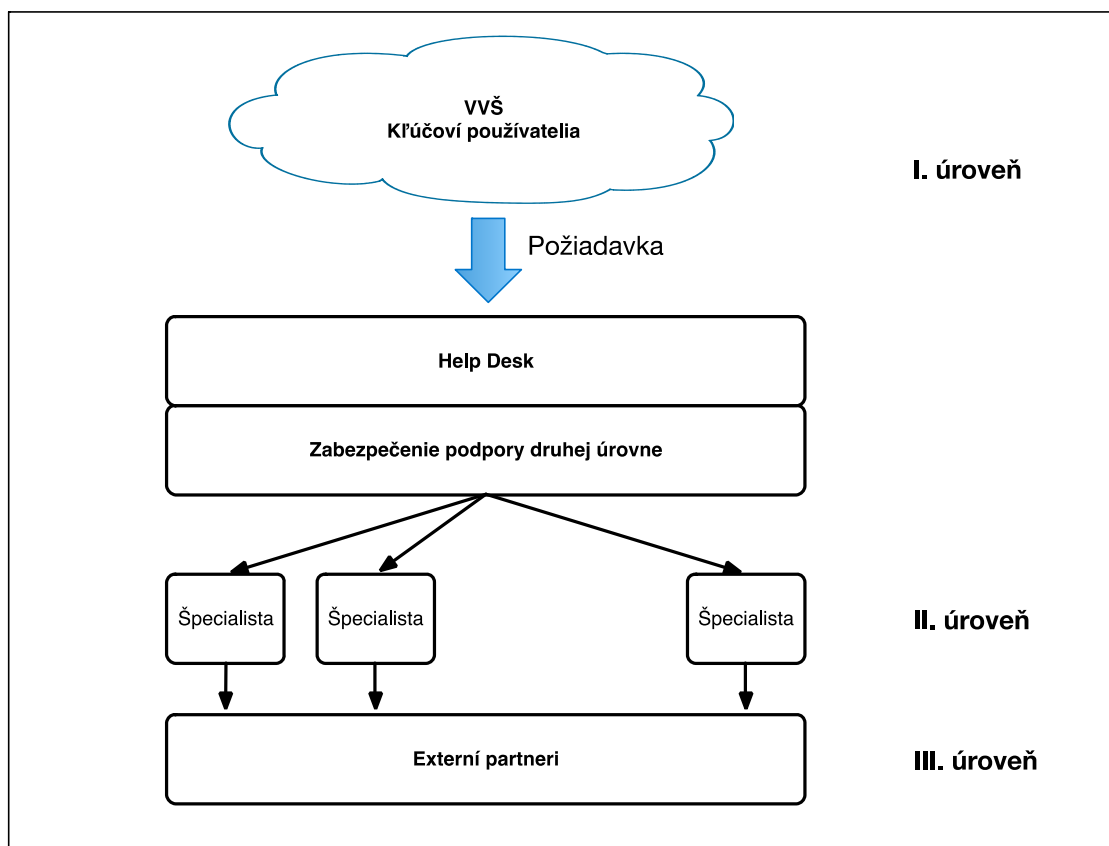
Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi kontaktné mená a telefónne čísla svojich pracovníkov, ktorí zabezpečujú podporu druhej úrovne na strane Objednávateľa a eviduje ich kontaktné údaje v Help-desku.

