

ZMLUVA O PREVODE PRÁV

uzatvorená v zmysle ust. § 91 ods. 4 v spojení s § 90 ods. 5 Autorského zákona

medzi

1. Postupcom:

PosAm, spol. s r.o.

Bajkalská 28

821 09 Bratislava

Registrácia:

Obchodný register Okresného súdu

Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 6342/B

IČO: 31365078

DIČ: 2020315440

IČ DPH: SK 2020315440

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

IBAN: SK74 1100 0000 0026 2134 0170

Zastúpená:

Ing. Marián Marek – konateľ

Ing. Dušan Švalek – konateľ

DATALAN, a.s.

Krasovského 14

851 01 Bratislava

Registrácia:

Obchodný register Okresného súdu

Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 2704/B

IČO: 35810734

DIČ: 2020259175

IČ DPH: SK2020259175

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

IBAN: SK87 1100 0000 0026 2710 6780

Zatúpená:

Ing. Dušan Gavura – člen predstavenstva

Ing. Marek Paščák – predseda

predstavenstva

zastúpená na základe plnomocenstva zo

dňa 11.06.2020

(ďalej len „*Postupca*“)

a

2. Postupník:

DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

Námestie Mateja Korvína 7842/1

811 07 Bratislava

IČO: 45736359

DIČ: 2023 3459 62

Zastúpený: Veronika Gmitterko, MBA – člen správnej rady

Ľubomír Lőrincz – člen správnej rady

Ing. Mgr. Vladimír Bednár – člen správnej rady

Ing. Ján Hrčka – člen správnej rady

(ďalej len „*Postupník*“)

Článok I Preambula

- (1) Dňa 07.11.2013 bola medzi Postupníkom ako objednávateľom a Postupcom ako zhotoviteľom uzavretá ZMLUVA O DODÁVKE A IMPLEMENTÁCII INFORMAČNÉHO SYSTÉMU DCOM (ďalej len „*Zmluva o dielo*“).
- (2) Zmluva o dielo bola zmenená a doplnená dodatkami č. 1 až 4.
- (3) Dňa 04.02.2014 bola medzi Postupníkom ako objednávateľom a Postupcom ako poskytovateľom uzavretá ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB SPRÁVY, ÚDRŽBY, TECHNICKEJ PODPORY A PREVÁDZKY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU DCOM.
- (4) ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB SPRÁVY, ÚDRŽBY, TECHNICKEJ PODPORY A PREVÁDZKY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU DCOM bola zmenená a doplnená Dodatkom č. 1, Dodatkom č. 2, Dodatkom č. 3, Dodatkom č. 4, Dodatkom č. 5, Dodatkom č. 6, Dodatkom č. 7, Dodatkom č. 8, Dodatkom č. 9, Dodatkom č. 10, Dodatkom č. 11, Dodatkom č. 12, Dodatkom č. 13 a Dodatkom č. 14 (ďalej len „*Zmluva o prevádzke*“).
- (5) Postupca na základe Zmluvy o dielo vyvinul pre postupníka počítačový program (dielo), a to Informačný systém DCOM (ďalej len „*IS DCOM*“).
- (6) Postupca na základe dodatkov k Zmluve o dielo a na základe dodatkov k Zmluve o prevádzke vykonal zmeny, úpravy, modifikácie, resp. iné zásahy do IS DCOM.
- (7) IS DCOM je nadrezortný informačný systém verejnej správy, ktorý poskytuje obciam technické a programové prostriedky na výkon verejnej moci elektronicky, na prevádzkovanie informačných systémov verejnej správy v ich správe a na zabezpečenie základných činností v oblasti elektronického výkonu vnútorných agend a prevádzku ostatných informačných systémov, ktoré obec používa. Správcom dátového centra je záujmové združenie právnických osôb DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska.
- (8) Postupca vyhlasuje, že spoločne alebo jednotlivo jednak priamo od autorov IS DCOM ako fyzických osôb (ako zhotoviteľov na základe zmluvy o dielo alebo zamestnancov v pracovnom pomere), jednak od subdodávajúcich právnických osôb (ktoré podľa vlastného vyhlásenia a záruk Postupcu nadobudli práva k svojmu plneniu priamo od autorov ako zamestnancov alebo ako zhotoviteľov na základe zmluvy o dielo a ktoré na základe písomnej zmluvy s Postupcom alebo niektorým členom konzorcia postúpili na Postupcu právo výkonu majetkových práv autorských), nadobudol (konzorcium nadobudlo) právo výkonu majetkových práv autorských podľa autorského zákona, ako je podrobne uvedené v tejto prílohe.
- (9) Na základe Zmluvy o dielo poskytol Postupca Postupníkovi licenčné práva k IS DCOM v určitom rozsahu.
- (10) Na základe dodatkov k Zmluve o prevádzke poskytol Postupca Postupníkovi licenčné práva k určitým častiam IS DCOM nad rámec licenčných práv podľa Zmluvy o dielo.

