

Zmluva o podpore prechodu na ostrú prevádzku v rámci informačného systému pre CDA pre rok 2015

uzavretá podľa §269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov

Dodávateľ:

VT Group, a.s.

Sídlo: Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava

IČO: 45 580 561

IČ DPH: SK 202 304 2813

Zápis v OR OS Bratislava I, odd. Sa, vl. č. 5049/B

Konajúci: p. Andrej Škultéty, predseda predstavenstva

(ďalej len ako „Dodávateľ“)

a

Objednávateľ:

Univerzitná knižnica v Bratislave

Sídlo: Michalská 1, 814 17 Bratislava

IČO: 00 164 631

IČ DPH: SK202082990

Rozpočtová organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR

Konajúci: PhDr. Tibor Trgíňa, generálny riaditeľ

(ďalej len ako „Objednávateľ“)

I.

Dodávateľ poskytol Objednávateľovi plnenie pre potreby národného projektu Centrálny dátový archív, OPIS PO2 a to na základe Realizačnej zmluvy uzavretej na základe Rámcovej dohody MK-27/10M medzi Ministerstvom kultúry SR a Dodávateľom.

II.

Na základe tejto Zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi bez nároku na odplatu (t.j. bezodplatne) podporu prechodu na ostrú prevádzku pre CDA a to v rozsahu výkonov a postupom plnení, ktoré sú špecifikované v:

Prílohe č. 1 tejto Zmluvy označenej ako – „Popis, objem a rozsah služieb podpory“

Príloha č. 2 tejto Zmluvy označenej ako – „Harmonogram implementácie zmien a vylepšení plnenia CDA“

Platí, že v prípade, ak niektoré plnenie uvedené v tejto Zmluve je súčasne predmetom plnenia Dodávateľa podľa osobitnej zmluvy uzavretej s Objednávateľom pred uzavretím tejto Zmluvy, potom je takéto plnenie poskytované na základe a v súlade s takouto skoršou osobitnou zmluvou a nie podľa tejto Zmluvy, ak nie je v nasledujúcej vete uvedené inak. V prípade, ak by skoršia osobitná zmluva, na ktorú sa vzťahuje predchádzajúca veta bola ukončená alebo nemala trvať až do 30. júna 2015, potom plnenie, na ktoré by sa inak vzťahovala táto Zmluva, bude v čase od skončenia osobitnej zmluvy do dňa 30. júna 2015 poskytované na základe tejto Zmluvy a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

VT Group, a. s., Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava, IČO: 45 580 561, DIČ DPH: SK 2023042813
účet č.: 2925838031 / 1100, Tatra banka, a.s.

tel.: +421 2 32 11 99 22, e: info@vtgroup.sk, w: www.vtgroup.sk

Škultéty

III.

Plnenia na základe tejto Zmluvy bude Dodávateľ na vlastné náklady poskytovať Objednávateľovi v období od účinnosti tejto Zmluvy do dňa 30. júna 2015, čím je táto Zmluva uzavretá na dobu určitú.

Dodávateľ je povinný pri plnení tejto Zmluvy postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou a riadne v súlade s touto Zmluvou poskytovať Objednávateľovi dohodnuté plnenia.

IV.

Pre akékoľvek výstupy plnení, ktoré budú poskytnuté na základe tejto Zmluvy Dodávateľom Objednávateľovi a podliehali by autorskoprávnej ochrane platí, že Dodávateľ poskytuje k týmto plneniam Objednávateľovi bezodplatne nevýhradné, časovo, územne a spôsobom použitia neobmedzené právo použitia každého takéhoto výstupu plnenia a to vrátane práva Objednávateľa takýto výstup plnenia sám alebo prostredníctvom tretej osoby meniť, spracovávať, zasahovať do neho, prepájať s inými počítačovými programami, postúpiť právo použitia (licenciu) takéhoto plnenia na tretej osobe alebo udeliť k nemu tretej osobe sublicenciu.

V.

Táto Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po povinnom zverejnení podľa §5a zák. č. 211/2000 Z.z. v znení neskorších predpisov (Zákon o slobodnom prístupe k informáciám) v súvisi s §47a zák. č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (Občiansky zákonník), nie však skôr ako dňom 01. január 2015.

Táto Zmluva a práva a povinnosti z nej vyplývajúce alebo s ňou súvisiace sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Túto Zmluvu možno meniť a dopĺňať iba na základe písomnej dohody/písomných dohôd medzi zmluvnými stranami, ktorá/ktoré bude/budú v podobe číslovaného dodatku/číslovaných dodatkov, ktorý/ktoré podpísali zmluvné strany, ak nie je pre konkrétny prípad touto Zmluvou dohodnuté inak.

Táto Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch v slovenskom jazyku, pričom každý zo zmluvných strán obdrží po jednom vyhotovení.

Zmluvné strany potvrdzujú, že ich spôsobilosť na právne úkony nie je obmedzená, že túto Zmluvu uzatvorili na základe svojej slobodnej vôle, vážne a že táto Zmluva nebola uzatvorená pod nátlakom alebo za nápadne nevýhodných podmienok. Zmluvné strany spoločne vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali a že jej obsahu porozumeli, na znak čoho ju vlastnoručne podpísali.