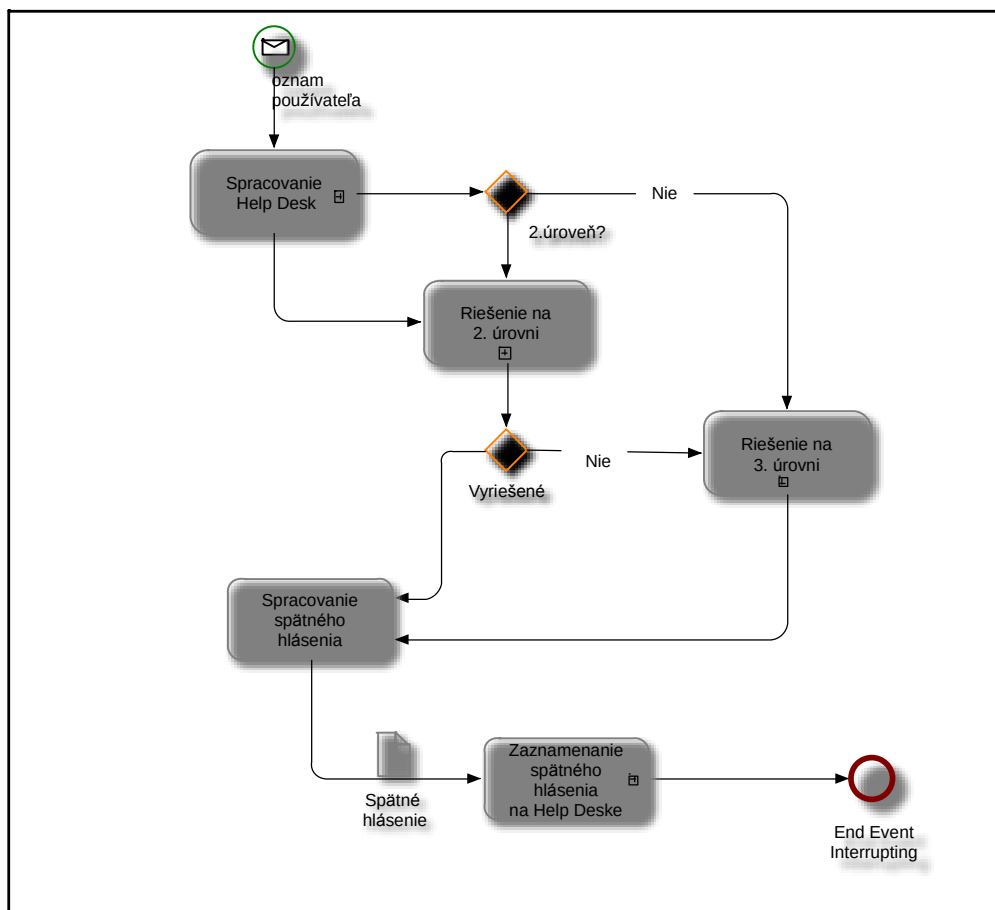
V prípade potreby podpory tretej úrovne help-desk zabezpečí eskaláciu nasledovne:

- V prípade poruchy/chyby Softvéru, sa Poskytovateľ obráti na dodávateľa licencie, s ktorým bude riešiť poruchu/chybu Systému FIS. Help-desk zabezpečí zadanie požiadavky na SAP OSS Walldorf pre riešenie problému , monitoruje priebeh jej riešenia a eskaluje jej vyriešenie v prípade nevyhovujúcej časovej odozvy zo strany SAP AG

- V prípade závažnej poruchy/chyby infraštruktúry sa Objednávateľ obráti na dodávateľa hardvéru, s ktorým bude riešiť vzniknutý problém. Poskytovateľ poskytuje súčinnosť.

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





Organizácia – Help-desku

Poskytovateľ zabezpečí nasledovné služby help-desku:

- príjem hlásení o poruche / chybe Systému FIS cez SAP Solution Manager a v prípade, že ide o kritickú chybu tak cez email, web rozhranie, telefón,,
- telefonickú pomoc kľúčovému používateľovi Systému FIS pri výskyte poruchy / chyby Systému FIS v prevádzke,
- evidenciu hlásení porúch a problémov prijatých telefonicky do aplikácie SAP Solution Manager pracovníkmi help-desku,
- odovzdanie jednoznačného identifikačného čísla poruchy / chyby Systému FIS kľúčovému používateľovi Systému FIS k neskoršej identifikácii,
- informovanie kľúčového používateľa o priebehu, vyriešenia alebo uzavretí riešenia poruchy / chyby Systému FIS, telefonicky a lebo e-mailovou notifikáciou.
- v prípade nemožnosti riešenia poruchy / chyby Systému FIS v 1. úrovni jej presunutie na 2. úroveň,
- v prípade nemožnosti riešenia poruchy / chyby Systému FIS v 2. úrovni presunutie na 3. úroveň.
- informovanie pracovníkov poskytujúcich 2. a 3. úroveň podpory (zamestnanci Poskytovateľa, prípadne pracovníci 3. strany poskytujúcich službu pre Objednávateľa) o nutnosti riešenia problému (číslo ticketu) prostredníctvom telefónu, SMS správy alebo e-mailom
- v prípade prekročenia service level zahájenie eskalačnej procedúry,
- možnosť sledovania stavu riešenia poruchy / chyby Systému FIS, proaktívne informovanie používateľov VVŠ o plánovaných a neplánovaných odstavkách.

