

Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby Service Level Agreement (SLA)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasledovných príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ: Rozhlas a televízia Slovenska
Mlynská dolina
Bratislava
845 45

zastúpený:

PhDr. Jaroslav Rezník, generálny riaditeľ

d'alej sú oprávnení jednat':

Peter Matal – technické zabezpečenie

Šulík Juraj – zmenové požiadavky

IČO: 47 232 480

DIČ: 20 23 169 973

IČ pre DPH: SK20 23 169 973

Bankové spojenie: XXXXXX

Číslo účtu: XXXXXX

Zápis v OR na OS Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1922/B

d'alej len „**objednávateľ**“

Poskytovateľ: ANASOFT APR spol. s r.o.
Mlynská dolina 41
Bratislava
811 02

zastúpený:

Ing. Stanislav Čekovský, konateľ a výkonný riaditeľ

d'alej sú oprávnení jednat':

Ing. Andrej Ukrop – projektový manažér

Ing. Erika Slivová – obchodný manažér

IČO: 313 61 552

DIČ: 202 034 5778

IČ pre DPH: SK 202 034 5778

Bankové spojenie: XXXXXX

Číslo účtu: XXXXXX

Zápis v OR na OS Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 6042/B

d'alej len „**poskytovateľ**“

Objednávateľ a poskytovateľ môžu byť tiež označovaní ako „zmluvné strany“ alebo jeden z nich ako „zmluvná strana“.

Čl. 2 Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať objednávateľovi podpornú servisnú službu Service Level Agreement (ďalej len "služba SLA") k aplikácii Centrálny registrer námetov crn.rtv.s.org (ďalej len „CRN“) a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie tejto služby dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 7 tejto zmluvy a prílohe č.3, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2.2 Popis a definícia poskytovaných služieb poskytovateľa v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v prílohe č.1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2.3 Komunikačný kanál na zabezpečenie poskytovaných služieb je špecifikovaný v prílohe č.2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

Čl. 3 Miesto plnenia

3.1 Miesto plnenia tejto zmluvy je prevádzka poskytovateľa alebo sídlo objednávateľa.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie zmluvy

4.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády SR, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Zmluvu zverejní Objednávateľ. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 36 mesiacov od jej účinnosti.

4.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto zmluvu nasledovnými spôsobmi:

- a) Každá zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od zmluvy v prípade jej podstatného porušenia druhou zmluvnou stranou, za predpokladu, že porušujúca zmluvná strana neodstráni závadný stav ani napriek písomnej výzve druhej zmluvnej strany v lehote ňou určenej. Súčasťou tejto výzvy bude oznámenie odstupujúcej zmluvnej strany, o prejavení vôle odstúpiť od zmluvy, ak druhá zmluvná strana nevykoná nápravu v lehote určenej vo výzve.
- b) Za podstatné porušenie tejto zmluvy objednávateľom sa považuje porušenie záväzkov uvedených v čl. 6 a čl. 7 tejto zmluvy. Za podstatné porušenie tejto zmluvy poskytovateľom sa považuje porušenie záväzkov uvedených v čl. 5 tejto zmluvy.
- c) Platnosť zmluvy zanikne uplynutím posledného dňa lehoty určenej odstupujúcou zmluvnou stranou vo výzve, a to na základe prejavu vôle odstupujúcej zmluvnej strany odstúpiť od tejto zmluvy. Nárok na zmluvnú pokutu a na náhradu škody týmto nie je dotknutý.
- d) Zmluvné strany môžu túto zmluvu ukončiť aj vzájomnou písomnou dohodou alebo výpoveďou jednej zo zmluvných strán bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je 90 dní od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane.

Čl. 5 Práva a povinnosti poskytovateľa

5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť štandardnú technickú podporu počas dohodnutej prevádzkovej doby podľa prílohy č. 1. tejto zmluvy na nahlasovanie pre všetky typy problémov SLA ku CRN, ktoré sú predmetom tejto zmluvy. Počas tejto prevádzkovej doby sa zaväzuje poskytovateľ prostredníctvom zodpovednej osoby (ďalej len „SLA operátor“

definovaný v prílohe č. 2), prijímať, riešiť a informovať kontaktnú osobu objednávateľa, ktorá nahlasovala problém.

