

# Dohoda o úrovni poskytovaných služieb

(Service Level Agreement – SLA pri prevádzke a údržbe finančno - ekonomického systému pre slovenské verejné vysoké školy )

## Poskytovateľ :

obchodné meno: **Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR**

sídlo: Stromová 1, 813 30 Bratislava,

IČO: 00164381

DIČ:

štatutárny orgán: Juraj Draxler, MA, minister

bankové spojenie:

číslo účtu v tvare IBAN:

(ďalej len „Poskytovateľ“)

## Používateľ :

obchodné meno: **Trnavská Univerzita v Trnave**

sídlo: Hornopotočná 23, 918 43 Trnava

IČO: 31825249

štatutárny orgán: prof. doc. JUDr. Marek Šmid, PhD., rektor

(ďalej len „Používateľ“)

**uzatvárajú**  
**túto dohodu o úrovni poskytovaných služieb**  
**pri prevádzke a údržbe finančno - ekonomického systému pre slovenské**  
**verejné vysoké školy**

## Úvodné ustanovenia

Subjektom vystupujúcim v tejto Zmluve ako Poskytovateľ je Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR ako vlastník a prevádzkovateľ systému FIS SOFIA (finančno - ekonomického systému pre slovenské verejné vysoké školy).

Subjekt vystupujúci v tejto Zmluve ako Používateľ je slovenská verejná vysoká škola Trnavská Univerzita v Trnave, ako používateľ systému FIS SOFIA.

Účelom tejto dohody o úrovni služieb (ďalej len „SLA“) je zaviesť (ustanoviť) dohodu medzi Používateľom služieb a Poskytovateľom služieb, ktorá :

- identifikuje role a zodpovednosti jednotlivcov zodpovedných za kľúčové aspekty tejto dohody,
- popisuje služby, ktoré majú byť zabezpečené Poskytovateľom prostredníctvom tretej osoby pre Používateľa,
- definuje a ustanovuje ciele, úrovne a motiváciu služieb pre Poskytovateľa a Používateľa,

- stanovuje cenu za špecifikované služby,
- stanovuje súčinnosť zo strany Používateľa,
- definuje miesto výkonu služby a platnosť SLA,
- definuje parametre SLA,
- identifikuje, kto je povinný konať v súlade s SLA.

## **Článok 1**

### **Definície pojmov**

Človekodeň	práca v rozsahu 8,0 pracovných hodín, vykonávaná jednou osobou zmluvného dodávateľa služieb pre 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 ERP prevádzkovaný Poskytovateľom
Systém FIS	Je etalónové riešenie, 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.
FIS	finančno-ekonomický informačný systém slovenských verejných vysokých škôl
Kľúčoví používatelia	sú menovaní používatelia VVŠ pre prácu v projektovom tíme ako garanti odbornej práce používateľov informačného Systému FIS na VVŠ. Kľúčoví používatelia Systému FIS sú členmi projektového tímu.
Koncoví používatelia	sú pracovníci VVŠ, ktorí používajú Systém FIS v priebehu produktívnej prevádzky ako nástroj pre podporu svojej práce a sú 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

	<p>funkcionality Systému FIS, na základe ktorej je oslovený Poskytovateľ na vypracovanie analýzy realizovateľnosti.</p>
Projektový manažér	<p>osoba zodpovedná za zabezpečenie prevádzky a servisu Systému FIS podľa tejto zmluvy na strane Poskytovateľa</p>
Projektový portál	<p>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</p>
Reakčná doba	<p>je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania Chyby/Požiadavky v centrálnom helpdesku a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení resp. náhradnom riešení</p>
SAP OSS	<p>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.</p>
Vyššia moc	<p>okolnosti, ktoré po uzatvorení tejto dohody vznikli v dôsledku zmluvnými stranami nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy</p>
VVŠ	<p>slovenské verejné vysoké školy, ktoré majú implementovaný Systém FIS,</p>
Hlavná lokalita	<p>lokalita, v ktorej sa nachádza primárne - produkčné prostredie informačného systému FIS. Prostredie je lokalizované v priestoroch Dátového centra rezortu školstva, na Hanulovej ulici 5/B v Bratislave</p>
Jednotný bod kontaktu	<p>SOPC - Single point of contact) <b>je osoba</b>, (napr. napr. Projektový manažér resp. kľúčový používateľ Používateľa s delegovanou právomocou ), ktorá disponuje znalosťou systému FIS - SOFIA a <b>plní úlohu koordinátora</b> pri riešení a zadávaní požiadaviek na servisné služby do systému Solution Manager. Táto osoba (SOPC) dokáže posúdiť oprávnenosť resp. neoprávnenosť požiadavky na servis od používateľov systému , správne kategorizovať servisnú požiadavku a jednoznačne naformulovať jej zadanie tak, aby jej riešenie bolo efektívne. Táto osoba (SOPC) priamo usmerňuje používateľa systému ako vyriešiť daný problém, alebo odporučí na riešenie ďalšieho kľúčového používateľa systému pre riešenie problému používateľa ak sa jedná o nedostatočnú znalosť systému používateľa a systém nevykazuje chybu funkcionality. Táto osoba je zodpovedná za odsúhlasenie rozsahu poskytovaných servisných služieb a dodržiavanie pravidiel a poskytovania súčinnosti pri riešení servisných požiadaviek.</p>
Centrálny help-desk	<p>kontaktné miesto pre nahlásenie a zaevidovanie hlásenia supportu formou e-mailu, telefonického rozhovoru alebo použitím špecializovanej aplikácie na evidenciu hlásení supportu Solution Manager.</p>

