

ÚplA -567-11/2017-OdOTSaIKT

IIS SAP: 6100001729

Výtlačok č.:

Počet listov: 11

Prílohy: 3/6

Zmluva o servisnej podpore aplikačných modulov integrovaného informačného systému (IIS) č. 2017/809

uzatvorená v zmysle Rámcovej dohody č. 2013/516 a ustanovení § 269 odsek 2
Obchodného zákonníka

ZMLUVNÉ STRANY

1 . Objednávateľ : **Slovenská republika**
Ministerstvo obrany SR
Kutuzovova 8
832 47 Bratislava
Zastúpený : Ing. Robert Sedlák.
riaditeľ Úradu pre investície a akvizície Ministerstva obrany SR
na základe plnomocenstva ministra obrany
č. KaMO-2-250/2016, zo dňa 03. októbra 2016
Osoba oprávnená konať vo veciach technických:
Veliteľ ZaSKIS - Vojenský útvar („VÚ“) 8116, Olbrachtova 5,
Trenčín, tel.: 0960 406000, 0903 820685, fax: 0960 406080
Osoba oprávnená konať vo veciach objednávaní, reklamácií, preberania a úkonov spojených
s fakturáciou:
Generálny riaditeľ SEMI – národný riaditeľ pre vyzbrojovanie
MO SR Kutuzovova 8, 832 47 Bratislava.
IČO : 30 845 572
Bankové spojenie : Štátna pokladnica
IBAN: SK50 8180 0000 0070 00171215
BIC: SPSRSKBA

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

1.2. Poskytovateľ: **SEVITECH, a.s.**
Mlynské nivy 71
821 05 Bratislava
Zastúpený : Ing. Jaroslav Murár, predseda predstavenstva,
Jaroslav Gajdoš, člen predstavenstva
IČO : 31 605 052
IČ DPH : SK2020444338
Bankové spojenie : Tatrabanka, a.s.
Číslo účtu : 2627535593/1100, IBAN: SK56 1100 0000 0026 2753 5593
BIC: TATRSKBX
Poskytovateľ je zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
Odd. Sa, vložka č. 4696/B

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

Článok I. DEFINÍCIA POJMOV

- 1.1.** Zmluvné strany sa dohodli a súčasne súhlasia s tým, že pojmy používané v Zmluve, ktoré nebudú v príslušnej časti Zmluvy zadefinované inak, budú mať pre účely tejto Zmluvy význam definovaný v príslušných ustanoveniach tohto článku Zmluvy. Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivo ako „**Zmluvná strana**“.

„**Zmluva**“ je táto Zmluva o servisnej podpore aplikačných modulov IIS, vrátane Príloh, ktoré sú jej súčasťou, a všetky právne dokumenty, ktoré Zmluvu dopĺňajú a aktualizujú a ktoré sú v Zmluve obsiahnuté, resp. na ktoré sa Zmluvné strany v Zmluve odvolávajú.

„**Cena**“ je zmluvnými stranami dohodnutá cena servisných a iných služieb, ktorej výška a spôsob úhrady je stanovená v Rámcovej dohode č. 2013/516, uzavretej medzi Zmluvnými stranami dňa 30.06.2014 (ďalej len „Rámcová dohoda č. 2013/516, a v príslušných článkoch tejto Zmluvy.

„**Activity Report**“ je dokument, ktorým Poskytovateľ preukazuje vykonanie SLA služieb/individuálnych objednávok, t.j. služieb v zmysle bodu 2.1 tejto Zmluvy.

„**Dokumentácia**“ znamená užívateľské príručky, pokyny pre inštaláciu, prevádzkové inštrukcie a iné podobné dokumenty a informácie týkajúce sa IIS bez ohľadu na médium, na ktorom sú uložené a ktoré vysvetľujú schopnosti IIS.

Správca informačného systému je Generálny riaditeľ Sekcie modernizácie a infraštruktúry (SEMI) v súčinnosti s Generálnou riaditeľkou ÚSRK MO SR, ako hlavným užívateľom IIS.

„**Správca modulu**“, „**Správca**“ sú osoby definované v zmysle smernice MO SR o Integrovanom informačnom systéme, alebo ním poverené osoby. Zoznam Správcov predloží Objednávateľ Poskytovateľovi písomne do desiatich dní od podpisu Zmluvy Objednávateľom.

„**Garant modulu**“, „**Garant**“, „**zástupca Garanta**“ „**projektový manažér IIS**“ sú osoby definované v zmysle smernice MO SR o Integrovanom informačnom systéme. Zoznam týchto osôb predloží Objednávateľ Poskytovateľovi písomne do desiatich dní od podpisu Zmluvy Objednávateľom.

IIS MO SR Integrovaný informačný systém Ministerstva obrany Slovenskej Republiky, implementovaný prevažne na platforme SAP vo verzii 6.5.

