

## Príloha č. 1a – Prehľad poskytovaných služieb

Názov služby	Spôsob úhrady služby
Modernizácia, rozšírenie systému	Na objednávku podľa zvýhodneného cenníka
Legislatívny servis	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Aktualizácia programového vybavenia	Hradené v rámci paušálneho poplatku
HotLine	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Help-Desk	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Garancia servisu	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Odstraňovanie problémov a havárií	Podľa zvýhodneného cenníka Príloha č.2
Poskytnutie HW po dobu opravy	Podľa zvýhodneného cenníka Príloha č.2
Zvýhodnená sadzba platených služieb	Hradené v rámci paušálneho poplatku

### Rozsah služieb a počet hodín zahrnutých do paušálneho poplatku:

Názov služby	Kvantifikácia
HotLine (hodín/mesiac)	2
Help-Desk	Neobmedzene
Zapôžička HW zadarmo (čítacie zariadenia)	Počas doby opravy
Profylaktická prehliadka	1 x ročne
Účasť na školení 1x ročne zadarmo	2 osoby

## **Príloha č. 1b – Podmienky rozdielového upgrade**

Rozdielový upgrade systému Kredit na aktuálnu verziu bude vykonaný v priebehu roku 2015 za predpokladu podpisu tejto zmluvy na obdobie troch rokov.

Rozdielovým upgrade sa rozumie upgrade zo súčasnej verzie systému na aktuálnu verziu systému, ktorú za nižšie uvedených podmienok vykoná technik poskytovateľa a to pri zachovaní súčasných zákazníckych softwarových úprav.

Súčasťou rozdielového upgrade je školenie pre používateľov systému. Účasť osôb na školení zabezpečí odberateľ.

Rozdielový upgrade systému Kredit na aktuálnu verziu bude poskytnutý v priebehu roku 2015 za týchto podmienok:

### **Prehľad podmienok a rozsah služieb pri upgrade 2015:**

<b>Názov podmienky</b>	<b>Cena/Spôsob úhrady</b>
<b>Rozdielový upgrade SW pre UJS</b>	Poskytnutý zadarmo za podmienky trvania zmluvy 36 mesiacov
<b>Programovanie a testovanie upgrade</b>	Poskytnuté zadarmo za podmienky trvania zmluvy 36 mesiacov
<b>Školenie používateľov</b>	Poskytnuté zadarmo za podmienky trvania zmluvy 36 mesiacov

## Príloha č. 2 – Zvýhodnený cenník poskytovaných služieb

<b>ZVÝHODNENÉ CENY SLUŽIEB</b> (ceny sú uvedené v Eurách bez DPH)	
<b>OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (so zárukou)</b>	
Poskytovanie servisu nad 2 pracovné dni	29,50/hod
Poskytovanie expresného servisu do 2 pracovných dní	32,90/hod
Poskytovanie expresného servisu do 24 hod	42,90/hod
Poskytovanie expresného servisu do 8 hod	55,90/hod
Programátorské práce	45,90/hod
Dopravné náklady	0,40/km
<b>SLUŽBY HOTLINE (poradenstvo cez telefón)</b>	
HotLine (nad hodiny zadarmo/mesiac)	29,50/hod
<b>DIAĽKOVÝ SERVIS SOFTWARE A DÁT</b>	
Diaľkový servis softwaru a dát	25,00/hod
Expresný diaľkový servis softwaru a dát do 4 hodín	42,90/hod

### Príloha č. 3 – Oprávnené osoby a kontaktné údaje

**Zákaznícka linka** a služba **HotLine** bude v prevádzke v pracovné dni od 7.00 do 15.30 na telefónnom čísle:

**+421 255 567 949**

Mimo hore uvedenú dobu je služba **HotLine** poskytovaná na telefónnom čísle:

**+420 604 291 217**

Aktiváciu služby **HelpDesk** vykonáva poverený pracovník objednávateľa telefonicky na zákazníckej linke služby **HotLine**.