## Článok 2 Predmet Dohody

2.1. Predmetom SLA je zabezpečenie poskytovania služieb servisu, údržby, rozvoja a prevádzky systému FIS v rozsahu vychádzajúcom z ustanovení servisnej zmluvy pre jednotný finančno-ekonomický systém pre slovenské verejné vysoké školy č.060/2014 uzavretej medzi Ministerstvom školstva SR a dodávateľom - združením ATOS –S&T zo dňa 30.9.2014.

Poskytovateľ bude na základe princípu prenesenia práv a povinností zabezpečovať pre Používateľa poskytovanie nasledovných služieb:

- a.) podpora produktívnej prevádzky,
- b.) poskytovanie podpory a/alebo operatívnych zásahov resp. zmien v systéme FIS SOFIA,
- c.) poskytovanie prevádzky systému.

2.1.1 Poskytovateľ bude na základe tejto dohody zabezpečovať pre Používateľa nasledovný rozsah servisných služieb v rámci podpory produktívnej prevádzky:

- 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 implementáciu SAP Notes do Systému FIS získaných zo SAP OSS,
- d) prevádzkovanie help-desku Poskytovateľa pre kľúčových používateľov Systému FIS, údržbu helpdesku,
- e) prevádzkovanie a údržbu projektového portálu,
- f) údržbu Systému FIS v zmysle Prílohy č. 1 bod C,
- g) aktualizáciu používateľskej dokumentácie k Systému FIS,
- h) vedenie projektu, ktoré zahŕňa činnosti spojené s riadením a administráciou projektu.

2.1.2 Poskytovateľ bude na základe tejto dohody zabezpečovať pre Používateľa 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 Poskytovateľa,
- 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 Poskytovateľ bude poskytovať prevádzku systému :

- a) zabezpečenie prevádzky HW a virtuálnych serverov v hlavnej a záložnej lokalite prevádzky,
- b) zabezpečenie prevádzky sieťovej infraštruktúry v hlavnej a záložnej lokalite prevádzky,
- c) zabezpečenie požadovaných HW kapacít a dodržiavanie podmienok úrovne služieb dohodnutých v tejto SLA,
- d) zabezpečenie dostupnosti systémov SAP (vývojový , testovací, produkčný),
- e) zálohovanie údajov na záložné médiá.

### 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 Používateľ sa zaväzuje prostredníctvom zodpovednej osoby (SOPC) odsúhlasiť mesačný výkaz rozsahu poskytnutých služieb podľa bodu 2.1.2 pre účely sledovania čerpania dohodnutého rozsahu človekodní. Odsúhlasenie rozsahu poskytnutých služieb bude súčasťou každého incidentu evidovaného v Centrálnom Heldesku zadaného zodpovednými osobami Používateľa.

3.3 Pre účely tejto dohody SLA 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 dostupné.	Funkcionalita niektorej z častí Systému FIS je nedostupná. Pracovné prostredie a základná funkcionality je dostupná.
Ľahká	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 Používateľ bude v omeškaní s riadnym poskytnutím súčinnosti povinnej podľa tejto dohody SLA. Ak omeškaním Používateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú Poskytovateľovi zvýšené náklady, Používateľ 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 dohody vznikli v dôsledku zmluvnou stranou nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy.

3.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri zabezpečení poskytovania servisných služieb budú zamestnanci dodávateľa v zmysle servisnej zmluvy č.620/2014 dodržiavať ustanovenia, zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Na základe servisnej zmluvy č. 620/2014 sú Oprávnené osoby dodávateľa, ktoré budú poskytovať servisný zásah 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 Používateľovi kedykoľvek, keď o to požiada, najneskôr do troch pracovných dní od vyžiadania.