2. Reporting

- Všetky reporty sú na požiadanie Objednávateľa predkladané aj v elektronickej podobe vo formáte xls, resp. txt
- Poskytovateľ zabezpečí mesačný reporting help-desku, ktorý obsahuje:
 - o Prekročenie SL zapríčinené Poskytovateľom služby,
 - o rozpis vykonaných služieb pre služby poskytované podľa bodu 2.1.2 a 2.1.3 zmluvy.

3. Časové relácie poskytovaných služieb

Bežná pracovná doba Help -Desku

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

Pohotovosť

V prípade potreby, na základe žiadosti Objednávateľa, Poskytovateľ zabezpečí mimoriadnu pohotovosť a mimoriadne výkony nespádajúce do bežnej pracovnej doby. Objednávateľ je povinný takéto mimoriadne akcie nahlásiť Poskytovateľovi v predstihu aspoň desať pracovných dní pre tento prípad Zmluva obsahuje 100 hodín pohotovosti.

Pohotovosť – nočná
Pracovné dni

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

Spektrum aktivít počas servisných časov

Čas	Help-desk	Riešenie porúch a chýb Systému FIS	Riešenie požiadaviek na zmenu
Bežná pracovná doba	■	■	■
Pohotovosť	■	■	nevykonáva sa

4. Súčinnosť Objednávateľa

- Poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a všetky potrebné informácie, ktoré môžu pomôcť pri odstraňovaní porúch, ktoré sú Objednávateľovi známe a o ktoré Poskytovateľ požiada,
- Podľa pokynov Poskytovateľa vykonať opatrenia ktoré môžu upresniť diagnostikovanie závady a urýchliť odstránenie problému,
- Informovať včas Poskytovateľa o príznakoch porúch, ktoré by mohli signalizovať budúcu poruchu/ chybu Systému FIS,
- V prípade potreby sprístupniť pracovníkom Poskytovateľa prevádzkové priestory v miestach prevádzky Systémov FIS,
- Riadiť sa ustanoveniami Prevádzkovej príručky a Backup & Recovery plánu.
- Zabezpečuje a zodpovedá za bezproblémovú prevádzku sieťovej infraštruktúry SANET,
- Zabezpečuje a zodpovedá za poskytnutie pripojovacích bodov k SANETu a lokálnej sieťovej infraštruktúre centrálnych pracovísk Systému FIS,
- Dodržiavanie všetkých bezpečnostných opatrení zo schváleného Bezpečnostného projektu,
- Spolupráca pri zálohovaní údajov v rámci Backup & Restore plánu,
- Pri systémoch, ktoré nezabezpečujú automatické zaznamenávanie o realizovaných prevádzkových zásahoch bude vzájomne dohodnutá forma preukazovania týchto zásahov.

5. Obmedzenia z poskytovaných služieb

- Dlhodobý výpadok elektrickej energie v mieste prevádzkovania koncovej služby,
- Živelná pohroma v mieste prevádzkovania Systému FIS,
- Nefunkčnosť sieťovej infraštruktúry SANET. Krádež techniky alebo násilné poškodenie techniky vedúce k totálnemu poškodeniu Systému FIS,
- Totálne softvérové poškodenie Systému FIS zavinené úmyselne alebo z nebanlivosti Objednávateľom alebo tretími stranami, vrátane neznámych agresívnych vírusov,
- Chyba softvérov tretích strán, na ktoré nie je k dispozícii záplata,
- Poskytovateľ nezodpovedá za chyby zapríčinená neodborným zásahom