- (11) Postupník získal na základe osobitných licenčných zmlúv licenčné práva k určitým častiam IS DCOM (Integračný modul IS DCOM).
- (12) Súčasne s touto Zmluvou uzatvárajú zmluvné strany Dodatok č. 15 k ZMLUVE O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB SPRÁVY, ÚDRŽBY, TECHNICKEJ PODPORY A PREVÁDZKY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU DCOM za účelom predĺženia jej platnosti na obdobie ďalších 2 (dvoch) rokov.

Článok II

Účel Zmluvy

- (1) Účel tejto Zmluvy spočíva v získaní všetkých majetkových práv k dielu IS DCOM Postupníkom s cieľom odstrániť akúkoľvek závislosť Postupníka na Postupcovi a uľahčiť tak Postupníkovi výkon hlavného predmetu jeho činnosti, ktorý spočíva v podpore a propagovaní procesov informatizácie a elektronizácie vo verejnej správe s dôrazom na územnú samosprávu a zabezpečovaní nevyhnutnej informačno-komunikačnej podpory pre územnú samosprávu.

Článok III

Predmet Zmluvy

- (1) Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán týkajúcich sa prevodu výkonu majetkových a všetkých s nimi súvisiacich práv Postupcu na Postupníka k dielu IS DCOM, ktoré vyvinul Postupca ako zhotoviteľ pre Postupníka ako objednávateľa na základe Zmluvy o dielo.
- (2) Postupca týmto postupuje na Postupníka právo výkonu majetkových práv autorských k IS DCOM ako počítačovému programu, ako aj k všetkému ďalšiemu nehmotnému plneniu majúceho povahu zamestnaneckého autorského diela, ak bolo vyvinuté pre Postupníka alebo ak mu bolo odovzdané v hmotnom vyjadrení na nosiči záznamu alebo inak (napr. diaľkovým prístupom), s výnimkou:
 - proprietárneho softwaru tretích strán uvedeného v prílohe tejto zmluvy,
 - počítačových programov licencovaných pod slobodnou licenciou a uvedených v prílohe tejto zmluvy,
 - literárnych, výtvarných a iných diel uvedených v ods. 3;
 - produktu SERVIO, ktorý je bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 2 (Špecifikácia osobitného softvéru) tejto Zmluvy.
- (3) Postupca postupuje na Postupníka licenciu nadobudnutú od autorov literárnych, výtvarných a iných diel uvedených v čl. IV. prílohy tejto zmluvy. Vyhlasuje, že žiadne takéto plnenie nebolo vyvinuté subdodávajúcimi právnickými osobami.
- (4) V prípade, že pred podpisom tejto zmluvy došlo k poskytnutiu nehmotného plnenia dosiaľ spôsobilého na zápis ako registrovaný dizajn alebo ktoré malo povahu nezapísaného dizajnu chráneného podľa predpisov Únie (napr. používateľské rozhranie), prevádza Postupca na Postupníka právo na dizajn, resp. právo na registráciu takého dizajnu. Vyhlasuje, že žiadne takéto plnenie nebolo vyvinuté subdodávajúcimi právnickými osobami.

- (5) K softvéru SERVIO poskytuje Postupca Postupníkovi licenciu na použitie v súlade s účelom Zmluvy o Dielo. Softvér SERVIO je softvér vyvinutý Postupcom (PosAm, s.r.o.) mimo rámca Zmluvy o dielo a Zmluvy o prevádzke, ku ktorému všetkými majetkovými právami disponuje výlučne Postupca (PosAm, s.r.o.).