## **Článok 4**

### **Súčinnosť Používateľa**

4.1 Používateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto dohody SLA poskytne Poskytovateľovi bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- a) najneskôr od termínu účinnosti tejto Dohody zabezpečí pre Poskytovateľa možnosť prístupu ku prvkom infraštruktúry každého z pracovísk VVŠ,
- b) zabezpečí riadnu činnosť ním určených kontaktných osôb,
- c) zabezpečí potrebnú súčinnosť pracovísk Používateľa,
- d) poskytuje súčinnosť podľa bodu 4 Prílohy č. 1 tejto Dohody,
- e) 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. Predsedom Riadiaceho výboru bude zástupca Poskytovateľa. Používateľ je zastúpený v riadiacom výbore monovaným zástupcami klubu kvestorov.

5.2 Výkonným orgánom projektu je Projektový manažment, zložený z Projektových manažérov Poskytovateľa a zmluvného Dodávateľa v zmysle servisnej zmluvy č. 620/2014.

5.3 Pre riadenie realizácie predmetu tejto dohody sa zmluvné strany dohodli komunikovať na jednotlivých úrovniach riadenia prostredníctvom svojich zástupcov danej úrovne riadenia

podľa organizačnej štruktúry projektu, definovaných v Defínícii projektu schválenej Riadaicim výborom projektu.

## **Článok 6**

### **Cena za servisné služby a platobné podmienky**

6.1 Poskytovateľ bude Používateľovi poskytovať služby špecifikované v bode 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3 bezodplatne.

## **Článok 7**

### **Zmenové konanie**

7.1 Menovaná zodpovedná kontaktná osoba Používateľa (SOPC) môže predložiť kontaktnej osobe Poskytovateľa požiadavku na zmenu.

7.2 Ku každej požiadavke na zmenu predloženej kontaktnou osobou Používateľa zabezpečí Poskytovateľ najneskôr do 15 (pätnásť) 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 Používateľa. U zmien označených v stanovisku za realizovateľné, kontaktná osoba Používateľa 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 Za testovanie upravených/zmenených funkcionalít Systému FIS ktorých realizáciu zabezpečí Poskytovateľ na základe požiadavky Používateľa bude zodpovedná osoba Používateľa. Kontaktná osoba Používateľa (SOPC) takisto v prípade zmien Systému FIS bude zodpovedná za testovanie požadovanej funkcionality v testovacom prostredí pre overenie správneho fungovania upravenej/zmenenej funkcionality.

8.2 Testovanie bude prebiehať v testovacom systéme Systému FIS resp. v testovacom systéme/kliente Používateľa.

8.3 Ak sa pri testovaní vyskytnú chyby znemožňujúce nasadenie upravenej/zmenenej funkcionality Systému FIS do produktívnej prevádzky, po odstránení týchto chýb sa vykoná opakované testovanie.

8.4 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 Používateľom, čo kontaktná osoba Poskytovateľa resp. ním poverená osoba potvrdí podpisom akceptačného protokolu. Obe strany prípadne dojednú primeranú lehotu na odstránenie zvyšných chýb.

8.5 Poskytovateľ zabezpečí prenos akceptovanej funkcionality Systému FIS do produktívneho systému.

8.6 V prípade, že menovaná zodpovedná osoba Používateľa (SOPC) bez oprávneného dôvodu v rozpore s touto dohodou neodsúhlasí výkaz prác alebo preberací protokol, a to podľa druhu plnenia podľa tejto zmluvy vyhotovený podľa tejto Dohody, považuje sa takýto odovzdávací dokument za podpísaný a odovzdávané plnenie za Používateľom akceptované uplynutím 5. dňa po jeho riadnom predložení na podpis Používateľovi.

## Článok 9

### Ochrana osobných údajov

9.1 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia Zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov pri prevádzkovaní systému FIS SOFIA v zmysle prijatej Politiky informačnej bezpečnosti a zmluvných vzťahov s externými dodávateľmi Poskytovateľa.