- Objednávateľa,
- Strata alebo poškodenie zálohovacích nosičov (pások) nepredvídateľnou udalosťou, nesprávnou manipuláciou alebo ich vadou,
- Poskytovateľ nezodpovedá za chyby zapríčinené prevádzkovou infraštruktúrou,
- Prevádzka help-desku je obmedzená zlyhaním telefonickú a komunikačnej infraštruktúry, ktorej prevádzka nie je v kompetencii Poskytovateľa,
- Zo strany Objednávateľa nebola poskytnutá súčinnosť v zmysle dohodnutých podmienok,
- Nemožnosť dodržania doby riešenia problému z dôvodu zásahu tretej strany
- Nemožnosť dodržania doby riešenia z dôvodu zásadnej chyby softvéru ktorej odstránenie zabezpečuje výrobca
- Za chybu Systému FIS sa nepovažuje :
 - o chyba spôsobená nekompletnosťou zadaných vstupných údajov nutných pre vykonanie transakcie , alebo následných transakcií
 - o neznalosť používateľa v ovládaní obsluhy Systému FIS
 - o chyba spôsobená SW 3. Strany
- Podmienky, za ktorých nie je možné zabezpečiť obnovu databázových údajov:
 - o Súčasné zničenie diskov obsahujúcich zrkadlové obrazy databáz a transakcií – stratia sa údaje od poslednej zálohy,
 - o Súčasné zničenie diskov obsahujúcich zrkadlové obrazy databáz a transakcií a zálohovacích médií – stratia sa všetky údaje.

SLA

A. Definície pojmov

Dialógový krok je jednotka práce so Systémom FIS, predstavuje jednu zmenu vstupnej obrazovky klienta Systému FIS.

Hlavná lokalita je lokalita, v ktorej sa nachádza primárne - produkčné prostredie Systému FIS.

Záložná lokalita je lokalita, v ktorej sa nachádza sekundárne prostredie Systému FIS, ktorého úlohou je zabezpečiť funkčnosť prevádzky Systému FIS pri výpadku primárneho prostredia.

B. Systémový landscape FIS

Pre prevádzku Systému FIS bola zvolená architektúra a konfigurácia systémov zabezpečujúca riadnu prevádzku systému pre dimenzovaný počet používateľov.

Systémový landscape Systému FIS pozostáva z nasledovných systémov:

- produktívny systém,
- testovací systém,
- vývojový systém.

Produktívny systém má logickú architektúru trojvrstvového systému klient-server a skladá sa z databázového servera, aplikačného servera a prezentačného klienta.

Na vývojovom a testovacom systéme sa uskutočňuje vývoj, nastavenie funkčnosti a zabezpečenie kvality zmien nastavenia systému.

Poskytovateľ zabezpečuje dostupnosť, popísanú v časti D. a E. tejto prílohy, iba pre produktívny systém.

Poskytovateľ v prípade hardvérovej poruchy na produktívnom systéme, ktorá nie je odstrániteľná v priebehu pracovného dňa, dočasne použije na jeho prevádzku testovací a vývojový systém, na ktorý nahrá aktuálny stav produktívneho systému zo zálohy vykonanej

predchádzajúci pracovný deň. Maximálna doba potrebná na takúto zámenu je 6 hodín (do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná na kópiu dát zo zálohovacích médií). V takomto režime môže mať produktívny systém nižšiu výkonnosť. Po odstránení hardvérovej poruchy servera produktívneho systému sa prevádzka na tomto serveri obnoví. Termín tejto obnovy Poskytovateľ vopred oznámi všetkým používateľom a podľa možnosti a dohody so zástupcom Objednávateľa ju vykoná mimo riadnej pracovnej doby.

Poskytovateľ je povinný vykonávať periodický a proaktívny monitoring systémových zdrojov produktívneho prostredia Systému FIS, a to najmä využitie procesorov, využitie operačnej pamäte a využitie diskového priestoru, s cieľom identifikovať úzke miesta vo výkonnosti systému (napr. nedostatok diskového priestoru v dôsledku rastu veľkosti databázy). V prípade, ak Poskytovateľ identifikuje potenciálne výkonové nedostatky systému, je povinný najmenej 3 mesiace vopred pred predpokladaným vznikom výkonových problémov systému (najmä predĺženia Doby odozvy Systému FIS) Objednávateľa informovať o tejto skutočnosti.