Prílohy:

Príloha č. 1 – „Popis, objem a rozsah služieb systémovej podpory“

Príloha č. 2 – „Harmonogram implementácie výhrad a vylepšení plnenia CDA“

V Bratislave dňa 19.12.2014

V Bratislave dňa 19.12.2014
UNIVERZITNÁ KNÍŽNICA V BRATISLAVE
Michalská 1, 814 17 Bratislava

⑧

VT Group, a.s.
Andrej Škultéty
Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava
IČO: 45 580 561
IČ DPH: SK2023042813

Univerzitná knižnica v Bratislave
PhDr. Tibor Trgiňa
generálny riaditeľ

VT Group, a. s., Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava, IČO: 45 580 561, DIČ DPH: SK 2023042813
účet č.: 2925838031 / 1100, Tatra banka, a.s.

tel.: +421 2 32 11 99 22, e: info@vtgroup.sk, w: www.vtgroup.sk

Príloha č.1 Popis, objem a rozsah podpory

V rámci Služieb Dodávateľ poskytne nasledujúce služby

a) Service Desk

Objednávateľ nahlasuje požiadavky na Drobné zmeny a Incidenty / Problémy na kontaktnú adresu Service Desku Dodávateľa

Incidenty / Problémy sú prioritizované na strane Objednávateľa podľa nasledujúcich kritérií:

Kód priority	Priorita	Popis
1	Vysoká	Hlavné funkcie sú nedostupné a chyba znemožňuje použitie aplikácie za účelom, na ktorý bola vytvorená. Alebo Chyba zastavila firemné procesy Objednávateľa a neexistuje workaround, ktorý je možné realizovať s existujúcimi zdrojmi bez vážneho dopadu na Objednávateľa alebo veľkej finančnej straty Objednávateľa. Alebo Chyba neumožňuje dodržať kritické termíny Objednávateľa a vyžaduje najrýchlejšie možné riešenie, alebo Chyba vážne narušuje bezpečnostné požiadavky v zmysle, že neoprávnená rola by mohla mať prístup k bankovému alebo obchodnému tajomstvu Objednávateľa, alebo k osobným údajom zákazníkov Objednávateľa, alebo znemožňuje požadované zaznamenávanie a monitorovanie.
2	Stredná	Chyba má vážny dopad na prevádzkové aktivity Objednávateľa, neznamená však zastavenie procesu. Alebo Chyba spôsobuje zníženú funkčnosť aplikácie. Existuje spôsob ako obísť problém, ale znamená finančnú stratu pre Objednávateľa, alebo vyžaduje veľké manuálne úsilie zvládnuť existujúcimi zdrojmi, alebo znamená vysoké riziko. Hlavné funkcie aplikácie naďalej fungujú.
3	Nízka	Drobná chyba, ktorá nemá výrazný vplyv na Objednávateľa a je všeobecne tolerovateľná (kozmetická chyba). Existuje spôsob ako obísť a neznamená finančnú stratu pre Objednávateľa.

Dodávateľ môže navrhnúť zmenu priority Incidentu / Problému. Úroveň priority môže byť zmenená len so súhlasom Objednávateľa. Do času zmeny úrovne priority Objednávateľom je Incident / Problém spracovávaný v súlade s pravidlami pre prvotne definovanú úroveň priority.

Po dodaní workaroundu sa priorita nahláseného Incidentu / Problému nemení.

O plánovaných odstavkách svojich Service Deskov sa zmluvné strany budú navzájom informovať v dostatočnom časovom predstihu spolu s náhradným riešením pre nahlásovanie Incidentov/Problémov/požiadaviek na Drobné zmeny.

O neplánovanom výpadku sa zmluvné strany budú navzájom informovať telefonicky okamžite.

b) Riešenie Incidentov / Problémov

V rámci manažmentu Incidentov / Problémov bude Dodávateľ vykonávať minimálne tieto aktivity

- Prijatie a potvrdenie nahlásenia Incidentu / Problému
- Investigácia a diagnostika
- Informácia o zahájení riešenia
- Informácia o postupe riešenia
- Riešenie a oprava

- Informácia o ukončení riešenia
- Incident report

Dodávateľ bude v súčinnosti s Objednávateľom vykonávať riadenie Problémov s cieľom eliminovať a redukovať výskyt Incidentov určením príčin ich vzniku. Dodávateľ v rámci dodania riešenia Incidentu poskytne Objednávateľovi aj identifikáciu príčiny Incidentu, ktorý ju bude udržiavať.

Predloženie Incidentu / Problému

Akýkoľvek Incident / Problém predložený Dodávateľovi bude obsahovať minimálne tieto atribúty:

- ID (jedinečná referencia pre Incident / Problém)
 - Kontaktná osoba Objednávateľa
 - Priorita Incidentu / Problému
 - Popis Incidentu / Problému (vrátane relevantných príloh ako napríklad „print screens, log files“)
 - Referencia na prostredie využitého na replikáciu Incidentu (LIVE, UAT)
 - Release / referencia na verziu Produktu
 - Replikačný scenár (popis spôsobu, ako Incident / Problém replikovať v danom prostredí), ak je Incident / Problém replikovateľný
 - Dátum a čas predloženia
- Incident priority 1 môže byť predložený aj telefonicky kontaktnou osobou Objednávateľa na Service Desk Dodávateľa.

Prijatie Incidentu / Problému

Dodávateľ preberie Incident / Problém a poskytne potvrdenie Service Desku Objednávateľa o jeho prevzatí.

Ďalej Dodávateľ reaguje podľa termínov stanovených SLA na základe uvedenej úrovne priority Incidentu / Problému. Každá reakcia na predložený Incident / Problém bude spĺňať minimálne nasledovné atribúty:

- ID (rovnaké ako pôvodné)
- Dátum a čas vyrozumenia
- Informácia o stave spracovania Incidentu / Problému

Investigácia a diagnostika Incidentu

V prípade, ak sa počas analýzy ukáže, že príčina Incidentu je v aplikácii tretích strán resp. v infraštruktúre (napr. databáza, aplikačný server alebo iná súčasť, ktorá je podmienkou funkčnosti Produktu), je Dodávateľom po schválení zo strany Objednávateľa vygenerovaná požiadavka na systémové riešenie. V prípade, že je servis aplikácií tretích strán krytý zmluvným vzťahom medzi Objednávateľom a Treťou stranou, bude na strane Objednávateľa určený zodpovedný zástupca, ktorý bude sprostredkovať komunikáciu medzi Dodávateľom a Treťou stranou až do úplného odstránenia Incidentu.