#### **Povinnosti Poskytovateľa :**

- dodržiavanie mlčanlivosti o informáciách, s ktorými môžu prísť zamestnanci externého subjektu (dodávateľa) pri svojej práci do styku, a to bez časového alebo iného obmedzenia,
- zabezpečiť záväzok externého subjektu o nevytváraní kópií dokumentov, odpisov alebo ich záložných kópií,
- zabezpečiť a kontrolovať záväzok externého subjektu nesprístupniť, neposkytnúť ani nezverejniť údaje tretím osobám,
- zabezpečiť a kontrolovať záväzok externého subjektu po ukončení realizácie požadovanej činnosti zabezpečiť bezodkladné zlikvidovanie alebo odovzdanie všetkých informácií povereným osobám Používateľa,
- zabezpečiť a kontrolovať stanovenie podmienok ukončovania etáp projektov alebo preberania činností vykonávaných externými subjektmi,
- zaviazat' externý subjekt zachovávať mlčanlivosť o predmete dohody a o skutočnostiach, s ktorými pri realizácii predmetu tejto dohody príde do styku,
- vyšpecifikovať okruh údajov, s ktorými má externý subjekt oprávnenie sa zoznamovať,
- viesť zoznam zamestnancov externého subjektu, ktorí budú realizovať touto dohodou stanovené činnosti,
- špecifikovať činnosti vykonávané externým subjektom a spôsob ich realizácie,
- špecifikovať úroveň poskytovaných služieb a stanoviť spôsob kontroly kvality (cieľová úroveň služby a neakceptovateľná úroveň služby, ak ide o servisnú zmluvu, maximálna doba začiatku, prípadne ukončenia zásahu od nahlásenia poruchy, zodpovednosti týkajúce sa inštalácie a údržby systému),
- dodržiavať ochranu aktív:
  - popis všetkých aktív, údajov a služieb dostupných externému subjektu,
  - pravidlá na kontrolu logického a fyzického prístupu k aktívam a komponentom IS,
  - procedúry na rozhodnutie, či došlo k narušeniu aktíva (strata, modifikácia, prezradenie a pod.),
  - mechanizmy na zabezpečenie vrátenia alebo zničenia aktív a údajov po uplynutí stanovenej doby,



- obmedzenia na kopírovanie a prezerádanie údajov,
- dodržiavať procedúru na riešenie problémov a ak je to potrebné, v zmysle dohody o zachovaní kontinuity funkcií,
- poskytovať jednoznačný systém na hlásenie incidentov a schválený formulár na podávanie hlásení a požiadaviek na zmenu,
- zabezpečiť striktné riadenie prístupu všetkých používateľov, vrátane používateľov z externých subjektov, v FIS SOFIA a technických prostriedkov v správe MŠVVaŠ SR,
- zabezpečiť aby každý používateľ mal vo všetkých systémoch a aplikáciách priradený jednotný a jedinečný identifikátor,
- zabezpečiť aby prístupové oprávnenia boli pridelované na základe stanovených prístupových profilov,
- zabezpečiť aby prístupové oprávnenia boli stanovované na základe princípu „minimaxu“ (používateľovi externého subjektu bude pridelený minimálny rozsah prístupových oprávnení postačujúci na vykonávanie pridelených pracovných úloh, ak to nie je nevyhnutné, administrátori nesmú mať prístup k údajom spracúvaným alebo uchovávaným v systéme),
- zabezpečiť aby prístupové oprávnenia boli pridelené len na dobu nevyhnutnú na výkon práce (počas dlhodobej neprítomnosti musí byť účet blokovaný),
- zabezpečiť aby administrátor / správca systému resp. externý dodávateľ vykonával periodické kontroly zamerané na vyhľadanie redundantných alebo neaktívnych používateľských účtov najmenej v polročných intervaloch; redundantné alebo neaktívne používateľské účty musia byť blokované alebo vymazané.

#### **Povinnosti Používateľa :**

- zabezpečiť v súčinnosti s Poskytovateľom aby lokálny administrátor / správca systému danej VVŠ vykonal zablokovanie alebo zrušenie používateľského účtu v prípadoch:
  - skončenia pracovného pomeru zamestnanca na základe predloženia výstupného listu zamestnanca, v odôvodnených prípadoch aj počas plynutia výpovednej lehoty (na základe rozhodnutia oprávnenej osoby – napr. manažéra informačnej bezpečnosti),
  - dlhodobej neprítomnosti (materská dovolenka a rodičovská dovolenka, dlhodobá pracovná neschopnosť, dlhodobá pracovná cesta, a pod.),
  - vyšetrovania zamestnanca orgánmi činnými v trestnom konaní.