C. Podpora a údržba Systému FIS

Poskytovateľ zabezpečí údržbu Systému FIS, ktorá pozostáva z:

- Testovania a Implementácie SAP Notes na základe požiadavky Objednávateľa, do Systému FIS získaných zo SAP OSS
- Vykonávanie transportov z testovacieho a vývojového prostredia do produkčného prostredia Systému FIS.

Poskytovateľ ďalej zabezpečí:

- Inštaláciu, administráciu, management, zálohovanie a obnovu databázy Systému FIS a potrebných nástrojov, pričom súčasťou týchto aktivít sú:
 - (i) Administrácia Systému FIS
 - Údržba parametrov systémových profilov
 - Ladenie výkonostných parametrov systému
 - Správa jednotlivých prostredí (produkčné, testovacie, vývojové)
 - Údržba oprávnení a prístupových práv koncových používateľov
 - Kópie klientov
 - Plánovanie a kontrola štandardných úloh na pozadí
 - (ii) Správa (Administrácia) databázy
 - Kontrola a údržba databázy
 - Ladenie databázy
 - Reorganizácia databázy (v príp. potreby)
 - Udržiavanie kópie databázy používateľov
 - (iii) Implementácia Hot Packages a LCP
 - (iv) Backup a obnovenie databázy
 - (v) Periodické kontroly Systému FIS v rozsahu:
 - Denné úlohy:
 - Monitoring systému CCMS
 - Kontrola systémového protokolu
 - Kontrola spooling systému
 - Kontrola chýb výstupných požiadaviek spoolu
 - Kontrola štatútu procesov
 - Kontrola a analýza „short dump“ ABAP/4
 - Kontrola chýb aktualizácie
 - Kontrola blokováných záznamov
 - Kontrola spracovania dávkových vstupov (batch inputs)
 - Kontrola úloh na pozadí
 - Kontrola databázy:
 - a) Kontrola chybových protokolov databázy
 - b) Kontrola rozšírení databázy

- c) Kontrola vykonania Backupu databázy
- d) Kontrola kritických oblastí systému
- e) Kontrola zaplnenia transakčného logu databázy
- f) Kontrola zaplnenia dátových súborov databázy
- Týždenné úlohy:
Kontrola chýbajúcich indexov databázy
- Mesačné úlohy:
Kontrola konzistencie databázy
Kontrola rastu databázy
- Úlohy z polročnou periodicitou:
Kontrola transportného systému
Kontrola vykonania obnovenia (recovery) Systému FIS zo zálohy.

D. Používateľské časy Systému FIS

Používateľský čas je čas, počas ktorého je Systém FIS k dispozícii. Čas je skrátený o čas potrebný pre údržbu.

Systém FIS je v prevádzke 7 dní v týždni, 24 hodín denne. Táto doba využitia je obmedzená predovšetkým plánovanými a dohodnutými ošetrovacími a údržbovými prácami, ktoré sa spravidla konajú po dohode s Objednávateľom cez pracovné dni v čase od 22:00 do 6:00, alebo bez dohody s Objednávateľom v pondelok v čase od 00:00 do 06:00.

Časové charakteristiky prevádzky Systému FIS

Základné prevádzkové charakteristiky sú nasledovné:

- Zabezpečená prevádzka pre používateľov: v pracovných dňoch od 8:00 – 17:00

Poskytovateľ zabezpečuje, vzhľadom na čas využitia, priemernú mesačnú dostupnosť produktívneho Systému FIS.

Pre produktívny server je dohodnutá táto trieda dostupnosti:

maximálna doba súvislého výpadku Systému FIS	6 hodín
maximálny počet prípadov výpadku Systému FIS za mesiac (samostatná udalosť = Doba výpadku dlhšia ako 5 minút)	8
maximálna kumulatívna doba výpadku Systému FIS za mesiac (zodpovedá priemernej percentuálnej dostupnosti cca. 98 % za mesiac)	14 hodín

- Help-Desk je k dispozícii v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00

Manažment riadenia problémov

Manažment riadenia problémov tvorí integrálnu zložku koncepcie prevádzky Systému FIS zo strany Poskytovateľa.

Na základe výskytu a následného odstránenia chýb analyzovaných v procese diagnostiky chýb a ich príčin Poskytovateľ vyvodzuje, ak je to možné, príslušné preventívne opatrenia.