Článok IV **Vyhlasenia zmluvných strán**

- (1) Postupca vyhlasuje, že je vykonávateľom výhradných majetkových autorských práv k dielu IS DCOM a je oprávnený postúpiť právo výkonu týchto majetkových a všetkých s nimi súvisiacich práv k IS DCOM na Postupníka.
- (2) Postupník vyhlasuje, že má záujem nadobudnúť právo výkonu majetkových a všetkých s nimi súvisiacich práv k IS DCOM.

Článok V **Odmena**

- (1) Postupca postupuje práva a poskytuje licencie uvedené v čl. III tejto Zmluvy na Postupníka bezodplatne.
- (2) Na účely daňových predpisov strany vyhlasujú, že hodnota plnenia podľa tejto zmluvy má minimálnu tržnú hodnotu, keďže podľa ust. § 557 ObchZ nie je Postupca oprávnený samostatne nakladať s IS DCOM, keďže by to vzhľadom na povahu diela bolo v rozpore so záujmami Postupníka ako objednávateľa diela, a preto kvalifikovane odhadujú hodnotu plnenia na čiastku 10.000,- €. Faktúru na DPH z tejto čiastky vystaví za Postupcu PosAm, spol. s r. o. po uzavretí tejto zmluvy; dňom uskutočnenia zdaniteľného plnenia bude deň uzavretia tejto zmluvy. Na splatnosť faktúry sa použijú obdobne ustanovenia Zmluvy o dielo.

Článok VI **Odobzдание dokumentácie**

- (1) Postupca je povinný do 30 dní po podpise zmluvy protokolárne (so zápisom aj s dohodnutými dodatočnými doplneniami a úpravami) poskytnúť Postupníkovi nasledovné podklady k IS DCOM:
- (a) úplné a bezchybné zdrojové kódy k IS DCOM s popisom
 - (b) technickú dokumentáciu k IS DCOM v slovenskom jazyku
 - (c) prevádzkovú dokumentáciu k IS DCOM v slovenskom jazyku

a to ako na nosičoch záznamu (napr. CD/DVD), ako aj tak, že Postupca poskytne Postupníkovi údaje umožňujúce prístup do dokumentačného prostredia IS DCOM, to všetko v podobe a forme umožňujúcej Postupníkovi nerušený výkon práv k IS DCOM.

- (2) Postupník sa zaväzuje narábať s dokumentáciou v dôvernom režime. Predovšetkým tým, že bude precízne spravovať prístupové práva udelené vlastným zamestnancom a v prípade poskytnutia prístupových práv tretím stranám bude s nim vždy uzatvárať

osobitnú zmluvu o mlčanlivosti (NDA). Postupník berie na vedomie, že únik informácií z dokumentácie IS DCOM vyvoláva bezpečnostné riziká.

Článok VII **Budúce plnenie**

- (1) Dohoda o postúpení práva výkonu majetkových práv sa dotýka aj všetkého plnenia, ktoré má alebo bude mať povahu autorským právom chráneného výsledku činnosti autora a ktoré ešte len Postupca Postupníkovi poskytne, či už na základe zmluvy o dielo, prevádzkovej zmluvy alebo akéhokoľvek iného právneho titulu, a to bez povinnosti akéhokoľvek ďalšieho plnenia, ibaže by bolo dohodnuté inak; Postupca je povinný riadne práva k takému plneniu vysporiadať, a v prípade, že použije právnickú osobu ako subdodávateľa, uzavrieť s ňou písomnú zmluvu o postúpení práv k jej plneniu a preukázateľne sa ubezpečiť, že taká právnická osoba vykonáva práva k svojmu plneniu v režime zamestnaneckého diela. To platí rovnako pre dohodu o postúpení licencie nadobudutej na iné autorské diela než sú zamestnanecké diela alebo diela, ktoré sa za ne považujú; v prípade diel spĺňajúcich požiadavky na registráciu dizajnu, prevádza na Postupníka tiež právo na dizajn (na registráciu dizajnu) a zaväzuje sa od pôvodcu dizajnu tieto práva riadne nadobudnúť.
- (2) Postupca sa zároveň touto Zmluvou zaväzuje v rámci ďalšieho vývoja diela IS DCOM postúpiť právo výkonu majetkových a všetkých s nimi súvisiacich práv k vyvíjaným softvérom a všetkým súčastiam diela IS DCOM výlučne na Postupníka a zároveň sa zaväzuje nepoužívať vyvinuté softvéry pre vlastné produkty alebo služby. To platí, ak sa strany písomne nedohodnú inak.