## **Článok 10**

### **Miesto a rozsah poskytovania servisných služieb**

10.1 Servisné služby v zmysle bodu 2.1. budú poskytované v nasledovneom rozsahu a mieste v závislosti od typu servisnej služby:

<b>Servisná služba</b>	<b>Miesto</b>	<b>Vymedzenie rozsahu</b>
podpora produktívnej prevádzky	Dátové centrum rezortu školstva, Hanulova 5/B, Bratislava	Rozsah 261dní za rok
poskytovanie podpory a/alebo operatívnych zásahov resp. zmien v systéme FIS SOFIA,	Dátové centrum rezortu školstva, Hanulova 5/B, Bratislava alebo sídlo Používateľa	267,8 hodín za rok 2015 267,8 hodín za rok 2016 267,8 hodín za rok 2017 134,1 hodín za rok 2018
Poskytovanie prevádzky systému	Dátové centrum rezortu školstva, Hanulova 5/B, Bratislava,	Rozsah 261dní za rok

## **Čl. 11**

### **Ukončenie zmluvy**

11.1 Túto Dohodu je možné ukončiť na základe dohody zmluvných strán.

11.2 Od tejto Dohody 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.

11.3 Odstúpenie od Dohody 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 Dohody alebo ak druhá zmluvná strana svojím konaním alebo opomenutím zmarí doručenie odstúpenia od Dohody alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Dohody ako nedoručiteľnú alebo ak pošta vráti zásielku s odstúpením od Dohody ako neprevzatú v odbernej lehote.

## **Článok 12**

### **Záverečné ustanovenia**

12.1 Zmeny a doplnenia tejto Dohody sú možné výlučne dohodou strán vo forme písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Používateľa a Poskytovateľa.

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

12.3 Dohoda 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.

12.4 Táto Dohoda je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých všetky majú platnosť originálu. Používateľ obdrží dva originály a Poskytovateľ štyri originály.

12.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

- Príloha č.1 Podmienky poskytovania servisných služieb a SLA
- Príloha č.2 Kontaktné osoby

12.6 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 Trnave dňa:

**Používateľ :**

**Trnavská Univerzita v Trnave**

V Bratislave dňa:

**Poskytovateľ:**

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

---

prof. doc. JUDr. Marek Šmid, PhD.,  
rektor

---

Juraj Draxler, MA, minister

## **Príloha č.1 - Podmienky poskytovania servisných služieb a SLA**

### **1. Help-desk**

Na podporu, údržbu a úpravy Systému FIS zabezpečí Poskytovateľ prevádzku 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 2.1.1 a 2.1.2 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 systému FIS Používateľa.

#### ***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.

Všetky incidenty - problémy, otázky ,požiadavky na pomoc alebo hlásenia poruchy budú smerované cez jednotný bod kontaktu (SPOC) a zaznamenané v aplikácii SAP Solution Manager, vyhradenej pre tento účel pre Používateľa. O priebehu realizácie požiadavky resp. incidentu bude používateľ informovaný dohodnutou formou - e-mailom, telefonicky.

Primárnym nástrojom pre nahlasovanie porúch je existujúca aplikácia SAP Solution Manager vo vlastníctve Poskytovateľa, 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 riešiteľa incidentu.