**Písomné požiadavky objednávateľa** na poskytnutie servisných služieb (Príloha č. 5 – formulár **HLÁSENIE ZÁVAD**) budú preberané v pracovné dni od 8.00 hod. do 15.30 hod. Faxové číslo pre písomnú špecifikáciu závady je:

**+420 548 422 830 alebo +421 255 410 937**

E- mailová adresa: [hotline@anete.com](mailto:hotline@anete.com); [helpdesk@anete.com](mailto:helpdesk@anete.com)

#### Oprávnené osoby Poskytovateľa

Funkcia/kontakt	Oprávnenie	Meno/adresa	Telefón, e-mail
Adresa - kontakt	pre korešpondenciu a pre fakturáciu	ANETE SR, spol. s r.o. Křížna 4092/34 811 07 Bratislava	+421 255 410 937 <a href="mailto:anete@anete.sk">anete@anete.sk</a>
Hlavný riešiteľ (Projekt manager)	Odovzdanie a akceptácia čiastočného plnenia Vecné rokovanie	Ing. Jan Nečas	+421 255 567 949 + 421 907 736 406
Technický špecialista	Vecné rokovanie	Ing. Jan Nečas Bc. Karel Vaněk p. Roman Klečka	+421 255 567 949 +420 604 291 219 +420 604 291 209 +421 907 736 406
Konzultanti	Vecné rokovanie	Ing. Jozef Kurica	+420 531 0298 029
Account manager	Rokovanie vo veci zmluvy Vecné rokovanie	Ing. Dušan Šerfel	+421 255 410 937 +421 910 603 187

#### Oprávnené osoby Objednávateľa

Funkcia/kontakt	Oprávnenie	Meno/adresa	Telefón, e-mail
Adresa - kontakt	pre korešpondenciu a pre fakturáciu	UNIVERZITA J. SELYEHO Bratislavská cesta 3322, Poštová adresa: P.O. Box 54, 945 01 Komárno	Tel.: 035/32 60 848 Fax.: 035/32 60 781 <a href="mailto:info@ujjsk">info@ujjsk</a>
Hlavný riešiteľ (Projekt manager)	Odovzdanie a akceptácia čiastočného plnenia Vecné rokovanie	Krisztián Piller	+421908761402 <a href="mailto:pillerk@ujjsk">pillerk@ujjsk</a>
Technický špecialista	Vecné rokovanie	Tibor Bartalos	+421 35 3260 640 <a href="mailto:bartalost@ujjsk">bartalost@ujjsk</a>
Konzultanti	Vecné rokovanie		
Account manager	Rokovanie vo veci zmluvy Vecné rokovanie	Ing. Norbert Tóth	+ 421 (35) 3260 615 <a href="mailto:tothn@ujjsk">tothn@ujjsk</a>

## Príloha č. 4: SLA listy poskytovaných služieb

### a. Modernizácia systému

#### Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Modernizácia systému

#### Popis služby

Služba umožňuje rozširovanie funkčností systému formou zmenového riadenia.

- Zmenu iniciuje Objednávateľ predložením Požiadavky na zmenu.
- V rámci Služby Poskytovateľ zabezpečí analýzu Požiadavky a predloží Objednávateľovi návrh (popis riešenia, termín, cenu) riešenia.
- Spracovanie požiadavky prebieha na základe objednávky Objednávateľa.

#### Kategórie zmien

Závažná zmena (A).

- Vytvorenie nového funkčného celku.
- Integrácia nových aplikácií.

Stredne závažná zmena (B).

- Prispôsobenie systému metodickým a procesným zmenám.

Nezávažná zmena (C).

- Odporúčenie na upgrade technológií.

#### Podmienky súčinnosti

Objednávateľ je povinný špecifikovať písomne Požiadavku na zmenu, odsúhlasiť návrh riešenia a vystaviť objednávku.

#### Spôsob čerpania služby

Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.

#### Dostupnosť služby

V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.

#### Odozva na

Doručenie písomnej objednávky. Práca bude dodaná v dohodnutom termíne.

### b. Legislatívny servis

#### Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Legislatívny servis

#### Popis služby

Služba zabezpečuje súlad programového vybavenia s platnou štátnou legislatívou.

Poskytovateľ vykoná v rámci Služby zmeny v programovom vybavení (kategória A, B alebo C), ktorá vedie k zabezpečeniu súladu programového vybavenia s platnými právnymi predpismi.