Poskytovateľ vyhlasuje, že je oboznámený so smernicou MO SR č.27/2010 o Integrovanom informačnom systéme.

Článok II. PREDMET ZMLUVY

- 2.1.** Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve poskytovať služby servisnej podpory aplikačných modulov integrovaného informačného systému rezortu Ministerstva obrany SR (vrátane subsystému VS) postaveného prevažne na platforme softwarového produktu SAP ERP ECC 6.5 MO SR, vrátane konzultácií, školení a služieb súvisiacich s prevádzkou IIS MO SR (ďalej aj ako „služby“).

- 2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať tieto služby:
- 2.2.1. Servisná podpora aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR definovaných podľa bodu 1 Prílohy č. 1 k tejto Zmluve, vrátane odborných konzultácií.
 - 2.2.2. Servisná podpora aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR definovaných podľa bodu 2 Prílohy č. 1 k tejto Zmluve, vrátane odborných konzultácií.
 - 2.2.3. Školenia pre aplikačnú podporu IIS a školenia pre administrátorov IIS podľa bodu 3 Prílohy č. 1 k tejto Zmluve.
- 2.3. Podrobná špecifikácia služieb, vrátane bližšej špecifikácie záväzku Poskytovateľa je uvedená v Prílohe č.1, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
- 2.4. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za riadne a včasné poskytnutie služieb podľa ustanovení tejto Zmluvy, zmluvnú cenu uvedenú v článku III. tejto Zmluvy.

Článok III. CENA PREDMETU ZMLUVY

- 3.1. Zmluvné strany sa v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách a v znení neskorších predpisov dohodli, že Sadzobník cien za poskytnutie služieb je uvedený v Prílohe č. 2 k tejto Zmluve (ďalej len „**Zmluvná cena**“). V dohodnutej Zmluvnej cene sú podľa tejto Zmluvy zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy vrátane dopravných nákladov.
- 3.2. Zmluvné strany sa v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách a v znení neskorších predpisov dohodli na nasledovnej maximálnej celkovej Zmluvnej cene služieb (za všetky služby podľa bodu 2.2 tejto Zmluvy).

500 000,00 EUR s 20% DPH
(slovom: päťstotisíc EUR s DPH).

Na vyčerpanie maximálnej celkovej Zmluvnej ceny nie je zo strany Poskytovateľa žiadny právny nárok.

- 3.3. Rozsah služieb podľa bodu 2.2.1 tejto Zmluvy je uvedený v bode 1 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a Sadzobník cien je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. **Služba bude vykonávaná v dňoch, ktoré si Zmluvné strany operatívne dohodnú, pričom sú povinné dodržať dohodnutý mesačný paušál podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.** O poskytnutí služieb podľa bodu 2.2.1 Zmluvy bude Poskytovateľom vyhotovený Activity report, ktorý bude súčasťou faktúry za takto poskytnuté služby a bude podpísaný za stranu Objednávateľa projektovým manažérom IIS, resp. ním povereným pracovníkom a riaditeľkou ÚSRK MO SR, resp. ňou povereným pracovníkom. K Activity reportu podľa bodu 2.2.1 Zmluvy sa prikladá dokument „Sumarizácia plánovaných/ odovzdaných služieb v systéme“, ktorý bude podpísaný za stranu Objednávateľa projektovým manažérom IIS, resp. ním povereným pracovníkom a riaditeľkou ÚSRK MO SR, resp. ňou povereným pracovníkom, ako hlavným užívateľom IIS.
- 3.4. Rozsah služieb podľa bodu 2.2.2 tejto Zmluvy je uvedený v bode 2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a Sadzobník cien je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Služby podľa bodu 2.2.2 tejto Zmluvy budú poskytované **na základe objednávky** Objednávateľa vystavenej podľa potrieb Objednávateľa v súlade s bodom 3.6 tejto Zmluvy. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že za objednávku podľa tohto bodu Zmluvy sa považuje požiadavka Objednávateľa zadaná v Service Desku, ktorá je schválená riaditeľkou OdKIS alebo ňou povereným pracovníkom. Na vystavenie objednávky nemá Poskytovateľ právny nárok. O poskytnutí takto objednaných služieb bude Poskytovateľom vyhotovený Activity report, ktorý bude súčasťou faktúry za takto poskytnuté služby a bude podpísaný za stranu Objednávateľa projektovým manažérom IIS, resp. ním povereným pracovníkom a riaditeľkou ÚSRK MO SR, resp. ňou povereným pracovníkom. K Activity reportu podľa bodu 2.2.2 Zmluvy sa prikladá dokument „Sumarizácia plánovaných/ odovzdaných služieb v systéme“, ktorý bude podpísaný za stranu Objednávateľa projektovým manažérom IIS, resp. ním povereným pracovníkom a riaditeľkou ÚSRK MO SR, resp. ňou povereným pracovníkom.