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

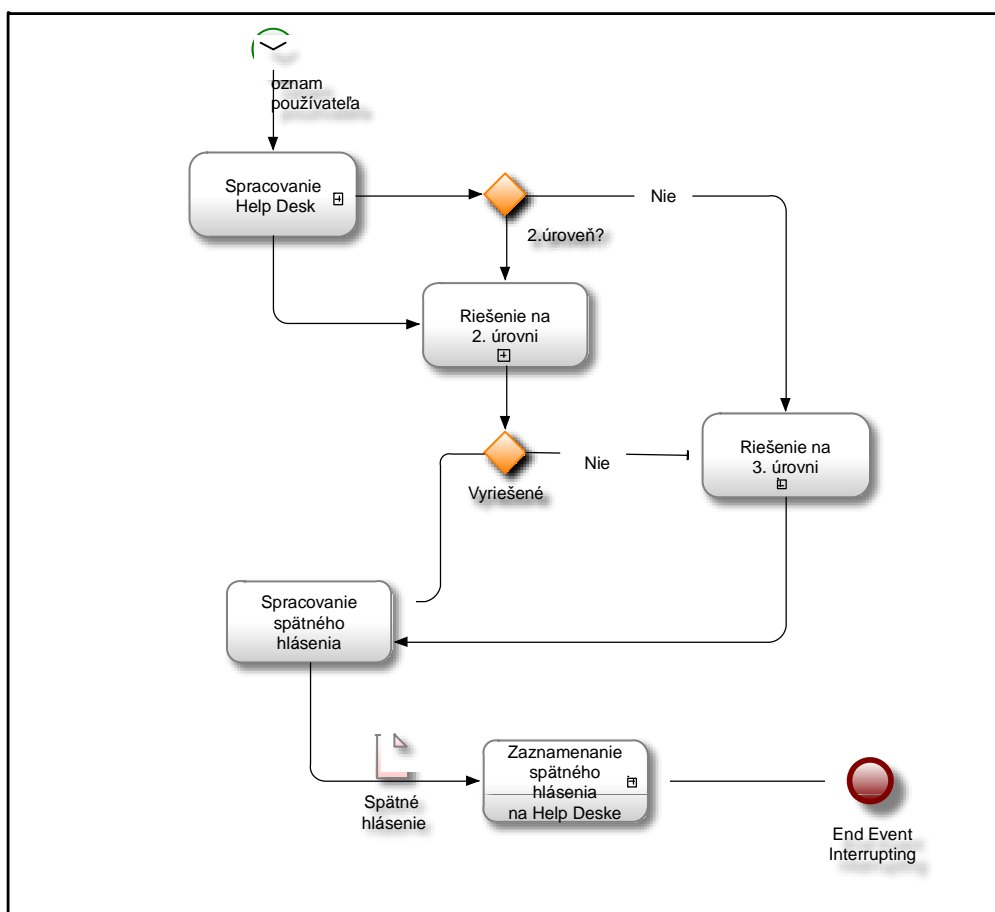
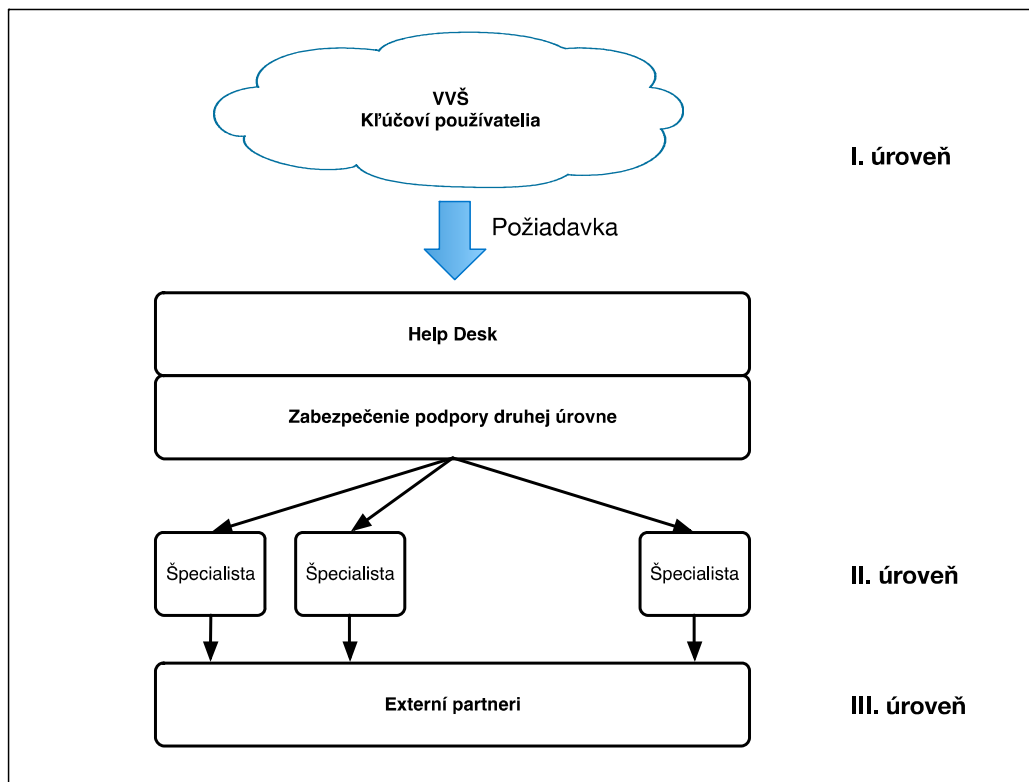
Podporu/chybu druhej úrovne help-desku tvoria experti tretej strany na základe servisnej zmluvy č. 620/2014 Poskytovateľa , ktorí za prípadnej pomoci určených zástupcov Používateľa zabezpečia vyriešenie poruchy /chyby Systému FIS.

Používateľ poskytne Poskytovateľovi kontaktné mená a telefónne čísla svojich pracovníkov, ktorí zabezpečujú podporu druhej úrovne na strane Používateľa 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 alebo zmluvná tretia strana 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 Poskytovateľ obráti na dodávateľa hardvéru, s ktorým bude riešiť vzniknutý problém. Používateľ 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 alebo 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 (pracovníci 3.strany poskytujúcich službu pre Poskytovateľa) 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 Používateľa predkladané aj v elektronickej podobe vo formáte xls, resp. txt
- Poskytovateľ zabezpečí mesačný reporting help-desku, ktorý obsahuje:
  - o Prekročenie SL zapríčinené Poskytovateľom služby alebo zmluvným dodávateľom,
  - o rozpis vykonaných služieb pre služby poskytované podľa bodu 2.1.1 a 2.1.2 dohody SLA.