Článok VIII **Osobitné a záverečné ustanovenia**

- (1) Pre prípad, že by Postupca porušil povinnosť podľa čl. VI ods. 1 sprístupniť a odovzdať všetku tam uvedenú dokumentáciu v podobe a forme umožňujúcej Postupníkovi nerušený výkon práv k IS DCOM, ako aj pre prípad, že by vyšla najavo nepravdivosť akéhokoľvek vyhlásenia v Prílohe tejto zmluvy, zaväzuje sa Postupca (spoločnosti na strane Postupcu spoločne a nerozdielne) zaplatiť Postupníkovi zmluvnú pokutu vo výške 20.000,- EUR (slovom : dvadsať tisíc eur) za každé porušenie ak Postupca ani v primeranej lehote, nie kratšej ako 30 dní, ktorú mu je Postupník povinný poskytnúť, nenapraví také porušenie alebo nepravdivé vyhlásenie; právo na náhradu škody vo výške presahujúcej výšku zmluvnej pokuty tým nie je dotknuté.
- (2) Na vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že obchodné označenie IS DCOM alebo akékoľvek iné označenia tohto programu prináležia Postupníkovi a Postupca ich nie je oprávnený používať v obchodnom styku. Postupca je oprávnený vo svojich referenciách uvádzať, že vyvinul a prevádzkuje (prevádzkoval) IS DCOM.
- (3) Postupník berie na vedomie, že pred uzavretím Zmluvy o dielo existovali pôvodné samostatné diela Dane a poplatky (KORWIN Modul Dane a poplatky verzia 2020.Q4) a Elektronické formuláre (eGOVPACK verzia 2.1). Pre účely IS DCOM spracovaním týchto diel vznikli osobitné verzie moduly Dane a poplatky (IS DCOM - Modul Dane a poplatky release 4.1.51) a Elektronické formuláre (IS DCOM Elektronické formuláre

verzia 2.1) ako nové diela v zmysle § 8 Autorského zákona. K týmto verziám (novým dielam), ktoré sú súčasťou IS DCOM, prevádza Postupca majetkové práva na Postupníka podľa tejto Zmluvy.

- (4) Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami. Zmluva bude následne zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v zmysle ustanovení zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení.
- (5) Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluvu uzatvorili slobodne a vážne, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu si pred podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- (6) Zmeny a doplnky tejto Zmluvy možno platne vykonať len písomnými a očíslovanými dodatkami pripojenými k tejto Zmluve po vzájomnej dohode zmluvných strán.
- (7) Zmluvné strany sa dohodli, že svoj právny pomer podriaďujú režimu Obchodného zákonníka.
- (8) Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých Postupca obdrží dva (2) rovnopisy a Postupník obdrží dva (2) rovnopisy.

V Bratislave, dňa _____

V Bratislave, dňa _____

Za Postupcu:

Za Postupníka:

PosAm, spol. s r.o.

DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)

Ing. Marián Marek
konateľ PosAm spol. s r.o.

Veronika Gmitterko, MBA
člen správnej rady

Ing. Dušan Švalek
konateľ PosAm spol. s r.o.

Eubomír Lőrincuz
člen správnej rady

DATALAN, a.s.
na základe plnomocenstva
priloženého k tejto zmluve

Ing. Mgr. Vladimír Bednár
člen správnej rady

Ing. Marián Marek
konateľ PosAm, spol. s r.o.

Ing. Ján Húčka
člen správnej rady

Ing. Dušan Švalek
konateľ PosAm, spol. s r.o.

PRÍLOHA č. 1: STRUČNÝ PRÁVNÝ AUDIT IS DCOM

I. Vlastné plnenie Postupcu

Postupca vyhlasuje, že na vývoji IS DCOM sa podieľali výlučne fyzické osoby, s ktorými uzavrel pracovné zmluvy alebo zmluvy o dielo. Vyhlasuje tiež, že žiadna z týchto osôb si nevyhradila právo zakázať postúpenie výkonu majetkových práv autorských alebo postúpenie licencie, ani sa s Postupcom nedohodla inak ohľadom režimu výkonu majetkových práv.