- 3.5. Rozsah služieb podľa bodu 2.2.3 tejto Zmluvy je uvedený v bode 3 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a Sadzobník cien je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Služby podľa bodu 2.2.3 tejto Zmluvy budú poskytované **na základe objednávky** Objednávateľa v zmysle bodu 3 Prílohy 1 tejto Zmluvy vystavenej podľa potrieb Objednávateľa. Na vystavenie objednávky nemá Poskytovateľ právny nárok. O poskytnutí služieb uvedených v tomto bode bude vyhotovený zápis o vykonaní školenia a prezenčná listina. Obidva dokumenty budú prílohou faktúry.
- 3.6. Služby podľa bodu 3.4 tejto Zmluvy budú poskytované na základe objednávky, v ktorej bude zmluvnými stranami dohodnutý rozsah prác a cena v súlade s nastavenými procesmi v Service Desku podľa Prílohy č. 1, Prílohy č. 2 a Prílohy č. 3 tejto Zmluvy.

Článok IV. TERMÍN, SPÔSOB A MIESTO PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude poskytovať služby priebežne v rozsahu a v termínoch podľa tejto Zmluvy a príslušných objednávok odo dňa účinnosti tejto Zmluvy **do 31.12.2017**.
- 4.2. Miestom poskytovania služieb budú priestory a objekty Objednávateľa na území SR a priestory Poskytovateľa (prevažne pre analytické, programátorské a dokumentačné činnosti), prípadne iné priestory podľa dohody Objednávateľa a Poskytovateľa.
- 4.3. Spôsob riešenia a vyhodnocovania služieb podľa tejto Zmluvy sa bude riadiť zásadami uvedenými v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

Článok V. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za riadne poskytovanie služieb podľa bodu 2.2.1 za príslušný kalendárny mesiac do pätnásteho kalendárneho dňa nasledujúceho mesiaca. Prílohou takejto faktúry bude Activity report v súlade s bodmi 3.3 až 3.5 tejto Zmluvy.
- 5.2. Služby objednané podľa bodu 2.2.2 a 2.2.3 na základe príslušnej objednávky/objednávok budú fakturované Poskytovateľom až po riadnom poskytnutí ich plnenia a odovzdaní Objednávateľovi v súlade s bodmi 3.4 a 3.5 tejto Zmluvy, a to do pätnásteho kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli tieto služby riadne poskytnuté a odovzdané Objednávateľovi. Prílohou takejto faktúry bude v prípade bodu 2.2.2 potvrdený Activity report v súlade s bodmi 3.3 až 3.5 tejto Zmluvy a v prípade bodu 2.2.3 prezenčná listina školených a zápis o vykonaní školenia potvrdený obidvoma Zmluvnými stranami.
- 5.3. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Fakturovanú čiastku zaplatí Objednávateľ na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- 5.4. Každá faktúra musí spĺňať náležitosti podľa § 71 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení (ďalej len „Zákon o DPH“) a náležitosti podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka. Zmluvné strany sa dohodli, že každá faktúra Poskytovateľa bude obsahovať minimálne:
- označenie faktúry a jej číslo
 - názov a sídlo Objednávateľa a Poskytovateľa
 - dátum vystavenia
 - názov banky a číslo účtu, na ktorý má byť platba realizovaná
 - špecifikáciu predmetu fakturácie
 - ceny za jednotlivé položky bez DPH
 - náležitosti DPH
 - celkovú cenu za splnenú časť Predmetu Zmluvy.
- 5.5. V prípade, že faktúra Poskytovateľa bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený túto faktúru v lehote jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi.

Poskytovateľ túto faktúru podľa charakteru nedostatkov alebo opráví, alebo vystaví novú faktúru. Na tejto opravenej (novej) faktúre vyznačí novú lehotu splatnosti a doručí túto faktúru Objednávateľovi. Zmluvné strany berú na vedomie, že v prípade ak nedostatky na faktúre vznikli na strane Poskytovateľa, nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia novej bezchybnej faktúry Objednávateľovi.

Článok VI. SPOLUPÔSOBENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

6.1. Spolupôsobenie a zodpovednosť Zmluvných strán pri poskytovaní služieb bude nasledovná:

6.1.1. Činnosti a zodpovednosť Poskytovateľa :

- Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať súčasný stav IIS MO SR a súčasne garantuje, že v dôsledku realizácie služieb servisnej podpory aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR nedôjde k porušeniu jeho funkčnosti.
- Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prostredníctvom svojich špecialistov vysokokvalitné služby pre Objednávateľa v činnostiach a rozsahu dohodnutom v tejto Zmluve a/alebo príslušnej objednávke ako aj ich účasť na všetkých potrebných rokovaníach týkajúcich sa poskytovaných služieb.
- Poskytovateľ sa zaväzuje zohľadniť pri poskytovaní služieb integráciu informačných technológií použitých v IIS MO SR.
- Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať existujúcu rezortnú dátovú sieť (RDS) rezortu MO SR pre prenos údajov.
- Poskytovateľ sa zaväzuje, že ním poverení pracovníci budú dodržiavať režim pracoviska stanovený Objednávateľom v príslušných objektoch MO SR

6.1.2. Činnosti a zodpovednosť Objednávateľa:

- Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky potrebné dokumenty, dokumentáciu k IIS MO SR a informácie, nevyhnutné pre riadnu a včasnú realizáciu služieb.