5.2 Ak poskytovateľ podpornej servisnej služby SLA nedodrží zmluvnú dobu určenú na nástup riešenia problému a nepodariť sa s objednávateľom dohodnúť inú primeranú lehotu alebo zabezpečiť primerané, objednávateľom akceptované náhradné technické riešenie, objednávateľ má právo voči poskytovateľovi služby SLA na zmluvnú pokutu vo výške 0,4 % z mesačnej paušálnej odplaty za každý deň omeškania a to pre každý jednotlivý prípad. Výška zmluvnej pokuty môže dosiahnuť maximálne výšku jedného mesačného paušálu. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu spôsobenej škody v plnej výške.

5.3 V rámci rozvoja systému CRN sa poskytovateľ zaväzuje vykonať drobné zmenové požiadavky na práce súvisiace s vývojom systému CRN na základe stavu čerpania predplatených hodín v zmysle prílohy č.1 a predbežnej dohody medzi poskytovateľom a objednávateľom podľa kapacitných možností poskytovateľa v zmysle bodu 6.3 tejto zmluvy. Veľké zmenové požiadavky nad rámec rozsahu tejto zmluvy budú riešené samostatnou zmluvou.

5.4 V prípade plnenia zmluvy v priestoroch objednávateľa sú pracovníci poskytovateľa povinní dodržiavať pokyny objednávateľa a pravidlá pohybu v priestoroch objednávateľa určené objednávateľom.

5.5 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi po uplynutí doby poskytovania služby SLA v článku 2 tejto zmluvy:

a) základnú súčinnosť pri zmene poskytovateľa služby SLA definovaných v prílohe č.1 tejto zmluvy a ktorá spočíva predovšetkým v:

- konzultáciách aktuálnych nastavení, funkčností a parametrov dodávanej služby SLA,
- zabezpečení exportu dát objednávateľa z CRN,
- konsolidácii pri presune dát objednávateľa,
- technickej podpore prístupu do systémov,

a to v rozsahu najmenej 10 Ľlovekohodín v rámci dohodnutých Ľlovekohodín mesačnej paušálnej odmeny vo vzájomne dohodnutom termíne mimo parametrov SLA a bez dopadov na cenu poskytovanej služby (ďalej len „Základná súčinnosť“).

b) súčinnosť nad rámec Základnej súčinnosti a to v rozsahu Základnej súčinnosti za nasledujúcich podmienok:

- bola vyčerpaná Základná súčinnosť podľa rozsahu uvedenom v bode 5.5 písm. a)
- poskytovateľ túto súčinnosť vykoná za odplatu vo výške 90 EUR (slovom deväťdesiat EUR) bez DPH za jednu Ľlovekohodinu,
- objednávateľ požiadala o takúto súčinnosť písomne, na základe samostatnej objednávky (ďalej len „Súčinnosť“) maximálne však v rozsahu 10 Ľlovekohodín.

5.6 Závazok poskytovateľa poskytnúť Základnú súčinnosť a/alebo Súčinnosť podľa bodu 5.5 tohto článku trvá po dobu najviac 3 (troch) mesiacov od uplynutia doby poskytovania služby SLA v zmysle článku 2 tejto zmluvy.

Čl. 6 Práva a povinnosti objednávateľa

6.1 Objednávateľ je povinný zabezpečiť pre poskytovateľa potrebnú súčinnosť súvisiacu s plnením tejto zmluvy, ktorú poskytovateľ definuje písomne s oprávnenými osobami objednávateľa.

6.2 Objednávateľ je povinný nahlasovať vzniknuté problémy v rámci podpornej servisnej služby SLA pre CRN výlučne SLA operátorovi, a to telefonicky alebo mailom podľa prílohy č.2 tejto zmluvy a uviesť všetky údaje a informácie súvisiace s predmetom tejto zmluvy požadované poskytovateľom.

6.3 Objednávateľ má právo v rámci mesačnej paušálnej odmeny čerpať práce súvisiace so službou č.2 „Zmenová podpora, Upgrade/Update systému“ a službou č. 3 „Prevádzková podpora – Konzultácie, Administrácia, Školenia“ v rozsahu predplatených desiat (10) človekohodín mesačne. Nevyčerpané človekohodiny sa prenášajú do ďalšieho mesiaca, pričom preniesť je možné nevyčerpané človekohodiny najviac z dvanástich (12) za sebou idúcich predchádzajúcich mesiacov. Stav čerpania predplatených hodín predkladá poskytovateľ objednávateľovi v kvartálnom reporte v zmysle bodu 7.2 tejto zmluvy. Objednávateľ má právo podať do 5 pracovných dní od obdržania reportu písomnú námietku k obsahu predloženého kvartálneho reportu, inak môže poskytovateľ považovať obsah daného predloženého reportu za automaticky schválený.