V prípade nesprávne určenej úrovne priority Incidentu môže Dodávateľ navrhnúť jej zmenu. Úroveň priority však smie byť zmenená len Objednávateľom. Do času zmeny úrovne priority Objednávateľom je Incident spracovávaný v súlade s pravidlami pre prvotne definovanú úroveň priority.

Riešenie a oprava Incidentu / Problému

Postup nasadzovania opráv bude nasledujúci:



- Dodávateľ na vlastnom prostredí pripraví opravu Incidentu / Problému a pripraví Inštalačnú požiadavku vrátane požadovaného rozsahu regresných testov.
- Dodávateľ pripraví Inštalačnú požiadavku pre nasadenie buildu u Objednávateľa a taktiež update dokumentácie produktu v zmysle zmeny nasadzovaného buildu.
- Objednávateľ prevezme build a zaistí jeho nasadenie do testovacích prostredí, kde prebehnú Akceptačné testy.
- Po úspešnom vykonaní Akceptačných testov Dodávateľ pripraví Inštalačnú požiadavku pre nasadenie buildu do produkčného prostredia.

Ak bude vykonaný Zásah na pracovisku Objednávateľa, vystaví Dodávateľ o každom takom Zásahu Protokol o Zásahu (Incident report), ktorý bude obsahovať najmä:

- dátum a čas predloženia Incidentu
- Objednávateľom požadovaný spôsob odstránenia Incidentu,
- čas, kedy zásah začal a kedy bol ukončený,
- príčina vzniku Incidentu (dôvod zásahu),
- popis realizovaných prác a spôsobu odstránenia Incidentu,
- opatrenia, ktoré treba urobiť, aby sa incident neopakoval, prípadne aby sa našlo trvalé riešenie
- meno zamestnanca Dodávateľa, ktorý vykonal zásah,
- Podpis zamestnanca prítomného v čase realizácie technického zásahu
- podpis zodpovedného zástupcu Dodávateľa a zodpovedného zástupcu Objednávateľa.

Dodávateľ zašle Protokol o zásahu do troch dní od ukončenia Zásahu zodpovednému zástupcovi Objednávateľa, ktorý jeho obsah skontroluje a v prípade súhlasu s jeho obsahom tento Protokol podpíše. V prípade, že Objednávateľ obsah Protokolu neodsúhlasí, oznámi túto skutočnosť Dodávateľovi najneskôr do 5 pracovných dní od dňa jeho preukázateľného doručenia Objednávateľovi. Sporné body Protokolu budú riešené rokovaním odborných garantov obidvoch zmluvných strán. Dodávateľ bude viesť o všetkých Zasadaniach preukazujúcu evidenciu.

Ak sa nejedná o odstraňovanie Incidentu priority 1, Dodávateľ nie je oprávnený realizovať akýkoľvek zásah týkajúci sa Produktu v produkčnom prostredí Objednávateľa bez jeho predchádzajúceho otestovania v testovacom prostredí. Objednávateľ je Dodávateľovi povinný tento test umožniť.

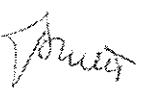
Pred akýmkoľvek zásahom do produkčného prostredia Objednávateľa je Dodávateľ povinný vždy zabezpečiť opatrenia, ktoré umožnia uvedenie Produktu do stavu pred týmto zásahom; Objednávateľ je povinný umožniť Dodávateľovi vykonanie tohto opatrenia. Ak Objednávateľ vykonanie takéto opatrenie neumožní, je príslušný zamestnanec Objednávateľa povinný túto skutočnosť písomne potvrdiť. Ak tak neurobí, je Dodávateľ oprávnený odmietnuť vykonanie plánovaného úkonu.

Akceptácia dodávky riešenia Incidentu / Problému

Dodané riešenie bude akceptované na základe výsledkov testov realizovaných Objednávateľom.

Neakceptované (odmietnuté) riešenie bude ďalej spracovávané Dodávateľom s použitím rovnakého procesu ako pre zaobchádzanie s novými Incidentmi / Problémami, ale pri zachovaní pôvodného ID Incidentu / Problému a pri pokračovaní plynutia času od prvotného predloženia Incidentu / Problému.

c) Riešenie Drobných zmien



Predmetom tejto služby sú len tie požiadavky Objednávateľa, ktoré z hľadiska náročnosti neprekračujú objem 5 MD/požiadavku. Dodávka akýchkoľvek rozsahom väčších požiadaviek na zmeny nie je predmetom servisu.

V rámci manažmentu a dodávky Drobných zmien Dodávateľ vykoná minimálne tieto aktivity:

- Analýza požiadavky na Drobnú zmenu
- Spracovanie návrhu Objednávky Drobnej zmeny
- Otestovanie riešenia Drobnej zmeny internými postupmi Dodávateľa
- Dodávka Drobnej zmeny a jej implementácia alebo podpora pri jej implementácii

Objednávateľ predloží požiadavku na Drobnú zmenu minimálne s nasledovnými atribútmi:

- ID (identifikačné číslo)
- Meno zodpovednej osoby Objednávateľa
- Popis požadovanej Drobnej zmeny
- Dátum a čas predloženia

Dodávateľ po obdržaní písomnej požiadavky Objednávateľa spracuje podľa dohodnutého SLA návrh Objednávky.