Objednávateľ (najmä GR SEMI MO SR v súčinnosti s veliteľom Základne stacionárnych KIS Trenčín SR) sa zaväzuje:

- rešpektovať dohodnuté podmienky uvedené v článku IV. tejto Zmluvy.
- Zabezpečiť vysokú dostupnosť serverov určených pre prevádzkovanie aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR v budove SAPO Základne stacionárnych KIS Trenčín v maximálnej možnej miere a Poskytovateľ bude okamžite informovaný o plánovaných a neplánovaných výpadkoch, ktoré môžu mať vplyv na plnenie Zmluvy.
- Zabezpečiť vysokú dostupnosť rezortnej dátovej siete (RDS), v maximálnej možnej miere a Poskytovateľ bude okamžite informovaný o plánovaných a neplánovaných výpadkoch, ktoré môžu mať vplyv na plnenie Zmluvy.
- Zabezpečiť pre prácu poradcov Poskytovateľa a Správcov modulov potrebné kancelárske priestory vybavené minimálne samostatnou telefonickou linkou, pracovným stolom, stoličkou a počítačom (PC je dodaný Poskytovateľom), ktorý musí byť pripojený cez rezortnú dátovú sieť (RDS) k serverom. Pripojenie týchto PC cez RDS zabezpečuje ZaSKIS.
- Zabezpečiť pre prácu poradcov Poskytovateľa a Správcov modulov vzdialený prístup tak, aby bolo umožnené vykonávať servisnú podporu vzdialene, to znamená aj z priestorov mimo priestorov MO SR, za dodržania nasledovných podmienok:
- Umožniť poradcovi Poskytovateľa a jeho subPoskytovateľovi, ktorí budú vykonávať servisnú podporu aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR prístup do tých priestorov rezortu MO SR, v ktorých budú služby poskytované.
- Zabezpečiť poradcovi Poskytovateľa možnosť vstupovať do areálu na

Kutuzovovej ul. a príslušných budov a miestností v danom areály formou servisných kartičiek, bez toho aby sa museli hlásiť ako návšteva, prostredníctvom kompetentných pracovníkov rezortu MO SR.

- Počas prác na servisnej podpore aplikačných modulov (oblastí) IIS MO SR na požiadanie ktorejkoľvek Zmluvnej strany zvolávať pracovné zasadania formou servisných porád, hodnotiacich dní a/alebo zasadaní projektovej rady.
- Písomne informovať Poskytovateľa o zmenách Správcov modulov a Garantov modulov najneskôr do 10 pracovných dní od zmeny.

6.2. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä tú ktorá je uvedená v bode 6.1.2 tohto článku Zmluvy. Ak Objednávateľ preukázateľne neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, neposkytne potrebné dokumenty a informácie týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy včas alebo nezabezpečí ich poskytnutie včas, respektíve vôbec nie ani po písomnej výzve Poskytovateľa cestou riaditeľky OdKIS SEMI MO SR. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné škody, omeškanie alebo nemožnosť vykonať služby v dohodnutom rozsahu a termínoch, pokiaľ tento stav nezavinil svojím konaním alebo opomenutím.

6.3. Pre potreby Poskytovateľa bude zabezpečený aj vzdialený prístup tak, aby bolo umožnené vykonávať servisnú podporu vzdialene, to znamená aj z priestorov mimo priestorov MO SR, za dodržania nasledovných podmienok:

- vzdialený prístup bude využívať iba občan Slovenskej republiky,
- vzdialený prístup bude realizovaný iba z technických prostriedkov, ktoré budú pod správou ZaSKIS,
- inštaláciu technického prostriedku vykoná zástupca ZaSKIS,
- technický prostriedok bude výhradne použitý iba pre potreby poradcov Poskytovateľa na riešenie servisných zásahov v prostredí Ozbrojených síl SR prostredníctvom vzdialeného prístupu cez VPN,
- poradcovia Poskytovateľa môžu využiť maximálne 16 vzdialených prístupov súčasne v jednom čase z dôvodu technických možností existujúcej infraštruktúry, v prípade krízových situácií (napr. potreba vzdialeného prístupu administrátorov ZaSKIS) môže byť tento počet obmedzený na nevyhnutne potrebný čas,
- Poskytovateľ zabezpečí technické a programové prostriedky (vrátane licencií) potrebné pre vzdialený prístup na vlastné náklady,
- Poskytovateľ dodrží minimálne požadované parametre technických a programových prostriedkov zo strany Objednávateľa,
- Poskytovateľ po dobu využívania vzdialeného prístupu poskytne Objednávateľovi licenciu CheckPoint Total Security, z dôvodu zabezpečenia vzdialeného prístupu. uvedená licencia bude odovzdaná formou protokolu o odovzdaní a prevzatí,
- Objednávateľ môže na nevyhnutne potrebný čas obmedziť využívanie vzdialeného prístupu poradcov Poskytovateľa pokiaľ vyhodnotí, že vzdialený prístup predstavuje bezpečnostné riziko pre Objednávateľa,
- umožniť prístup k zariadeniam, ktoré sú určené na poskytnutie služieb pracovníkom Poskytovateľa tak, aby mohli poskytovať služby podľa tejto Zmluvy,
- umožniť pracovníkom Poskytovateľa, ktorí vykonávajú objednané služby prístup na miesto plnenia v čase, v ktorom má Poskytovateľ službu Objednávateľovi poskytovať.
- vytvoriť bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky pre pracovníkov Poskytovateľa,
- pred začatím poskytovania služieb informovať Poskytovateľa o možnom nebezpečenstve na zdraví a oboznámiť s bezpečnostnými informáciami.

Článok VII. ZÁRUKY, VADY , REKLAMÁCIE

7.1. Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na služby záruku v trvaní 24 mesiacov odo dňa akceptácie služby. Záruka sa vzťahuje najmä na bezporuchovú prevádzku tých

aplikačných modulov IIS MO SR v produktívnej prevádzke, u ktorých boli vykonané služby servisnej podpory podľa tejto Zmluvy.

- 7.2. Záruka podľa predchádzajúceho bodu tejto Zmluvy sa nevzťahuje na vady spôsobené v dôsledku nesprávneho alebo neodborného zaobchádzania Objednávateľa.
- 7.3. Pri vadnom plnení Poskytovateľ zodpovedá za vady preukázateľne spôsobené zavinením pracovníkov Poskytovateľa alebo skutočnosťou, že plnenie bolo poskytnuté odlišne od služieb dohodnutých a špecifikovaných v tejto Zmluvy.
- 7.4. Plnenie Poskytovateľa má vady ak nezodpovedá výsledku určenému v tejto Zmluve vrátane jej príloh. V takom prípade má Objednávateľ právo, uplatniť voči Poskytovateľovi zo zodpovednosti za vady a zistené vady reklamovať u Poskytovateľa bezodkladne po tom čo ich zistí. Nároky objednávateľa z vád budú uplatňované v súlade s Rámcovou dohodou č. 2013/516 a Obchodným zákonníkom. Poskytovateľ je povinný vybaviť uplatnenú reklamáciu najneskôr v lehote 30 dní od jej uplatnenia, ak nie je Zmluvnými stranami dohodnutý iný termín.

Článok VIII. UŽÍVACIE, VLASTNÍCKE A AUTORSKÉ PRÁVA

- 8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že na základe plnení Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy sa majú niektoré veci stať vlastníctvom Objednávateľa, prechádza na Objednávateľa vlastnícke právo k týmto dňom úplného uhradenia ceny takýchto vecí. Nebezpečenstvo škody prechádza na Objednávateľa dňom odovzdania vecí.
- 8.2. Pokiaľ na základe a na účely plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľ vytvorí alebo zabezpečí pre Objednávateľa vytvorenie autorského diela v zmysle ustanovení zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v platnom znení, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi nevýhradný, neprenosný, teritoriálne a časovo neobmedzený súhlas na použitie takého autorského diela na účely a v podobe, v akej bolo vytvorené a poskytnuté Poskytovateľovi počas celej doby trvania ochrany autorského diela na základe zákona.
- 8.3. Objednávateľ je oprávnený autorské dielo majúce povahu počítačového programu meniť a upravovať za podmienok uvedených v § 87 až § 89 Autorského zákona. Odmena za takýto súhlas a použitie autorského diela je bezodplatná.
- 8.4. Pre softvér majúci povahu autorského diela bežne dostupného na trhu a špecificky nevytvoreného v rámci poskytovania služieb („**Krabicový softvér**“) budú platiť obvyklé licenčné podmienky stanovené príslušným nositeľom autorských majetkových a/alebo distribučných práv s ktorými je takýto Krabicový softvér šírený.