6.4 Kontaktné osoby oprávnené nahlasovať problémy podľa bodu 6.2 a požiadavky podľa bodu 6.3 v mene objednávateľa sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy. V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb je objednávateľ povinný túto zmenu bez zbytočného odkladu písomne ohlásiť poskytovateľovi minimálne tri (3) dni vopred.

6.5 Oznámením všetkých požadovaných údajov a automatickým pridelením identifikačného čísla SLA Informačným systémom prevádzkovaným poskytovateľom (Service desk), sa problém nahlásený objednávateľom považuje za prevzatý.

6.6 V prípade, ak objednávateľ požadovanú súčinnosť neposkytne, počas doby, kým nedôjde k náprave, plynutie lehôt uvedených v tejto zmluve sa zastavuje. Ak takáto situácia nastane, je poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bezodkladne písomne informovať kontaktné osoby objednávateľa. Bez písomného oznámenia objednávateľovi dochádza k štandardnému plynutiu lehôt.

6.7 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za Základnú súčinnosť a/alebo Súčinnosť dohodnutú odmenu v zmysle bodu 5.5 tejto zmluvy.

6.8 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá mu vznikla v dôsledku použitia nekvalifikovaného personálu alebo porušenia príslušných bezpečnostných predpisov zo strany objednávateľa. Nekvalifikovaným personálom sa rozumie personál nevyškolený poskytovateľom, alebo nekonajúci podľa inštrukcií poskytovateľa.

Čl. 7 Cena a platobné podmienky

7.1 Zmluvné strany sa dohli v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách, že za poskytovanie služby SLA podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi paušálnu mesačnú odmenu vo výške 1.100€ (slovom jedentisícsto) bez DPH na základe mesačných faktúry podľa bodu 7.2 tejto zmluvy. Celková kumulatívna výška odmeny je vo výške 39.600,- EUR (slovom tridsaťdeväťtisícsešsto eur) bez DPH za obdobie troch (3) rokov trvania tejto zmluvy. Táto paušálna odmena zahŕňa fixné náklady poskytovateľa pre nepretržitú technickú podporu (podľa bodu 2.1 tejto zmluvy).

7.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi odmeny podľa tohto článku do 30 dní od doručenia mesačnej faktúry vystavenej najneskôr do 15 dní nasledujúceho mesiaca po poskytnutej službe SLA v súlade s platnými právnymi predpismi. Faktúru, ktorá nebude spĺňať náležitosti daňového dokladu stanovené platnými právnymi predpismi a ktorej vecný obsah nebude v súlade s obsahom tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený v lehote splatnosti vrátiť poskytovateľovi na opravu, pričom lehota splatnosti začne plynúť až od doručenia opravenej faktúry. Súčasťou faktúry bude v zmysle bodu 6.3 tejto zmluvy

v kvartálnych intervaloch poskytovateľom priložený report zoznamu aktuálneho stavu čerpania predplatených hodín, ktorý bude obsahovať minimálne:

- evidenčné číslo z interného systému poskytovateľa (ID číslo),
- dátum zadania požiadavky,
- názov požiadavky a stručný popis,
- kontaktná osoba za zákazníka (žiadateľa),
- počet čerpaných hodín na požiadavkách, ktoré majú dopad na stav predplatených človekohodín,
- počiatočný stav nevyčerpaných predplatených človekohodín na začiatku obdobia daného reportu
- konečný stav čerpania predplatených človekohodín na konci obdobia daného reportu.

7.3 Faktúry budú zasielané na adresu sídla objednávateľa, ak sa tak zmluvné strany dohodnú.

Čl. 8 Ochrana informácií

8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami poskytnutými objednávateľom ako s dôvernými v súlade s § 17 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“) a je povinný zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala poskytovateľovi zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

8.2 Objednávateľ a poskytovateľ budú pri plnení tejto zmluvy plne rešpektovať a dodržiavať ustanovenia Zákona o ochrane osobných údajov č. 18/2018 Z.z. v znení neskorších predpisov a Nariadenia EP a Rady (EÚ) 2016/679. Každá zo zmluvných strán zodpovedá za súlad poskytnutia osobných údajov druhej strane s uvedenou právnou úpravou. Každá zmluvná strana je povinná upovedomiť druhú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o takomto porušení dozvie.

Čl. 9 Záruka kvality

9.1 Poskytovateľ je povinný vykonať a poskytnúť všetky služby vyplývajúce z tejto zmluvy kvalitne, s vynaložením odbornej starostlivosti.

Čl. 10 Vyššia moc

10.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci.