Návrh Objednávky musí obsahovať nasledujúce náležitosti:

- ID (identifikačné číslo) – zhodné s ID z požiadavky na Drobnú zmenu.
- Cieľ zadania - jedná sa o stručnú sumarizáciu zadania.
- Popis zadania - ide o podrobnú špecifikáciu zadania Drobnej zmeny na dostatočne detailnej úrovni umožňujúcej začatie analytických či realizačných prác.
- Nároky na súčinnosť Objednávateľa - je určená vecná a časová súčinnosť, ktorú bude Dodávateľ požadovať od Objednávateľa v súvislosti s realizáciou Objednávky.
- Postup odovzdávania Drobnej zmeny vytvorenej podľa Objednávky.
- Hodinová kalkúlia - predstavuje rozpis hodín spotrebovaných na predmet plnenia Objednávky.
- Dopadová analýza
- Termin do kedy vie Dodávateľ zmenu dodať od potvrdenia Objednávky.

Po potvrdení Objednávky oboma zmluvnými stranami vykoná Dodávateľ jej realizáciu v dohodnutých termínoch.

Lehoty dodania a dodacích podmienok Drobných zmien budú konkrétne stanovené dohodou v príslušných písomných Objednávkach. Dodávateľ má právo s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa Drobnú zmenu dodať v termíne kratšom, než je uvedený v Objednávke.

Pri nasadzovaní Drobných zmien sa použije rovnaký postup ako pri nasadzovaní opráv Incidentov / Problémov uvedený v tejto Prílohe.

V prípade uskutočnenia Zásahu splní Dodávateľ svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy osobným odovzdaním opraveného patchu či novej verzie Produktu po uskutočnení úspešných testov. Odovzdanie patchu alebo novej verzie Produktu a riadne otestovanie, resp. dôvod, pre ktorý test nebol uskutočnený, bude potvrdené Odovzdávacím protokolom či Protokolom o Zásahu podpísaným zodpovednými zástupcami zmluvných strán.

Príloha

Odovzdanie Drobnej zmeny vytvorenej podľa Objednávky k Akceptačným testom bude potvrdené Odovzdávacím protokolom podpísaným stanoveným odborným garantom Objednávateľa alebo zodpovedným zástupcom Objednávateľa. Drobná zmena bude vždy pre potreby tejto Zmluvy pokladaná zo strany Dodávateľa za odovzdanú, ak Objednávateľ z dôvodov na strane Objednávateľa, v lehote piatich pracovných dní od dňa jej doručenia Objednávateľovi nepodpíše Odovzdávací protokol.

Opravný patch, nová verzia Produktu či Drobná zmena bude spravidla, ak v Objednávke nie je stanovené inak alebo ak sa odborní garanti zmluvných strán nedohodnú inak, najprv testovaná internými postupmi Dodávateľa, potom bude odovzdaná Objednávateľovi k Handover testom. Po ich úspešnej realizácii bude odovzdaná k Akceptačným testom v testovacom prostredí Objednávateľa a nakoniec bude uskutočnená Pilotná prevádzka v produkčnom prostredí Objednávateľa. Konkrétne termíny týchto krokov a dĺžka ich trvania pre Drobné zmeny podľa Objednávky budú uvedené v Objednávke. Dodávka musí zároveň spĺňať požiadavky Objednávateľa pre implementáciu zmien.

Všetky defekty zistené v priebehu Akceptačných testov je Objednávateľ povinný oznamovať Dodávateľovi bez zbytočného odkladu a to vopred dohodnutou formou (mail, telefonicky, ...). Objednávateľom nahlásené problémy je Dodávateľ povinný odstrániť v termíne dohodnutom medzi zodpovedným zástupcom Objednávateľa a zodpovedným zástupcom Dodávateľa. Objednávateľ je na žiadosť Dodávateľa povinný písomne potvrdiť dátum odstránenia každého problému zisteného v priebehu Akceptačných testov a pilotnej prevádzky. V priebehu Akceptačných testov odborní garanti Objednávateľa a Dodávateľa priebežne prerokúvajú spôsoby a termíny riešenia nahlásených problémov.

Akceptácia Dodávky vytvorenej podľa Objednávky bude uskutočnená po úspešných Akceptačných testoch, ak nie je v Objednávke určené inak. Podmienkou Akceptácie je, že daná Dodávka spĺňa akceptačné kritériá (štandardne 0 A defektov, 0 B defektov, dohoda v počte C defektov).

Defekty sú prioritizované na strane Objednávateľa podľa nasledujúcich kritérií:

Kategória	Popis
A	Chyba, kvôli ktorej: - nie je možné pokračovať v testovaní - môže vzniknúť závažný dopad na klienta alebo - aplikácia nespĺňa kritické požiadavky klienta (hl. bezpečnostné) a zároveň neexistuje prijateľný workaround.
B	Chyba s dopadom na základnú funkčnosť aplikácie (systému) alebo keď nie je možné pokračovať v testovacom prípade, pričom existuje prijateľný workaround na riešenie chyby.
C	„Kozmetická“ chyba, bez dopadu na základnú funkčnosť.

Akceptácia Drobnej zmeny vytvorenej podľa Objednávky bude potvrdená Akceptačným protokolom podpísaným stanoveným odborným garantom Objednávateľa. Tento protokol bude obsahovať záväzné

konkrétne termíny vyriešenia prípadných defektov kategórie C.

Drobná zmena vytvorená podľa Objednávky bude vždy považovaná za akceptovanú, ak je Drobná zmena riadne odovzdaná a Objednávateľ prekročí termín ukončenia Akceptačných testov uvedených v Objednávke o viac ako 10 pracovných dní a zároveň sú splnené akceptačné kritéria definované v predošlom odseku a Objednávateľ neohlási Dodávateľovi žiadne chyby, ktoré by spôsobili nesplnenie podmienky Akceptácie podľa predošlého odseku.

Do produkčného prostredia Objednávateľa je možné nasadzovať Drobné zmeny iba v takom poradí, v akom boli vytvorené; Dodávateľ nezodpovedá za následky prípadného oneskorenia nasadenia Drobnej zmeny spôsobenej tým, že sa Objednávateľ dostal do omeškania s Akceptačným testovaním predchádzajúcich Drobných zmien, opravných patchov či nových verzií Produktu, ktoré nebolo spôsobené Dodávateľom.