## 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 Používateľa, Poskytovateľ zabezpečí mimoriadnu pohotovosť a mimoriadne výkony nespádajúce do bežnej pracovnej doby. Používateľ je povinný takéto mimoriadne akcie nahlásiť Poskytovateľovi v predstihu aspoň desať pracovných dní.

<b>Pohotovosť – nočná</b>
Pracovné dni
17:00 – 08:00

<b>Pohotovosť – 24h</b>
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 Používateľa

- Poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a všetky potrebné informácie, ktoré môžu pomôcť pri odstraňovaní porúch, ktoré sú Používateľovi známe a o ktoré Poskytovateľ požiada priamo alebo prostredníctvom tretej strany,
- 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,
- Riadiť sa ustanoveniami Prevádzkovej príručky a Backup & Recovery plánu.
- Zabezpečuje a zodpovedá za bezproblémovú prevádzku sieťovej infraštruktúry SANET,
- 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.
- Používateľ sa zaväzuje prostredníctvom kľúčového používateľa zodpovedného za oblasť BC – báza systému na spravovanie klientovo závislých objektov na všetkých SAPsystémoch (vývojový, testovací, produkčný ) v rámci klienta pre danú VVŠ vykonávať nasledovné činnosti:
  - správa používateľov – zakladanie zmena a výmaz SAP používateľov, odblokovanie,
  - monitorovanie a priradenie rolí používateľom,
  - vytváranie a úprava rolí a oprávnení pre používateľov,
  - správa tlače – analýza a riešenie problémov pri tlači v rámci klienta systému VVŠ,
  - monitorovanie dostupnosti pripojenia k sieti SANET a nahlásovanie porúch cez HelpDesk.
- Kľúčoví používatelia sú povinní pri zadávaní incidentov (hlásení poruchy do Solution Managera) rozlišovať charakter zadávaného incidentu nasledovne:
  - a) incident – porucha alebo chyba existujúcej funkcionality,
  - b) zmenová požiadavka špecifická pre danu VVŠ – zadanie musí byť odsúhlasené projektovým manžérom danej VVŠ/SOPC a pri zadaní požiadavky do systému Solution Manager musí byť priložený vyplnený dokument – „Žiadosť o zmenu systému “ s ohľadom na dohodnutý rozsah služieb na rozvoj určených v tejto SLA,

c) rozvojová požiadavka spoločná pre všetky VVŠ - rozvoj etalónu – zadanie požiadavky do Solution Managera zabezpečuje projektový manažér Poskytovateľa/SOPC po odsúhlasení spôsobu realizácie.

## 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 nedbanlivosti Používateľom 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 Používateľa,
- Prevádzka help-desku je obmedzená zlyhaním telefonickej a komunikačnej infraštruktúry, ktorej prevádzka nie je v kompetencii Poskytovateľa,
- Zo strany Používateľa 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 trojvrstvého 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 Používateľa ju vykoná mimo riadnej pracovnej doby.

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť vykonávanie periodického a proaktívneho monitoringu 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) Používateľa 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 Používateľa, 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 blokovaných záznamov  
Kontrola spracovania dávkových vstupov (batch inputs)  
Kontrola úloh na pozadí  
Kontrola databázy:

- c) Kontrola chybových protokolov databázy
  - d) Kontrola rozšírení databázy
  - e) Kontrola vykonania Backupu databázy
  - f) Kontrola kritických oblastí systému
  - g) Kontrola zaplnenia transakčného logu databázy
  - h) 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 skráteneý 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 Používateľom cez pracovné dni v čase od 22:00 do 6:00, alebo bez dohody s Používateľom 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 v zmysle bodu 2.1.3**

Dohodnutá úroveň servisu	Dohodnuté časy, resp. hodnoty (počas dialógového času)	Zníženie dohodnutého štvrtročného paušálu o		
		Dosiachnuté časy, resp. hodnoty		
		4 %	6 %	8 %
<b>Dostupnosť produktívneho systému</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>maximálna Doba súvislého výpadku:</li> <li>maximálny Počet prípadov výpadku za mesiac</li> <li>maximálna Kumulatívna doba výpadku na mesiac</li> </ul>	<= 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
<b>Reakčné časy pri kritických chybách</b> Prvé spätné volanie osobe, ktorá nahlásila chybu sa uskutočňuje <ul style="list-style-type: none"> <li>počas dialógového času (v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00) v 80% prípadov v priebehu 60 minút</li> <li>počas dialógového času (v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00) v 20% prípadov v priebehu 180 minút</li> </ul>	<= 80% prípadov <= 20% prípadov	<=70% <=30%	<=60% <=40%	<=50% <=50%
<b>Časy odstránenia chýb produktívneho systému</b>				
Kritická chyba	v priebehu pracovných dní 2	>2 a <= 4	>4 a <= 8	>8
Stredná chyba	v priebehu pracovných dní 14	>14 a <= 18	>18 a <=22	>22
Lahká chyba	v priebehu pracovných dní 30	>30 a <= 34	>34 a <= 36	>36