Článok IX. SANKCIE A ÚROKY Z OMEŠKANIA

- 9.1. Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodli, že Poskytovateľ zodpovedá za škodu podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 9.2. Žiadna zo Zmluvných strán však nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho, alebo inak chybného zadania, ktoré prijala od druhej Zmluvnej strany v prípade, že v dôsledku takéhoto zadania vznikne škoda, pričom na túto skutočnosť druhú stranu písomne upozornila pred vznikom škody.
- 9.3. V prípade, že Poskytovateľ neposkytne služby podľa bodu 2.2.1 tejto Zmluvy riadne a/alebo v rozsahu podľa Prílohy 1 tejto Zmluvy a/alebo nedodrží reakčné časy uvedené v prílohe č. 3 tejto Zmluvy a/alebo neposkytne služby podľa bodu 2.2.2 a/alebo bodu 2.2.3 tejto Zmluvy podľa podmienok tejto Zmluvy a/alebo príslušnej objednávky, uhradí Objednávateľovi Zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny riadne neposkytnutých služieb za každý deň omeškania, minimálne však 10,-EUR. Ak došlo k omeškaniu Poskytovateľa s poskytnutím služieb z dôvodu pôsobenia vyššej moci (živelná pohroma, vojnový konflikt, štrajk), Objednávateľ neuplatní Zmluvnú pokutu voči Poskytovateľovi za dobu trvania vyššej moci (§ 374 Obch. Zákonník).

- 9.4. Ak došlo k omeškaniu Poskytovateľa s plnením predmetu Zmluvy z dôvodu omeškania Objednávateľa (článok V. Zmluvy), Objednávateľ nebude uplatňovať žiadnu sankciu (ani zmluvnú pokutu, ani úrok z omeškania), voči Poskytovateľovi za dobu omeškania Objednávateľa.
- 9.5. Ak Objednávateľ nezabezpečí súčinnosť uvedenú v článku VI. tejto Zmluvy a tým znemožní Poskytovateľovi poskytovanie služieb v stanovenom rozsahu a termínoch, nebude Objednávateľ voči Poskytovateľovi uplatňovať žiadne sankcie.
- 9.6. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr uhradí tento Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z neuhradenej fakturovanej sumy za každý deň omeškania.
- 9.7. V prípade, že Poskytovateľ nerozhodne o oprávnenosti reklamácie alebo nevyrieši oprávnenú reklamáciu v lehote podľa ustanovení, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve uhradí Objednávateľovi Zmluvnú pokutu vo výške 10,00 € za každý deň omeškania.
- 9.8. V prípade, že Poskytovateľ poskytne službu s vadami a/alebo neuvedie zariadenie na ktorom má vykonať službu/služby do plnohodnotnej prevádzky do 45 dní od začatia vykonávania služieb a Objednávateľovi nebude poskytnuté ani náhradne zariadenie, je Poskytovateľ povinný uhradiť do 30 dní od doručenia faktúry Zmluvnú pokutu vo výške 10 EUR za každý deň omeškania, a to počnúc 46 dňom od začatia vykonávania služieb.
- 9.9. V prípade preukázateľne neoprávnenej reklamácie uplatňovanej zo strany Objednávateľa uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi náklady účelne a preukázateľne vynaložené na riešenie neoprávnenej reklamácie maximálne však do výšky jedného človekodňa SAP konzultanta 1 v zmysle Prílohy č. 2.
- 9.10. Zmluvné pokuty a sankcie dohodnuté touto Zmluvou hradí povinná strana nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda. Základom pre výpočet pokuty sú ceny s DPH.
- 9.11. Dohodnuté Zmluvné pokuty a sankcie uhradí povinná strana strane oprávnenej do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Článok X.

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU, OKOLNOSTI VYLUČUJÚCE ZODPOVEDNOSŤ

- 10.1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy. Obe strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 10.2. Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa bezodkladne upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov písomne neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej trval.
- 10.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú v dôsledku nesprávneho, alebo neodborného zaobchádzania a používania zariadení, na ktorých bola poskytnutá služba v rozpore s odporúčaniami a inštrukciami Poskytovateľa.
- 10.4. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 10.5. Zodpovednosť strán za čiastočné alebo úplne neplnenie Zmluvných povinností je vylúčená v týchto prípadoch:
- 10.5.1. v dôsledku vyššej moci. Ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto Zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek strany

znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (vojny, občianskych nepokojov, sabotáže, požiaru, záplav, epidémií, karanténneho opatrenia, porúch dodávok bežne dodávaných energií, štrajku a výluky, alebo akejkolvek inej udalosti mimo rozumnú kontrolu týkajúcej sa strany (ďalej označené ako "skutočnosť"), uvedená strana je povinná zaslať druhej strane oznámenie tejto skutočnosti do päť (5) dní od dátumu výskytu tejto skutočnosti. Pokiaľ vyššia moc pôsobí po dobu nepresahujúcu 90 kalendárnych dní, sú strany povinné splniť záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy ihneď ako účinky vyššej moci pominú, pričom dohodnuté termíny sa posúvajú o dobu pôsobenia vyššej moci.