- Úpravy môžu byť iniciované len predložením novely zákona (prípadne znením nového zákona), vyhlášky štátnej správy, alebo iné zmeny štátnej legislatívy.
- Úpravu iniciuje Objednávateľ.
- Je žiaduce, aby Objednávateľ pri iniciovaní zmeny poskytol všetky jemu dostupné legislatívne, metodické a ďalšie podklady nutné pre vykonanie zmeny a metodickú súčinnosť vlastných

<p>pracovníkov.</p> <p>Kategórie zmien:</p> <p>Závažná zmena (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plánovaná zmena v legislatíve vyžadujúca detailnú analýzu ich dopadov na programové vybavenie a následne dlhšie časové obdobie na jej zapracovanie do systému.</li> </ul> <p>Bežná zmena (B)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plánovaná zmena v legislatíve vyžadujúca krátku analýzu dopadov na programové vybavenie a následne stredne dlhé časové obdobie na jej zapracovanie.</li> </ul> <p>Nezávažná zmena (C)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plánovaná zmena v legislatíve, ktorú je možné v krátkom časovom období zapracovať do programového vybavenia.</li> </ul>
<b>Podmienky súčinnosti</b>
Objednávateľ poskytne pri iniciovaní zmeny všetky, jemu dostupné, legislatívne, metodické a ďalšie podklady nutné pre vykonanie zmeny a metodickú súčinnosť vlastných pracovníkov.
<b>Spôsob čerpania služby</b>
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk alebo automatickou zmenou SW vykonanou Poskytovateľom.
<b>Dostupnosť služby</b>
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.
<b>Odozva</b>
Práca bude dodaná v dohodnutom termíne alebo do termínu účinnosti legislatívnej zmeny.

### c. Aktualizácia systému

<b>Dohoda o kvalite služby (SLA)</b>	
<b>Názov služby</b>	<b>Aktualizácia programového vybavenia</b>
<b>Popis služby</b>	
<p>Služba spočíva v poskytovaní nových verzií programového vybavenia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zmenu iniciuje Objednávateľ predložením Požiadavky na zmenu.</li> <li>V prípade vad software aktualizáciu iniciuje a vykoná Poskytovateľ v rámci odstránenia vad bezplatne.</li> <li>V rámci Služby Poskytovateľ vykoná aktualizáciu programového vybavenia, ktoré je zahrnuté do Zmluvy.</li> <li>Aktualizácia môže byť vykonaná vzdialeným prístupom alebo priamo na mieste.</li> </ul>	
<b>Kategórie zmien</b>	
<p>Závažná zmena (A).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Upgrade systému (prechod na vyššiu verziu systému).</li> </ul> <p>Stredne závažná zmena (B).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Update systému (aktualizácia v rámci súčasnej verzie systému).</li> </ul> <p>Nezávažná zmena (C).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Úpravy v rámci súčasnej verzie systému.</li> </ul>	
<b>Podmienky súčinnosti</b>	
Objednávateľ zabezpečí pre pracovníkov Poskytovateľa prístup k systému počas celej doby poskytovania Služby a zároveň potrebnú súčinnosť vlastných pracovníkov.	

<b>Spôsob čerpania služby</b>
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.
<b>Dostupnosť služby</b>
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.
<b>Odozva</b>
Práca bude dodaná v dohodnutom termíne.

#### d. HotLine, Help-Desk

<b>Dohoda o kvalite služby (SLA)</b>	
<b>Názov služby</b>	<b>Help-Desk, HotLine</b>

<b>Popis služby</b>
<p>Služba zabezpečuje konzultačnú podporu kľúčových užívateľov a administrátorov potrebnú pri práci s dodaným programovým vybavením.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovateľ prijíma hlásenia používateľov programového vybavenia - oprávnených pracovníkov Objednávateľa, spracováva ich a odpovedá na nich v termínoch špecifikovanými atribútmi služby pre danú kategóriu.</li> <li>• Oprávnení používateľa Programového modulu a pracovníci Objednávateľa môžu hlásiť: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ odchýlky od očakávanej funkčnosti aplikácie ("problémy"),</li> <li>○ navrhovať vylepšenia funkčnosti ("návrhy"),</li> <li>○ vyžadovať funkčné, metodické a technologické konzultácie súvisiace s ich prácou v systéme ("konzultácia").</li> </ul> </li> <li>• Hlásenie (service request) je možné vykonať formou: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ zadaním požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk oprávneným užívateľom, alebo</li> <li>○ telefonického hlásenia oprávneného pracovníka Objednávateľa na linke pomoci (HotLine), alebo</li> <li>○ elektronickej správy zaslanej oprávneným pracovníkom Objednávateľa na určenú e-mailovú adresu.</li> <li>○ Požiadavka na technickú podporu v aplikácii HelpDesk musí byť vždy zadaná – a to aj v prípade, že hlásenie je vykonané iným spôsobom.</li> </ul> </li> <li>• Očakáva sa, že objednávatel' bude rešpektovať odporúčenia poskytovateľa na úpravu pracovných postupov na svojej strane a zabezpečiť, v maximálnej možnej miere, súčinnosť špecifikovanú Poskytovateľom za účelom uspokojivej realizácie procesov podpory (ako je zapojenie vlastných pracovníkov do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavenie infraštruktúry a vlastného softvérového vybavenia, apod.)</li> </ul> <p>Help-desk procesy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Príjem a reakcie na požiadavky na technickú podporu Objednávateľa</li> <li>• Reakcie na linke podpory určeným pracovníkom Objednávateľa</li> <li>• Reakcie elektronickej pošty na určenej e-mail adrese podpory</li> <li>• Telefonické konzultácie súvisiace s funkčnosťou, správaním a používaním programového vybavenia</li> </ul>
<b>Kategórie akceptovaných hlásení</b>
<p>Funkčné konzultácie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzultácie funkcií a správania programového vybavenia.</li> </ul> <p>Metodická konzultácia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzultácia realizácie metodických postupov v dodanom programovom vybavení. V rámci metodických konzultácií Poskytovateľ odporučí ako vykonať v systéme postup navrhnutý</li> </ul>