10.2 Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto zmluvy predvídala a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto zmluvy rozumie napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné. Zodpovednosť povinnej osoby však nevyklučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď bola povinná strana v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo ktorá vznikla z hospodárskych pomerov povinnej osoby.

10.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto zmluvy nemožným po dobu dlhšiu než jeden mesiac od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu zmluvy vo

vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana právo od zmluvy odstúpiť.

Čl. 11 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 11.1 Zmena tejto zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán.
- 11.2 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.
- 11.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 1, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje zoznam a popis poskytovaných služieb pre CRN a reakčné casy.
- 11.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 2, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá definuje komunikačný kanál zmluvných strán a oprávnené osoby objednávateľa.
- 11.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 3, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami a ktorá obsahuje jednotlivé položky ceny podporných služieb, na ktoré sa vzťahuje predmet plnenia tejto zmluvy.
- 11.6 Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú zmluvnú stranu.
- 11.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
za poskytovateľa

Ing. Stanislav Čekovský
CEO
ANASOFT APR, spol. s r.o.

.....
za objednávateľa

PhDr. Jaroslav Rezník
generálny riaditeľ
Rozhlas a televízia Slovenska

Príloha č. 1 ku Zmluve o poskytovaní podpornej servisnej služby Service Level Agreement (SLA)

a) Zoznam poskytovaných služieb pre CRN

P. č.	Názov podpornej služby	Forma odmeny
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov	v rámci mesačnej paušálnej odmeny
2.	Zmenová podpora, Upgrade/Update systému - vyplývajúce zo služby č.1	v rámci dohodnutých človekohodín mesačnej paušálnej odmeny
3.	Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	v rámci dohodnutých človekohodín mesačnej paušálnej odmeny

V rámci mesačnej paušálnej odmeny budú poskytnuté práce súvisiace so službou č. 2 a 3 v rozsahu 10 človekohodín na obdobie jedného mesiaca.

b) Popis poskytovaných služieb pre CRN

Prostredníctvom **služby č.1 „Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov“** poskytovateľ zabezpečí objednávateľovi v rámci mesačnej paušálnej odmeny Proces riadenia a riešenia objednávateľom nahlásených Incidentov a Problémov na Hotline poskytovateľa, ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky CRN.

Incident Management bude zabezpečený v týchto krokoch:

- diagnostika incidentov
- riešenie incidentov smerujúcich k zabezpečeniu obnovy požadovanej funkcionality CRN

Problém Management obsahuje:

- identifikovanie príčin vzniknutých problémov
- úpravy/opravy funkčných častí alebo konfigurácie v prípade potreby
- testovanie a príprava hotfixov pre CRN alebo návrh na implementáciu zmien

Prostredníctvom **služby č.2 „Zmenová podpora, Upgrade/Update“** poskytovateľ zabezpečí v rámci mesačnej paušálnej odmeny na základe požiadavky objednávateľa cez Hotline poskytovateľa:

- Zmenovú podporu, ktorá predstavuje tieto činnosti:
 - o Vypracovanie Analýzy dopadov a Návrhu riešenia:

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje poskytovateľ svoje stanovisko vo forme analýzy dopadov k zmene a návrhu riešenia. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny. V prípade, ak zadanie Požiadavky na zmenu, alebo podklady k Požiadavke na zmenu nie sú dostačujúce, alebo sú potrebné ďalšie doplňujúce podklady, bez ktorých nebude možné pokračovať v riešení, je objednávateľ na vyžiadanie poskytovateľa povinný poskytnúť súčinnosť tak, aby bolo možné uzatvoriť zadanie po dohode zodpovedných osôb.

- o Vypracovanie odhadu prácnosti:

Po odsúhlasení identifikovaných dopadov a návrhu riešenia zašle poskytovateľ odhad realizácie požiadavky na zmenu s dopadom na stav čerpania predplatených človekohodín. Ak sa objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu poskytovateľovi.

- o Realizácia zmeny

Po odsúhlasení odhadu prácnosti realizácie požiadavky na zmenu v rámci čerpania predplatených človekohodín, poskytovateľ zabezpečí vykonanie požiadavky na zmenu vo vzájomne dohodnutom termíne mimo parametrov SLA.

- Upgrade a Update systému CRN vyplývajúci zo služby č.1 v rámci mesačnej paušálnej odmeny. Ktorý predstavuje tieto činnosti:
 - o Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
 - o Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí poskytovateľa,
 - o Príprava migračných skriptov (podľa potreby)
 - o Výkon interných funkčných testov,
 - o Súčinnosť pre výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
 - o Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu objednávateľa (akceptačný test),
 - o Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel,
 - o Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
 - o Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),

Pričom Upgrade/Update bude vykonávaný v čase dohodnutom zodpovednými osobami.