10.5.2. v dôsledku zásahu orgánov verejnej moci tretích krajín, majúcich súvislosť s plnením predmetu tejto Zmluvy, ktorý znemožní stranám splnenie povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

- 10.6.** Žiadna strana nemá právo z dôvodu takejto skutočnosti uvedenej v bode 10.5 tejto Zmluvy odstúpiť od tejto Zmluvy ani uplatniť nárok na náhradu škody, či uplatňovať Zmluvnú pokutu voči druhej strane, pokiaľ táto z dôvodu takejto skutočnosti nesplní Zmluvnú povinnosť alebo sa dostane do omeškania s plnením Zmluvnej povinnosti.

Článok XI. OBCHODNÉ TAJOMSTVO

- 11.1.** Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie a dokumenty získané počas alebo v súvislosti s plnením tejto Zmluvy sú vysoko citlivé a Zmluvné strany ich považujú za svoje obchodné tajomstvo v zmysle §17 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 11.2.** Za obchodné tajomstvo tejto Zmluvy sa považujú také dáta a informácie internej povahy, ako sú napr. prístupové heslá, popis pracovných metód a postupov, z povahy ktorých je zrejmé, že ich sprístupnenie nepovolaným osobám by mohlo spôsobiť dotknutej Zmluvnej strane akúkoľvek ujmu, poskytované druhej Zmluvnej strane alebo aj také informácie, ktoré budú Zmluvnou stranou za také výslovne označené, ak nejde o informácie, ktoré súčasne:
- a) sú preukázateľne verejne známe či dostupné bez porušenia záväzkov z tejto Zmluvy, alebo,
 - b) sa Zmluvná strana preukázateľne dozvedela od tretej strany, alebo,
 - c) sú preukázateľne výsledkom samostatného nezávislého vývoja príslušnej Zmluvnej strany.
- 11.3.** Zmluvné strany sa týmto zaväzujú všetky tieto informácie a dokumenty neposkytnúť, ani neumožniť ich sprístupnenie, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany, žiadnym tretím osobám, či už vedome alebo nevedome, tak počas trvania vzájomných Zmluvných vzťahov medzi zmluvnými stranami, ako aj po ich skončení. Zmluvné strany sa zaväzujú nepoužiť získané dokumenty a informácie za iným účelom, ako je uvedený v tejto Zmluve.
- 11.4.** Za citlivé sa nepovažujú informácie, ktoré v čase ich sprístupnenia druhej Zmluvnej strane boli už verejne dostupné iným spôsobom ako porušením tejto Zmluvy, alebo boli získané od osoby, ktorá je oprávneným držiteľom takýchto informácií a je oprávnená ich použiť alebo zverejniť. Za porušenie ustanovení o obchodnom tajomstve v zmysle tejto Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie základných údajov o druhom Zmluvnom partnerovi v referenčných listinách alebo podobných dokumentoch.
- 11.5.** Prijímajúca strana môže zveriť svojim zamestnancom a/alebo pracovníkom a subdodávateľom informácie, chránené podľa tohto článku Zmluvy v rozsahu nevyhnutnom na plnenie ich záväzkov podľa Zmluvy s druhou Zmluvnou stranou za podmienky, že tieto osoby budú viazané záväzkom mlčanlivosti.
- 11.6.** Pokiaľ niektorá zo Zmluvných strán preukázateľne poruší záväzok uvedený v článku XI. tejto Zmluvy, zaväzuje sa nahradiť poškodenej strane tým spôsobenú škodu.
- 11.7.** Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať ustanovenia tohto článku i po skončení platnosti tejto Zmluvy.

Článok XII. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 12.1.** Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 12.2.** Za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa považuje:
- a) Preukázateľné porušenie povinnosti Poskytovateľa poskytnúť služby v rozsahu a/alebo v kvalite a/alebo v termínoch podľa tejto Zmluvy a/alebo príslušnej objednávky s omeškaním viac ako 30 dní.
 - b) V iných prípadoch stanovených touto zmluvou alebo Obchodným zákonníkom.
- 12.3.** Za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa sa považuje:
- a) ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry Poskytovateľa vystavenej v súlade so Zmluvou a toto omeškanie trvá po dobu 60 dní od doručenia písomného upozornenia Poskytovateľa na takéto omeškanie,
 - b) v iných prípadoch stanovených touto zmluvou alebo Obchodným zákonníkom.
- 12.4.** Odstúpenie od Zmluvy musí byť druhej strane oznámené písomne, inak je neplatné a musí v ňom byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana odstupuje. Odstúpením od tejto Zmluvy nie je dotknutá platnosť Rámcovej dohody č. 2013/516.
- 12.5.** Odstúpenie od tejto Zmluvy nadobudne účinnosť dňom doručenia druhej Zmluvnej strane. Zásielka s oznámením o odstúpení sa považuje za doručенú aj vtedy, ak bola vrátená ako nedoručiteľná.