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

- počet súčasne pripojených používateľov neprekročí hranicu počtu licencií Softvéru, ktoré má Používateľ pridelené,
- 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%.

## Prílohy dokumentu SLA

Tabuľka 1 Prílohy dokumentu SLA

Č. prílohy	Popis prílohy
1. Žiadosť o zmenu systému	Používateľ vyplní polia formulára : <ul style="list-style-type: none"><li>- meno žiadateľa (kľúčový používateľ / Projektový manažér)</li><li>- zo dňa</li><li>- Podrobný popis žiadosti o zmenu</li><li>- Požadovaný termín realizácie</li><li>- Súvisiace prílohy (a pripojí ich k žiadosti)</li><li>- podpis kontaktnej osoby Používateľa (Projektový manažér)</li></ul>

## Žiadosť o zmenu Systému

---

Používateľ/ Projekt:			
Meno žiadateľa:			
Číslo / ID žiadosti:		Zo dňa:	

### Špecifikácia žiadosti (vypĺňa žiadateľ):

Podrobný popis žiadosti o zmenu:			
Požadovaný termín realizácie:			
Súvisiace prílohy:			

### Stanovisko k žiadosti (vypĺňa riešiteľ):

Vyjadrenie	A/N	Poznámka riešiteľa
Dopad na termíny:		
Dopad na náklady:		
Odporúčanie na realizáciu:		

	Prácnosť (čld)	Cena (EUR)	Termín realizácie
Odhad realizácie:			

Stanovisko a odhad spracoval:		Dňa:	
-------------------------------	--	------	--

**Schvaľovacia doložka:**

Dátum	Meno	Funkcia	Podpis
		kontaktná osoba Poskytovateľa	
		kontaktná osoba Používateľa	

Vyjadrenia architektov		
Oblasť Logistika	Uvedte, či ide o <b>Zmenu etalónu alebo lokálnu / Údržbu / Zamietajú sa *</b>	
	Súhlasíte s navrhovaným riešením / kapacitami **	
Oblasť Ekonomika	Uvedte, či ide o <b>Zmenu etalónu alebo lokálnu / Údržbu / Zamietajú sa *</b>	
	Súhlasíte s navrhovaným riešením / kapacitami **	
Oblasť Investičný majetok	Uvedte, či ide o <b>Zmenu etalónu alebo lokálnu / Údržbu / Zamietajú sa *</b>	
	Súhlasíte s navrhovaným riešením / kapacitami **	
Oblasť Ľudské zdroje	Uvedte, či ide o <b>Zmenu etalónu alebo lokálnu / Údržbu / Zamietajú sa *</b>	
	Súhlasíte s navrhovaným riešením / kapacitami **	
Oblasť Báza	Uvedte, či ide o <b>Zmenu etalónu alebo lokálnu / Údržbu / Zamietajú sa *</b>	
	Súhlasíte s navrhovaným riešením / kapacitami **	

Vysvetlivky: \* V prípade, ak sa Vás daná oblasť netýka, uvedte Váš súhlas, ak nie uvedte ďalšie podrobnosti.

\*\* - ak odpoveď na otázku je záporná, vložte za vašu odpoveď nový riadok a uvedte váš návrh

Príloha č.2 Kontaktné osoby

Oblasť	Poskytovateľ		Používateľ	
	Meno	Kontakt	Meno	Kontaktné údaje
Projektový manažér/ SOPC – jednotný bod kontaktu Používateľa				

Zoznam kontaktov kľúčových používateľov za Používateľa a konzultantov dodávateľa za Poskytovateľa je umiestnený a aktualizovaný na servisnom portále v časti:

<https://pk.it->

[solutions.atos.net/projects/skolstvo/sofia/Servisny\\_portal\\_Sofia/Komunikan%20matica%20pre%20standardn%20servisn%20podporu/Forms/AllItems.aspx](https://pk.it-solutions.atos.net/projects/skolstvo/sofia/Servisny_portal_Sofia/Komunikan%20matica%20pre%20standardn%20servisn%20podporu/Forms/AllItems.aspx)