<p>pracovníkom Objednávateľa.</p> <p>Technologická konzultácia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Konzultácia technologických oblastí súvisiacich s technológiami a aplikáciami dodaného programového vybavenia.</li> </ul> <p>Riešenie problému.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vyriešenie problému indikovaného používateľom v rámci zberu požiadaviek na technickú podporu.</li> <li>Súčasťou riešenia je aj prevod problému pod službu Odstraňovanie problému a havárií a jeho ďalšie spracovanie podľa SLA dohody tejto služby.</li> </ul> <p>Spracovanie návrhu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Spracovanie návrhu vzneseného užívateľom v rámci požiadavky na technickú podporu do systému zmenového riadenia.</li> </ul>
<b>Podmienky súčinnosti</b>
Objednávateľ zabezpečí pre pracovníkov Poskytovateľa prístup k systému po celú dobu poskytovania Služby a tiež súčasne potrebnú súčinnosť vlastných pracovníkov.
<b>Spôsob čerpania služby</b>
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk, telefonickým volaním na linku HotLine.
<b>Dostupnosť služby</b>
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefónnom čísle HotLine +421 255 567 949. Mimo hore uvedenú dobu je telefonická podpora poskytovaná na telefónnom čísle +420 604 291 217.
<b>Odozva</b>
Okamžitá priama konzultácia s odborným garantom Poskytovateľa. V ostatných prípadoch podľa úrovne naliehavosti problému v dohodnutom termíne.

#### e. Garancia servisu

<b>Dohoda o kvalite služby (SLA)</b>	
<b>Názov služby</b>	<b>Garancia servisu</b>

<b>Popis služby</b>
Služba garantuje poskytnutie zjednaných služieb v stanovených termínoch.

<b>Atribúty služby</b>			
Kategórie	Dostupnosť	Odozva	Doba odstránenia
Konzultácie	Pracovné dni: 07 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	3 pracovné dni
Riešenie problému	Pracovné dni: 07 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	2 pracovné dni
Spracovanie návrhu	Pracovné dni: 07 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	30 pracovných dní



### Merateľnosť atribútov služby

Atribúty služby sú merateľné sledovaním príslušných hodnôt v záznamoch v systéme HelpDesk (systém pre zadávanie požiadaviek na technickú podporu).

Možnosť kontrolovať kvalitu služby má Poskytovateľ aj Objednávateľ.

Odozva a doba riešenia je meraná primárne pri hlásení zadaných formou požiadavky na technickú podporu v systéme HelpDesk. Pre vyhodnotenie sú sledované časy zadávaní a odpovedí na požiadavky.

Odozvu a dobu vyriešenia hlásenia eskalovaného e-mailom môže Objednávateľ monitorovať v systéme elektronickej pošty - sledovaním časov odoslania správy a času prijatia odpovede. Pri hláseniach eskalovaných len telefonicky, nie je Odozva a Doba vyriešenia monitorovaná (preto musí byť požiadavka zadaná na technickú podporu).

Monitorovanie odozvy a doby vyriešenia bude pri vybraných hláseniach vykonávané aj inou formou (zápisy z rokovaní, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.).

Spôsob merania v systéme HelpDesk:

Atribút	Definícia
Odozva	čas od zadania požiadavky na technickú podporu do odoslania odpovede na požiadavku
Konzultácia Doba vyriešenia	čas od zadania požiadavky na technickú podporu do zodpovedania otázky Objednávateľovi.
Problém Doba vyriešenia	čas od zadania komentára do uzavretia problému (odoslanie odpovede užívateľovi)
Návrh Doba vyriešenia	čas od obdržania komentára Poskytovateľovi do uzavretia návrhu (odoslanie odpovede Objednávateľovi).