Dodávateľ poskytne implementáciu Drobných zmien alebo podporu pri ich implementácii do produkčného prostredia v prípade požiadavky Objednávateľa aj v mimopracovnej dobe. Objednávateľ bude optimalizovať množstvo takýchto požiadaviek na max. jedenkrát za kvartál.

Vlastníkom kódu aj programov Drobných zmien po ich akceptovanej implementácii sa stáva Objednávateľ.

Objednávateľ si vyhradzuje právo požiadať o Drobnú zmenu aj tretiu stranu. Povinnosťou Objednávateľa je zabezpečiť potrebnú špecifickú dokumentáciu a doručiť ju Dodávateľovi. Vykonaná zmena sa stáva predmetom tejto zmluvy.

d) Pravidelné aktivity

V rámci Pravidelných aktivít zameraných na profylaktiku môže Objednávateľ požiadať Dodávateľa o vykonanie minimálne nasledovných činností:

- Monitoring výkonnosti (nastavenie, analýza, doporučenia) pre databázy podľa prevádzkovej dokumentácie, ostatné komponenty na požiadanie
- Ladenie výkonnosti podľa prevádzkovej dokumentácie, ostatné komponenty na požiadanie
- Kontrola a analýza logov, doporučenia na odstránenia chýb podľa prevádzkovej dokumentácie, ostatné komponenty na požiadanie
- Kontrola prevedenia zálohovania a obnovy Produktu podľa prevádzkovej dokumentácie, ostatné komponenty na požiadanie
- Analýza, príprava a realizácia upgradov aplikácie/databázy/middleware (vrátane spolupráce pri upgradoch infraštruktúry/OS) vrátane realizácie upgradov v mimopracovnej dobe. V cene upgradov je zahrnutý upgrade v rámci minor verzií bez zásadného dopadu na customizáciu
- Zabezpečenie funkčnosti a kompatibility aplikácie so sw technológiami, ktoré sú nevyhnutné k jej prevádzke, pri uprade týchto technológií realizovaných Objednávateľom na aktuálne podporované verzie (základná podpora) pred zmenou podporovaných verzií dodávateľa sw technológií.
- Aplikácia fixov, vrátane produkčného systému.
- Aplikácia fixov pre ostatné spôsobilé produkty na základe požiadavky Objednávateľa, týkajúcu sa len základnej inštalácie, nie na produkčnom systéme

Profylaktické aktivity týkajúce sa produkčného prostredia budú vykonávané na mieste (on site) v

priestoroch Objednávateľa a v nevyhnutných prípadoch mimo pracovnej doby. Objednávateľ bude optimalizovať množstvo aktivít v mimopracovnej dobe na maximálne jedenkrát za kvartál. Profylaktické aktivity týkajúce sa iných prostredí ako produkčného môžu byť vykonávané vzdialeným prístupom (remote) a v pracovnej dobe.

e) Riešenie Servisných požiadaviek

V rámci tejto služby budú poskytnuté minimálne tieto aktivity:

- Poskytnutie rád pre efektívne používanie diela užívateľom
- Sprostredkovanie prenosu vedomostí o administrácii Produktu obslužnému personálu Objednávateľa formou informácií o postupoch pri zmenách konfigurácie
- Asistencia a konzultácie pri zabezpečení bezporuchovej prevádzky Produktu
- Identifikovanie kompatibility Produktu s inými softvérovými produktmi
- Sledovanie aktuálnosti verzií softvérových produktov u Objednávateľa s doporučením na ich aktualizáciu
- Reporty na požiadanie
- Konzultácie týkajúce sa otázok zo strany Objednávateľa (otázky inštalácie, používania a konfigurácie spôsobilých produktov, dokumentácie, problému s kódom, posúdenie diagnostických informácií) – v prípade, ak objednávatel neuvedie inak, nie sú konzultácie poskytované na špecifikovanom mieste.

f) Manažment Služieb

Dodávateľ na mesačnej báze vyhotoví a doručí v elektronickej forme vo formáte MS Excel najneskôr do 10. dňa v mesiaci Objednávateľovi report, ktorý bude obsahovať minimálne nižšie uvedené údaje. Forma reportu bude vopred dohodnutá a odsúhlasená Objednávateľom. Objednávateľ má právo do 10 pracovných dní vyjadriť námietky voči doručenému reportu. Pokiaľ tak neurobí, alebo ak vyjadrí svoj súhlas, report je považovaný za akceptovaný. Objednávateľ má právo požiadať o stretnutie zástupcov oboch strán, za účelom objasnenia obsahu reportu, vyriešenia sporných bodov a pod. a Dodávateľ poskytne požadovanú súčinnosť.

Obsah reportu:

- Zoznam dodaných Incidentov / Problémov podľa priority, plnenia SLA (doba odozvy, doba vyriešenia – workaround, doba vyriešenia – fix) a dáta na základe ktorých boli reporty urobené
- Zoznam dodaných Drobných zmien, plnenie SLA a dáta, na základe ktorých boli reporty urobené
- Zoznam ostatných dodaných služieb
- Backlog požiadaviek (zoznam + detaily, vrátane informácie k „otvoreným“ Incidentom / Drobným zmenám, či sú priradené Objednávateľovi alebo Dodávateľovi)
- Počet využitých a nevyužitých MD (zoznam + detaily)
- Počet prenesených MD (s uvedením mesiaca, z ktorého sa čas prenáša)
- Vysvetlenia a follow up pre Incidenty / Drobné zmeny, kde nebola dosiahnutá dohodnutá úroveň, alebo ktoré boli eskalované
- Eskalácie a problémy pri dodávke Služieb podľa tejto Zmluvy

g) Prevádzkové požiadavky

VT Group, a. s., Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava, IČO: 45 580 561, DIČ DPH: SK 2023042813
účet č.: 2925838031 / 1100, Tatra banka, a.s.