Ďalej Postupca vyhlasuje, že okrem fyzických osôb sa na vývoji IS DCOM podieľali aj osoby právnické, výlučne však také, s ktorými uzavrel zmluvy o dielo a písomné zmluvy o postúpení práva výkonu majetkových práv k dielam autorov, ktorí pre také právnické osoby pracovali na vývoji IS DCOM s tým, že všetko plnenie takých autorov bolo pre tieto právnické osoby v režime zamestnaneckého diela alebo diela, ktoré sa za zamestnanecké považuje.

Ak sa ukáže toto vyhlásenie ako nesprávne a súčasne bude brániť Postupníkovi v riadnom a nerušenom výkone práv k IS DCOM, zaväzuje sa Postupca v primeranej lehote zabezpečiť Postupníkovi, aby mohol svoje práva k IS DCOM vykonávať riadne a nerušene.

II. Proprietárny software tretích strán:

Postupca vyhlasuje a dokladá, že v súvislosti s vývojom a prevádzkou IS DCOM nadobudol licencie na použitie nižšie uvedeného softwaru tretích strán, ktorý je nevyhnutný alebo vhodný na prevádzku IS DCOM.

Postupca sa zaväzuje poskytnúť Postupníkovi súčinnosť za tým účelom, aby nadobudol licencie na použitie priamo Postupník, ak nimi už Postupník medzičasom na použitie nedisponuje.

Názov produktu	Jednotka	Počet jednotiek PROD	Počet jednotiek Non PROD
1. F5 maintenance renewal	ks	2	1
2. Fortinet maintenance renewal	ks	9	4
3. HP SAN/Backup(Micro Focus)	ks	6	0
4. HP Servers (Blades)	ks	24	62
5. Red Hat Fuse	Cores	48	16
6. MS SQL maintenance	CPU/2cores	28	0
7. Symantec maintenance renewal	ks	7743	0
8. LiferayDXP Gold Subscription	ks	2	1
9. Qsuite maintenance renewal	ks	1	0
10. Hitachi maintenance renewal	ks	1	1
11. VMware support (5 kit for 3 hosts)	ks	1	0
12. Screenconnect	ks	8	0
13. CRM (Dynamics 365)	ks	12	0
14. GoDaddy (Standard SSL autodiscover)	ks	1	0

III. Počítačové programy licencované v režime tzv. slobodných licencií

Postupca vyhlasuje a dokladá, že v súvislosti s vývojom a prevádzkou IS DCOM nadobudol licencie na použitie nižšie uvedeného softwaru tretích strán v režime tzv. slobodných licencií (napr. príslušných knižníc a slobodne licencovaných prvkov počítačového programu) s uvedením konkrétnych licencií. Vyhlasuje a zodpovedá za to, že žiadna z týchto licencií nemá ten účinok, že by sa samotný IS DCOM stal súčasťou public domain, teda že by bola osoba, ktorá použila program licencovaný pod takou licenciou, povinná sprístupniť aj vlastný program (IS DCOM) pod zhodnými licenčnými podmienkami verejnosti.

Názov produktu	Výrobca	Druh Licencie	Verzia
1. Terraform	Hashicorp	FOSS	Free/Community
2. Packer	Hashicorp	FOSS	Free/Community
3. Consul	Hashicorp	FOSS	Free/Community
4. Vault	Hashicorp	FOSS	Free/Community
5. Salt	Saltstack/VMWare	Apache 2 License	Free/Community
6. StackStorm	StackStorm	Apache 2 License	Free/Community
7. GitLab	GitLab	MIT license	Free/Community
8. Nexus repository	Sonatype	OSS license	Free/Community
9. Jenkins	Jenkins	MIT license	Free/Community
10. Graylog	Graylog Inc.	SSPL	Free/Community
11. Grafana	Grafana Labs	Apache 2 License	Free/Community
12. Zabbix	Zabbix	GNU GPLv2	Free/Community
13. Prometheus	CloudNative	Apache 2 License	Free/Community
14. Centos	The Centos Project	GNU GPLv2	Free/Community
15. Oracle Linux	Oracle	GNU GPLv2	Free/Community
16. Qemu/KVM	RedHat	GNU GPLv2	Free/Community
17. XenServer	The Xen Project	Opensource	Free/Community
18. CloudStack	Apache Software Foundation	Apache 2 License	Free/Community