### f. Odstraňovanie problémov a havárií

#### Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Odstraňovanie problémov a havárií

#### Popis služby

Služba zabezpečí **odstránenie problému** alebo havárie systému, **vzniknutých na základe chyby** (kategória A, B alebo C) vo funkčnosti alebo správaní dodaného HW a programového vybavenia.

**Chybou rozumieme** iné ako definované správanie, alebo funkčnosť dodaného HW, alebo programového vybavenia, nespôsobené úmyselným pričinením pracovníkov Objednávateľa, nekorektných dát vložených Objednávateľom, programov inštalovaných pracovníkmi Objednávateľa, zmeny a problémy v infraštruktúre na strane Objednávateľa alebo ďalších strán.

- Chyba je identifikovaná Poskytovateľom alebo Objednávateľom:
  - spracovaním požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk zadaného oprávneným používateľom, alebo
  - z telefonického hlásenia oprávneného pracovníka na linke podpory, alebo
  - z elektronickej správy zaslanej oprávneným pracovníkom Objednávateľa na určenú e-mailovú adresu podpory.
  - Požiadavka na technickú podporu musí byť vždy zadaná - aj v prípade, že je chyba identifikovaná iným spôsobom.
- Identifikáciu a kategorizáciu chyby vykoná Poskytovateľ. Poskytovateľ služby zabezpečí odstránenie problému formou:
  - Servisu alebo expresného servisu v mieste plnenia, alebo
  - Diaľkového alebo expresného diaľkového servisu
- V prípadoch, keď je to možné, Poskytovateľ navrhne Objednávateľovi náhradné riešenie

problému (workaround). V prípade úspešnej aplikácie náhradného riešenia bude chyba vyriešená v termíne špecifikovanom Poskytovateľom.

### **Kategórie chyb**

#### **Kritická chyba (A)**

- Z hľadiska definovanej funkčnosti dodaného programového vybavenia kritická chyba. Systém nie je možné používať vôbec alebo len s veľkým obmedzením.
- Táto chyba priamo obmedzuje vykonávanie niektorej zo základných činností oprávnených používateľov systému, a ohrozuje vykonávanie hlavných obchodných procesov Objednávateľa.

#### **Chyba (B)**

- Pri práci bola používateľom zistená odchýlka od definovaného správania dodaného programového vybavenia.
- Používatelia sú obmedzovaní vo výkone potrebných činností,
- vykonávanie základných obchodných procesov Objednávateľa nie je obmedzené.

#### **Nezávažná chyba (C)**

- Počas prevádzky bola používateľom dodaného programového vybavenia zistená odchýlka od definovaného správania aplikácie, alebo
- bola zistená nevýznamná odchýlka od oprávnených požiadaviek na dodané programové vybavenie.
- Daná chyba neznižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavenia.

### **Podmienky súčinnosti**

- Objednávateľ poskytne, podľa požiadaviek Poskytovateľa, súčinnosť pri odstraňovaní problému v maximálnej možnej miere, hlavne je potom povinný špecifikovať popis okolností, za ktorých k nej došlo, doložiť presné znenie všetkých chybových hlásení a prípadnú chybu v zostave doložiť chybovou zostavou.
- V prípade poskytovania servisu v mieste plnenia Objednávateľ zabezpečí servisnému technikovi po celú dobu prístup k systému, a jednotlivým zariadeniam
- Pre potreby diaľkového servisu programového vybavenia je Objednávateľ povinný umožniť Poskytovateľovi vzdialenú správu a prístup k jednotlivým prostriedkom.

### **Spôsob čerpania služby**

Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.

### **Dostupnosť služby**

V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.

### **Odozva**

Diaľková správa - Práca bude Poskytovateľom zahájená do 5 pracovných dní a v prípade expresnej požiadavky na službu, do 4 hodín od písomného zadania požiadavky.  
Servis v mieste plnenia - Poskytovateľ je povinný začať servisné práce v prípade menej závažných porúch do 5 pracovných dní a v prípade expresnej požiadavky v prípade poruchy alebo závady brániace prevádzky systému, (chyba kategória A) do 2 pracovných dní, 24 hodín alebo 8 hodín podľa voľby Objednávateľa, od písomného zadania požiadavky.