tel.: +421 2 32 11 99 22, e: info@vtgroup.sk, w: www.vtgroup.sk

Počas uvedeného obdobia, t.j. plynulého prechodu prevádzky lokalít CDA bude zo strany VT Group zabezpečované prevádzkové požiadavky v neobmedzenom režime a to najmä v nasledujúcich oblastiach

- Prevádzková úroveň L1 – L4 v režime priority tejto SLA. Predpokladom je priebežné znižovanie objemu podpory úrovne L1-L2 v rámci odovzdávania rutínnej prevádzky. Konkrétny rozsah podpory na konkrétne obdobie bude predmetom dielčích dohôd
- Realizácia release procedúr SW
- Priebežná aktualizácia riešenia v zmysle odporúčaní výrobcov, „best practice“ procedúr a skúseností
- Priebežné dopĺňanie prevádzkových operačných manuálov na základe podnetov z prevádzky
- Priebežná aktualizácia dokumentácie riešenia v zmysle implementovaných zmien
- Realizácia zaškolovacích workshopov v zmysle priebežných požiadaviek tímu CDA
- Konzultačná podpora analýzy „business error“ v potrebnom rozsahu vrátane komunikácie s externými partnermi

Všetky požiadavky okrem dohodnutej prevádzkovej podpory je nevyhnutné evidovať a riešiť primárne prostredníctvom elektronických prostriedkov – JIRA.

h) Objem, dostupnosť a miesto poskytovania Služieb

Dodávateľ zabezpečuje realizáciu vyššie popísaných služieb v nasledujúcom objeme:

- Service Desk – pracovná doba
- Riešenie Incidentov/Problémov priority 1 a 2 a 3 – pracovná doba
- Riešenie Drobných zmien, Pravidelné aktivity a Riešenie Servisných požiadaviek v rozsahu 4 MD/ mesiac. V prípade, ak nie je tento objem vyčerpaný za daný kalendárny mesiac tieto MD prepadajú.

Dodávateľ zabezpečuje dostupnosť vyššie popísaných služieb nasledovne:

- Service Desk – pracovná doba
- Riešenie Incidentov / Problémov
 - Incidenty s prioritou 1 – pracovná doba
 - Ostatné priority Incidentov - pracovná doba
- Riešenie Drobných zmien - pracovná doba
- Pravidelné aktivity – pracovná doba
- Riešenie Servisných požiadaviek – pracovná doba
- Manažment Služieb – pracovná doba

Objednávateľ môže požiadať o realizáciu služieb aj mimo pracovnú dobu (ak tak nie je explicitne uvedené), ale je povinný písomne oznámiť túto skutočnosť Dodávateľovi aspoň 5 pracovných dní vopred. Dodávateľ takejto požiadavke vyhovie.

Miestom vykonávania Služieb sú priestory Objednávateľa alebo priestory Dodávateľa, pričom Dodávateľ vyhlasuje, že si je vedomý skutočnosti, že v súvislosti s poskytovaním Služieb v zmysle tejto Zmluvy mu nebude umožnený vzdialený prístup do informačného systému Objednávateľa.

SLA parametre

Úrovně poskytovania Služieb, ktoré má dosiahnuť Dodávateľ podľa tejto Zmluvy, sa merajú nasledujúcimi

parametrami:

- Doba odozvy na Incident / Problém / Servisnú požiadavku
- Doba vyriešenia Incidentu / Problému – workaround
- Doba vyriešenia Incidentu / Problému – fix
- Doba odozvy na Drobnú zmenu
- Predloženie návrhu Objednávky na Drobnú zmenu
- Počet reklamácií

Počet reklamácií je počet hlásení, ktoré boli Objednávateľom reklamované Dodávateľovi, maximálne však do 20 pracovných dní od uzatvorenia Incidentu /Problému alebo akceptácie Drobnej zmeny Objednávateľom.

Meracie obdobia budú v trvaní jedného kalendárneho mesiaca, alebo podľa požiadaviek objednávateľa, nie však častejšie ako 1x za mesiac.

Meranie SLA parametrov

Zmluvné strany uznávajú, že účelom merania je zistiť presné informácie o Úrovniah poskytovania Služieb (SLA).

Meranie výkonnosti Služieb významne neovplyvní žiadnu zo Služieb a ani nespôsobí, aby sa niektorá zo Služieb dostala pod zmluvné Úrovne poskytovania Služby.

Dosiahnuté úrovne predloží Dodávateľ v rámci Manažmentu služieb.

V prípade sporu je relevantným bodom na meranie Úrovne poskytovania Služieb aplikácia Service Desk Objednávateľa.

V prípade predloženia Incidentu / Problému telefonicky kontaktnou osobou Objednávateľa a aj cez Service desk Objednávateľa sa za začiatok plynutia času pre meranie SLA parametrov pokladá ten, ktorý je skorší.

SLA parametre služby Riešenie Incidentov / Problémov

Registrované a prioritizované Incidenty budú spracovávané tak, aby boli dodržané nasledujúce parametre:

Priorita	Doba odozvy	Cieľová úroveň
1	1 hodina	95%
2	8 hodín	80%
3	24 hodín	80%

Priorita	Doba vyriešenia - workaround	Cieľová úroveň
1	24 hodiny	95%
2	48 hodín	80%
3	7 dní	80%

VT Group, a. s., Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava, IČO: 45 580 561, DIČ DPH: SK 2023042813
 účet č.: 2925838031 / 1100, Tatra banka, a.s.

tel.: +421 2 32 11 99 22, e: info@vtgroup.sk, w: www.vtgroup.sk

Priorita	Doba vyriešenia - fix	Cieľová úroveň
1	5 dní	95%
2	10 dní	80%
3	30 dní	80%

SLA parametre pre službu Riešenie Drobných zmien, vyjadrenie sa k interným zmenám:

Služba	Doba odozvy	Predloženie návrhu Objednávky
Drobná zmena	3 prac. dní	10 pracovných dní
Vyjadrenie sa k internej zmene	3 prac. dní	

Do uvedených SLA parametrov sa započítava iba supportovaný čas a ich plynutie je pozastavené v čase, v ktorom nie je poskytovaný support, t.j. mimo pracovných hodín. Taktiež v prípade zavinenia chybou produktu, nie je do týchto časov započítavané samotné riešenie so supportom výrobcu produktu, t.j. reakčné doby sa predlžujú o tento čas.