19. Midpoint	Evolveum	Apache 2 License	Free/Community
20. Zipkin	OpenZipkin	Apache 2 License	Free/Community
21. OpenJDK	Oracle	GNU GPLv2	Free/Community
22. SpringBoot	Spring/VMWare	Apache 2 License	Free/Community
23. SpamAssassin	Apache Software Foundation	Apache 2 License	Free/Community
24. Squid	Squid Software Foundation	GNU GPLv2	Free/Community
25. Percona	Percona	CC BY-SA 2.0	Free/Community
26. OpenAM	ForgeRock	CDDL1.0	Free/Community
27. Apache Tomcat	Apache Software Foundation	Apache 2 License	Free/Community
28. WildFly	WildFly	LGPL 2.1	Free/Community
29. Apache httpd	Apache Software Foundation	Apache 2 License	Free/Community
30. Elasticsearch	Elastic	Elastic license	Free/Community
31. Kibana	Elastic	Elastic license	Free/Community
32. RabbitMQ	VMware	GNU GPLv2	Free/Community
33. Camunda BPM	Camunda	Apache License	Free/Community
34. Red Hat Fuse	RedHat	FOSS	Enterprise support
35. MySQL	Oracle	GPL license	Free/Community
36. PostgreSQL	PostgreSQL Database Management System	PostgreSQL	Free/Community
37. .net	Microsoft	MIT License	Free/Community
38. Sencha Ext JS	Idera, Inc.	GPLv3	Free/Community
39. Vue.js	Evan You	MIT License	Free/Community
40. SonarQube	SonarQube	GPLv3	Free/Community
41. Fluentd	Cloud Native Computing Foundation	Apache 2 License	Free/Community

IV. Iné autorské diela než počítačové programy

Postupca vyhlasuje a dokladá, že ak v súvislosti s vývojom IS DCOM došlo k vytvoreniu iných autorských diel než počítačových programov, najmä diel literárnych (literárne deskripcie programu, manuály a návody, definície, analýzy), diel výtvarných (najmä grafické riešenie používateľského rozhrania IS DCOM), fotografických (sprievodné fotografie) alebo iných, a tieto diela neboli dielami zamestnaneckými, potom uzavrel s ich autormi výhradné licenčné zmluvy, ktorými nadobudol oprávnenie na ich použitie v neobmedzenom rozsahu po celú dobu trvania ich právnej ochrany všetkými spôsobmi s právom poskytnutia sublicencie a s právom postúpenia licencie bez povinnosti licenciu využiť.

PRÍLOHA č. 2 : ŠPECIFIKÁCIA OSOBNÉHO SOFTVÉRU (čl. III ods. 2)

Produkt SERVIO :

Servio – popis produktu

Pre operátorov a riešiteľov je to prehľadný systém pre zaznamenávanie požiadaviek, zadávanie a riadenie pracovných úloh a evidenciu všetkých súvisiacich dát.

Pre partnerov je k dispozícii integračné rozhranie, umožňujúce dátové prepojenie PosAm Servio s externými systémami. Zaručená je tak bezproblémová komunikácia s riešiteľmi a dodávateľmi tretích strán.

Medzi hlavné úlohy a funkčnosti samotného systému patrí:

- Prijímať a evidovať požiadavky používateľov (Tickety)
- Zabezpečiť ich riešenie (Pracovné príkazy)
- Vynucovať dodržiavanie kvalitatívnych parametrov (SLA)
- Centrálne evidovať a sledovať ICT aktíva a ich väzby (CMDB)
- Vyhodnocovať plnenie požadovaných parametrov (KPI)

Pri riadení ICT služieb vychádza PosAm Servio z Best Practicies v zmysle ITIL, čo ho predurčuje pre poskytovanie ICT služieb podľa tejto metodiky. Podporuje procesy Incident management, Request fulfilment, Problem management, Service catalogue management, Service level management a Service configuration management v zmysle ITIL. Principiálne je však možné v systéme identifikovať tri základné funkčné celky: Manažment ticketov, Manažment služieb, Konfiguračný manažment a správu aktív.