Prostredníctvom **služby č.3 „Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie“** sa rozumie:

- poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky CRN v rámci mesačnej paušálnej odmeny,
- administrácia CRN, údržba, podpora pre užívateľov, zakladanie, aktualizovanie a konfigurácia číselníkov v rámci mesačnej paušálnej odmeny,
- školenie na základe požiadavky objednávateľa na prevádzkové postupy v systéme CRN podľa potreby objednávateľa v rámci dohodnutých človekohodín mesačnej paušálnej odmeny vo vzájomne dohodnutom termíne mimo parametrov SLA.

c) Reakčné časy pre CRN

Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledujúce reakčné časy a SLA parametre v rámci definovaného časového pokrytia pri poskytovaní zásahov servisnej podpory 8x5 týkajúci sa poskytnutia služieb uvedených v bode a) tejto Prílohy č.1 pre službu číslo 1.:

Závažnosť	doba odozvy	doba dočasného riešenia	doba odstránenia incidentu
Kritická	2 hod.	4 hod.	20 hodín
Vážna	4 hod.	8 hod.	2 dni
Malá	8 hod.	24 hod.	5 dní

Časové pokrytie – 8 hodín v čase od 8:00 do 16:30 hod.

Definícia a kategorizácia závažnosti poruchy:

kritická chyba – chyba systému, ktorá má za následok výpadok CRN alebo jeho časti, na ktorom je závislá funkčnosť všetkých užívateľov objednávateľa alebo chyba s vážnym finančným dopadom na výnosy objednávateľa alebo opakovaná chyba s dopadom na objednávateľom poskytované služby.

vážna chyba – chyba systému, ktorá závažným spôsobom obmedzuje prevádzku celého systému CRN, na ktorom je závislá funkčnosť veľkej časti užívateľov objednávateľa (oddelenie, pracovná skupina) alebo chyba s dopadom na objednávateľom poskytované služby.

malá chyba – chyba systému, ktorá má za následok výpadok funkcionality CRN iba jednotlivých užívateľov alebo chyba, ktorá nespôsobuje výpadok funkčnosti systému ako celku, resp. nie je možné ju chápať ako kritickú alebo vážnu chybu.

Definícia reakčných dôb:

Dobou odozvy sa rozumie časové obdobie medzi časom od okamihu nahlásenia problému/incidentu resp. vady do okamihu začatia jej riešenia zo strany poskytovateľa

Dobou dočasného riešenia sa rozumie časové obdobie medzi nahlásením vady do kvalifikovanej reakcie poskytovateľa na definovanú vadu, ktorej výsledkom je núdzové riešenie - dočasné odstránenie vady alebo obmedzenie následkov vady a to buď poskytnutie návodu pre pracovníkov objednávateľa na odstránenie vady alebo osobný zásah poskytovateľa priamo v sídle objednávateľa alebo formou vzdialeného prístupu (Remote Access). Dočasným riešením môže byť aj náhradné riešenie s obmedzenou funkcionalitou služby.

**Príloha č. 2 ku Zmluve o poskytovaní podpornej servisnej služby
Service Level Agreement (SLA)**

Komunikačný kanál zmluvných strán

1. Operátor SLA

Časové pokrytie	email	kontakt
základné časové pokrytie (počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:30 v podmienkach SR)	crn@anasoft.com	+421 2 3223 4111

2. Oprávnené kontaktné osoby objednávateľ'a

meno	email	kontakt
IT technická podpora RTVS	it@rtvs.sk	+421 2 60 61 6666
Peter Matal	peter.matal@rtvs.sk	XXXXXXXXX
Juraj Šulík	juraj.sulik@rtvs.sk	XXXXXXXXX

**Príloha č. 3 ku Zmluve o poskytovaní podpornej servisnej služby
Service Level Agreement (SLA)**

Cena mesačných podporných služieb

Popis služb y v bode	Názov podpornej služby	Cena v € bez DPH za 1 mesiac
2.1.1 2.1.2	1. Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov 2. Zmenová podpora, Upgrade/Update systému - vyplývajúce zo služby č.1	780,-
2.1.3	3. Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	320,-
	Mesačná paušálna odmena	1.100,-

Cena paušálnej odmeny na obdobie troch rokov je 39.600,- Eur bez DPH.

Ku všetkým uvedeným cenám bude pripočítaná aktuálna výška DPH.