Popis Prostredí

Produkt je u Objednávateľa implementovaný v týchto prostrediach

- UAT – testovacie
- LIVE - produkčné

Poskytovanie Služieb sa vzťahuje na všetky hore uvedené prostredia.

Dodávateľ má prostredie v rovnakej verzii produktu ako Objednávateľ, na ktorom je schopný čiastočne replikovať nahlásené Incidenty/Problémy a realizovať požiadavky na Drobné zmeny a v tomto prostredí pripraví ich riešenie.

Dodávateľ musí na svojom pracovisku implementovať bezpečnostné opatrenia, o ktoré bude zo strany Objednávateľa požiadany.

Objednávateľ oznámi Dodávateľovi všetky plánované aktivity na zahrnutých prostrediach a komponentoch produktu (vrátane OS, DB) najneskôr 3 dni vopred.

Dodávateľ na požiadanie Objednávateľa dodá logy z tých svojich systémov, ktoré používa pri dodávke Služieb. Dodávateľ bude spracovávať údaje Objednávateľa na svojom pracovisku len na dohodnutej technike, dohodnutom programovom vybavení a dohodnutým spôsobom.

Objednávateľ najneskôr pred udelením prístupov oboznámi preukázateľne Dodávateľa s podmienkami prístupov do prostredí a zásadami, ktoré musí dodržiavať pri práci v nich. Dodávateľ je povinný tieto zásady dodržiavať.

VT Group, a. s., Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava, IČO: 45 580 561, DIČ DPH: SK 2023042813
 účet č.: 2925838031 / 1100, Tatra banka, a.s.

tel.: +421 2 32 11 99 22, e: info@vtgroup.sk, w: www.vtgroup.sk

Organizácia

Dodávateľ smie akékoľvek informácie o spolupráci s Objednávateľom súvisiacich s touto Zmluvou (napr. referencia pre iných zákazníkov) poskytnúť len so súhlasom Objednávateľa.

Dodávateľ je povinný informovať zamestnancov o podpísanej NDA.

Objednávateľ preukázateľným spôsobom poučí zamestnancov Dodávateľa o pravidlách, ktoré musí dodržiavať pri Zásahoch v jeho priestoroch, a o pravidlách nakladania s chránenými informáciami, s ktorými by mohol prísť do styku pri poskytovaní Služieb. Dodávateľ je povinný tieto pravidlá dodržiavať.

a) Kontaktné údaje

Kontaktné údaje pre Service Desk:

SERVICE DESK	Objednávateľ	Dodávateľ
telefón		+421 2 50 267 267
e-mail		BackUp: +421 905 267 267 helpdesk@assistance.sk

Kontaktné údaje pre Manažment eskalácie:

MANAŽMENT ESKALÁCIE	Objednávateľ	Dodávateľ
Operatívna úroveň		Meno (funkcia) Jaroslav Lackovič Telefón: +421 915992419 e-mail: jaroslav.lackovic@vtgroup.sk
Riadaca úroveň		Meno (funkcia) Andrej Škultety Telefón: +421 907 782 654 e- mail: andrej.skultety@vtgroup.sk
Úroveň sponzorov		Meno (funkcia) Andrej Škultety Telefón: +421 907 782 654 e- mail: andrej.skultety@vtgroup.sk

b) Manažment eskalácií

Cieľom eskalácie je zahrnúť adekvátnu úroveň manažmentu Zmluvných strán ako aj ďalších nevyhnutných zdrojov oboch strán pri riešení eskalovaného problému alebo situácie tak, aby sa finálne riešenie dosiahlo čo najskôr a malo minimálny nežiadúci vplyv na obe strany.

VT Group, a. s., Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava, IČO: 45 580 561, DIČ DPH: SK 2023042813
účet č.: 2925838031 / 1100, Tatra banka, a.s.

tel.: +421 2 32 11 99 22, e: info@vtgroup.sk, w: www.vtgroup.sk

Eskalácie môže byť iniciovaná, keď dodávka Služieb nebola vykonaná alebo nemôže byť vykonaná v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve.

Každá osoba, nominovaná do eskalačných procedúr, bude mať dostatočnú právomoc pre zabezpečenie účinných spôsobov eskalácie

Eskalačná procedúra bude poskytovať 3 úrovne:

- operatívnu úroveň – najnižšia úroveň
- riadiacu úroveň
- úroveň sponzorov – najvyššia úroveň

	„trigger“ iniciácie a posunu na vyššiu úroveň
Operatívna úroveň	Okamžite pri neplnení dohodnutých podmienok zmluvy
Riadiaca úroveň	Okamžite pri prvom neplnení úloh akčného plánu
Úroveň sponzorov	Pri závažnom neplnení akčného plánu

Eskalácia bude pozostávať, ale nebude obmedzená, nasledovnými základnými aktivitami:

- Iniciovanie eskalácie
- Otvorenie eskalácie
- Stanovenie príslušnej úrovne riešenia eskalácie
- Návrh a schválenie akčného plánu
- Realizácia, monitorovanie a kontrola akčného plánu
- Uzatvorenie eskalácie

Iniciovať eskaláciu môže jedna zo strán príslušným zástupcom v súlade so stanoveným kontaktným zoznamom osôb. Iniciovanie môže byť vykonané elektronickou poštou alebo osobne formou pracovného stretnutia so zdokumentovaným zápisom. Výstupom iniciovania eskalácie je otvorenie eskalácie.