MANAŽMENT TIKETOV

Ticketing je jadrom systému, ktorý realizuje vlastný manažment požiadaviek. V zmysle metodiky ITIL zahŕňa procesy Incident management, Change management, Problem management.

Incident management: Manažment incidentov umožňuje s prehľadom zvládnuť neočakávané udalosti. Poskytuje prehľad o životnom cykle všetkých reportovaných udalostí, pri ktorých prichádza k prerušeniu alebo zníženiu kvality poskytovaných služieb. Dôsledné sledovanie celého procesu (od nahlásenia problému až po jeho vyriešenie) a jeho kvalitatívnych parametrov, vrátane automatizovaných nápravných opatrení, je základom metodiky ITIL aj produktu PosAm Servio. Úspešné zvládnutie incidentov pozitívne ovplyvní fungovanie spoločnosti, spokojnosť zamestnancov, používateľov a zákazníkov.

Request fulfilment: Manažment požiadaviek riadi životný cyklus žiadostí od používateľov. Využíva rovnaké procesy a postupy ako manažment incidentov, ale je založený na iných kvalitatívnych parametroch SLA a OLA.

Problem management: U niektorých incidentov nie je známa príčina ich vzniku. Manažment problémov umožňuje riešiť aj takéto incidenty a tiež analyzovať príčiny incidentov, ktoré sa opakujú. Dokáže analyzovať znepokojujúce trendy a poskytnúť podklady pre rozhodnutia, vedúce k proaktívnemu predchádzaniu možných incidentov, čo minimalizuje dopad výpadkov IT na primárny biznis.

Change management: Manažment zmien IT eliminuje ich dopad na biznis. Umožňuje riadiť zmeny od ich inicializácie, cez plánovanie, analýzu možných dopadov, schvaľovanie, implementáciu až po reportovanie a spätnú kontrolu ich zavedenia. Transparentnosť plánovaných zmien vnáša do procesu istotu a predvídateľnosť a umožňuje predchádzať výpadkom ICT služieb.

MANAŽMENT SLUŽIEB

Manažment služieb pokrýva procesy zamerané na špecifikovanie služieb, nastavenie kvalitatívnych parametrov ale napr. aj o ich oceňovanie. V zmysle ITIL sa jedná o Service level management a Service catalogue management.

Service level management: Jednou z kľúčových úloh manažmentu IT je dosiahnuť rovnováhu medzi očakávaniami biznisu a reálnymi možnosťami IT oddelení. Manažment úrovne poskytovaných služieb umožňuje optimálne nastavenie parametrov tak, aby biznis naplno dokázal profitovať z reálnych možností technických služieb. S PosAm Servio dokážete aj pri dnešných komplexných systémoch tieto požiadavky naplniť a zároveň získať pomocou monitoringu, merania a vyhodnocovania služieb úplnú kontrolu nad ich kvalitou.

Service catalogue management: Katalóg služieb sústreďuje na jednom mieste všetky poskytované obchodné aj technické služby a ich vzájomné funkčné väzby. Dobre navrhnutý katalóg služieb je dôležitý predpoklad pre ich efektívnu správu. Cieľom je mať k dispozícii služby, ktoré pokrývajú obchodné potreby, ale zároveň minimalizujú nároky na IT a obslužný personál. PosAm Servio poskytuje kompletné know-how na zvládnutie tejto neľahkej úlohy.

KONFIGURAČNÝ MANAŽMENT A SPRÁVA AKTÍV

Konfiguračný manažment je základným pilierom poskytovania kvalitných IT služieb. Umožňuje nielen jednoduchú a presnú evidenciu IT zdrojov, ale udržiava informácie o vzájomných väzbách medzi jednotlivými časťami a komponentmi IT infraštruktúry. Tieto informácie sú podkladom pre lepšie rozhodovanie, kvalitnejšie riadenie služieb a spravovanie technologických aktív. Výsledky analýz vďaka previazaniu hlásení o incidentoch, týkajúcich sa konkrétnych komponentov pomôžu nájsť najlepšie postupy pre reaktívne aj proaktívne riešenie udalostí.