Monitorovacie systémy používané Poskytovateľom pracujú na princípe tzv. eventmonitoringu a na princípe automatizovanej kontroly aktuálneho stavu.

Dohodnuté zmluvné časy podpory a údržby systému FIS

Dohodnutá úroveň servisu	Dohodnuté časy, resp. hodnoty (počas dialógového času)	Zníženie dohodnutého štvrtročného paušálu o		
		Dosiahnuté časy, resp. hodnoty		
		4 %	6 %	8 %
Dostupnosť produktívneho systému - maximálna Doba súvislého výpadku: - maximálny Počet prípadov výpadku za mesiac - maximálna Kumulatívna doba výpadku na mesiac	<= 6 hodín 8 <= 14 hodín	>6 a <= 8 9 až 10 >14 a <= 22	>8 a <= 10 11až 12 >22 a <= 32	>10 >12 >32
Reakčné časy pri kritických chybách Prvé spätné volanie osobe, ktorá nahlásila chybu sa uskutočňuje - počas dialógového času (v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00) v 80% prípadov v priebehu 60 minút - počas dialógového času (v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00) v 20% prípadov v priebehu 180 minút	<= 80% prípadov <= 20% prípadov	<=70% <=30%	<=60% <=40%	<=50% <=50%
Časy odstránenia chýb produktívneho systému Kritická chyba Stredná chyba Ľahká chyba	v priebehu 2 pracovných dní v priebehu 14 pracovných dní v priebehu 30 pracovných dní	>2 a <= 4 >14 a <= 18 >30 a <= 34	>4 a <= 8 >18 a <=22 >34 a <= 36	>8 >22 >36

Plnenia definované v tejto prílohe je Poskytovateľ povinný zabezpečiť iba ak:

- počet súčasne pripojených používateľov neprekročí hranicu počtu licencií Softvéru, ktoré má Objednávateľ zakúpené,
- nenastane zlyhanie komponentov infraštruktúry na oboch lokalitách (hlavnej a záložnej) zároveň,
- počet dialógových krokov vykonaných v priebehu príslušného dňa neprekročí trojmesačný priemer o viac ako 20%.

E. Zoznam verejných vysokých škôl, pre ktoré je poskytovaná servisná podpora podľa tejto zmluvy

Univerzita Komenského v Bratislave
Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach
Prešovská univerzita v Prešove
Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave
Univerzita veterinárneho lekárstva a farmácie v Košiciach
Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre
Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici
Trnavská univerzita v Trnave
Trenčianska univerzita Alexandra Dubčeka v Trenčíne
Katolícka univerzita v Ružomberku
Univerzita J. Selyeho so sídlom v Komárne
Technická univerzita v Košiciach
Žilinská univerzita v Žiline
Slovenská poľnohospodárska univerzita v Nitre
Technická univerzita vo Zvolene
Vysoká škola múzických umení v Bratislave
Vysoká škola výtvarných umení v Bratislave
Akadémia umení v Banskej Bystrici

Príloha č. 2 - Špecifikácia zmluvných plnení

A. Špecifikácia finančného plnenia za služby poskytnuté podľa Článku 2, bodu 2.1.1 Servisnej zmluvy

Obdobie	2014	2015	2016	2017	2018
Typ služby	Cena (EUR)	Cena (EUR)	Cena (EUR)	Cena (EUR)	Cena (EUR)
<i>Poskytovanie paušálnych servisných výkonov podľa bodu 2.1.1</i>	255.188,75 €	510.377,50 €	510.377,50 €	510.377,50 €	255.188,75 €

B. Špecifikácia rozsahu služieb poskytovaných podľa Článku 2, bodu 2.1.2 Servisnej zmluvy

Obdobie	2014	2015	2016	2017	2018
Typ služby	Rozsah (čld)	Rozsah (čld)	Rozsah (čld)	Rozsah (čld)	Rozsah (čld)
<i>Poskytovanie konzultačnej podpory a/alebo operatívnych zásahov resp. zmien v Systéme FIS podľa bodu 2.1.2</i>	380	759	759	759	380

Pre plnenie podľa článku 2.1.2 je platná sadzba 737,07 eur bez DPH na 1 človekdeň.