Otvorenie eskalácie bude dokumentované písomne, pričom takýto dokument bude okrem náležitosti štandardného zápisu obsahovať:

- Podrobný popis problému
- Úroveň manažmentu eskalácie
- Stanovenie času vytvorenia akčného plánu
- Kritériá pre uzavretie eskalácie

Akčný plán bude vytvorený ihneď, nie však neskôr ako 2 dni po otvorení eskalácie. Akčný plán bude obsahovať informácie:

- O eskalačnom tíme
- Podrobný popis problému a situácie
- Popis dopadov vzniknutého problému z pohľadu funkcionality a rozsahu
- Kritériá pre uzavretie eskalácie
- Úlohy súvisiace s riešením problému:
 - číslo úlohy
 - popis úlohy (čo)
 - dôvody pre riešenie úlohy (prečo)
 - meno riešiteľa úlohy (kto)
 - plánovaný čas a dátum vyriešenia úlohy (kedy má byť vyriešené)
 - čas a dátum vyriešenia úlohy (kedy bolo vyriešené)
 - poznámky k riešeniu úlohy
- Spôsob a periodicita monitorovania a kontroly realizácie akčného plánu

V rámci monitorovania a kontroly akčného plánu bude zodpovedný zástupca eskalačného tímu jednej strany informovať iniciujúcu stranu pokiaľ pôjde o eskalácie s najvyššou prioritou denne, ináč aspoň jedenkrát za dva dni.

Výstupom uzatvorenia eskalácie bude protokol o uzatvorení eskalácie, ktorý bude mať formu štandardného zápisu a jeho obsahom bude sumarizácia riešenia a konštatovanie splnenia kritérií pre uzatvorenie eskalácie a vyriešenia problému.

Proces zmenového konania bude riadiť Manažment Služieb v zmysle dohodnutého postupu.

Požiadavky na súčinnosť

Pre úspešné poskytovanie Služieb bude požadovaná nasledujúca súčinnosť v oblasti spolupráce a poskytnutia potrebných zdrojov zo strany Objednávateľa a Dodávateľa:

- Stanovený zástupca pre Služby (Incident Manažér, Problém Manažér, Manažér Drobných zmien) na strane Objednávateľa bude mať dostatočné kompetencie rozhodovať v kľúčových otázkach dodávky Služieb (nasadenie hotfixu a pod.). Osoba je zodpovedná za zaistenie podpory a súčinnosti zo strany partnerov, tretích strán.

Handwritten signature

- Objednávateľ je povinný zabezpečovať vstupné poučenie personálu Dodávateľa o dodržiavaní záväzných predpisov platných pri pobyte v jeho objektoch a o skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva Objednávateľa.
- Zabezpečenie prístupu do lokality Objednávateľa, v ktorej budú Služby vykonávané, a to ako v pracovnej, tak aj v mimopracovnej dobe poskytovania Služieb v prípade potreby.
- Objednávateľ sa zaväzuje predložiť nevyhnutne potrebné podklady a poskytnúť informácie nevyhnutne potrebné pre plnenie podľa predmetu tejto Zmluvy.
- Objednávateľ sa zaväzuje pri Predložení Incidentu uviesť úplne a správne informácie dostupné v čase jeho Predloženia, teda predovšetkým podrobný popis Incidentu a stavu Produktu v okamžiku jeho výskytu a ďalšie informácie stanovené touto Zmluvou. Pri potrebe doplnenia ďalších informácií, o ktorých je možné predpokladať, že sú známe na strane Objednávateľa, poskytnú potrebnú súčinnosť.
- Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť aj s inými dodávateľmi Objednávateľa pri riešení Problémov.
- Pri on site dodávke Služieb je Dodávateľ povinný využívať výlučne technické zariadenia Objednávateľa. Inú výpočtovú techniku smie Dodávateľ použiť len so súhlasom Objednávateľa, pričom platí, že ak sa zmluvné strany výslovne písomne pre konkrétny prípad nedohodnú inak, na takejto výpočtovej technike nesmie dochádzať k spracúvaniu osobných údajov klientov Objednávateľa či tretích osôb. Dodávateľ sa zároveň zaväzuje dodržiavať všetky interné právne normy objednávatelia z oblasti bezpečnosti, ochrany osobných údajov a bankového tajomstva a rešpektovať všetky jeho pokyny a usmernenia, s ktorými bude oboznámený.
- Objednávateľ poskytne súčinnosť pri plánovaní dodávok riešenia Incidentov priority 3 a dodávok Drobných zmien za účelom optimalizácie zdrojov Dodávateľa.
- Objednávateľ je povinný vykonávať pravidelne zálohovanie v zmysle dodanej dokumentácie k Dielu.

Príloha č.2 - Harmonogram implementácie zmien a vylepšení plnenia CDA

- aktualizácia Plánu zálohovania v zmysle ISO/IEC 27001 SMIB
- aktualizácia Plánu obnovy v zmysle ISO/IEC 27001 SMIB
- realizácia soft start –stop CDA
- realizácia hard start – stop CDA
- demo prostredie
- customizácia reportingového nástroja Spago
- aktualizácia dokumentácie k automatizácii archivácie
- aktualizácia dokumentácie k prioritizácii vkladov
- aktualizácia dokumentácie o manipulácii s médiami
- aktualizácia dokumentácie k LTP
- aktualizácia zdrojových kódov
- pravidelná obnova prístupov do systému
- aktualizácia dokumentácie - operačné manuály
- aktualizácia , doriešenie otvorených tiketov vo VTG Jira tool