Článok XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1.** Zmeny a dodatky tejto Zmluvy je možné vykonávať iba formou písomnej dohody Zmluvných strán, ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 13.2.** Ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 13.3.** Akékoľvek spory, rozpory alebo nároky vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo s ňou súvisiace budú Zmluvné strany riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou účastníkov tejto Zmluvy v dobrej viere a s dobrým úmyslom.
- 13.4.** V prípade, že nedôjde k dohode podľa bodu 13.3 tejto Zmluvy, je každá zo Zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na miestny a vecne príslušný všeobecný súd.
- 13.5.** Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s § 47a zákona č.40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
Táto Zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 13.6.** Táto Zmluva je platná do 31.12.2017, alebo aj skôr a to vyčerpaním maximálnej celkovej Zmluvnej ceny uvedenej v bode 3.2. tejto Zmluvy.
- 13.7.** Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) vyhotoveniach. Z toho Poskytovateľ obdrží jedno (1) vyhotovenie a Objednávateľ štyri (4) vyhotovenia. Všetky vyhotovenia majú platnosť originálu.
- 13.8.** Zmluvné strany týmto prehlasujú, že si znenie tejto Zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej vôle ju podpisujú.

13.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú Prílohy č.1, 2 a 3.

Príloha č.1 – Technická špecifikácia - Servisná podpora aplikačných modulov IIS
Príloha č.2 – Sadzobník cien
Príloha č.3 – Postup riešenia a vyhodnocovania služieb servisnej podpory
aplikačných modulov IIS

V Bratislave dňa :.....2017

Za Poskytovateľa:

Ing. Jaroslav Murár
predseda predstavenstva

Jaroslav Gajdoš
člen predstavenstva

Za Objednávateľa:

Ing. Robert Sedlák
riaditeľ

Technická špecifikácia servisnej podpory aplikačných modulov IIS MO SR (ďalej v prílohách aj ako „IIS“)

Pre zabezpečenie prevádzky IIS po dobu definovanú v článku IV. Bodu 4.1 Zmluvy budú zabezpečené požadované služby a servisná podpora aplikačných modulov IIS v nasledovnom rozsahu :

1. servisná podpora aplikačných modulov IIS:

- FI a HR-PY modul IIS,
- nové moduly ktoré budú prevzaté počas doby trvania servisnej zmluvy (pri nových moduloch sa zrealizuje Dodatok zmluvy a upraví sa tabuľka nižšie),
- platnosť zmluvy je v rámci celého rezortu Ministerstva obrany SR (vrátane subsystému VS),
- rozsah podpory predstavujúci paušál v rozsahu 2 ČD/mesačne
- služba bude vykonaná v dňoch, ktoré si zmluvné strany operatívne dohodnú.

Predmetom podpory sú nasledovné moduly IIS s mesačným paušálom (viď. tabuľka nižšie):

Rozsah služieb	Mesačne
Položka/Modul v produkcii	Človekodní
Projektový manažment	0,00
Podpora v module FI	1,00
Podpora v module FI-PS	0,00
Podpora v module FI-TV	0,00
Podpora v module PSM	0,00
Podpora v module MM	0,00
Podpora v module FI-AA	0,00
Podpora v module BW	0,00
Podpora v module HR-PY	1,00
Podpora v module HR (HR-PA, HR-OM, HR-RC)	0,00
Podpora v module TOE	0,00
Podpora v module ZASUCENA	0,00
Podpora v module ROLL-OUT	0,00
Podpora v module PM	0,00
Podpora v module PRETECH	0,00
Podpora v module CO	0,00
Podpora v module BC	0,00
Podpora v module EZ	0,00
Podpora v module PI (Integr.)	0,00
Podpora v module MZP	0,00
Podpora v module POZ	0,00
Podpora v module PVVČ	0,00
Podpora v module RE-FX	0,00
Podpora v module PVVČ-PSM	0,00
Iné - profylaktika SW	0,00
Podpora v module ESS	0,00
Podpora v module SD-MS	0,00
Podpora Service Desku a ladenie výkonu SAP	0,00
Celkom	2,00

Prípadné ostatné aplikačné moduly, ktoré budú postupne prevzaté do produktívnej prevádzky v roku 2017 (viď tabuľka nižšie):

Moduly na preklopenie v budúcnosti do paušálu, keď budú v produkcii	
Modul v realizácii/požadované	Človekodní
Podpora v module CO-OM (v realizácii)	0,00
Podpora v module SD-VN (v realizácii)	0,00
Podpora v module EŠ (v realizácii)	0,00
Podpora v module VUSZ (v realizácii)	0,00
Podpora v module PS (požadovaný)	0,00

Poznámka: 1 ČD (človekoden) = 8 hodín.

Špecifikácia služieb podpory vyššie uvedených aplikačných modulov IIS v rámci mesačného paušálu:

- podpora kľúčových používateľov,
- podpora používateľov,
- rutinná podpora prevádzky,
- podpora pri mesačných a štvrťročných uzávierkach,
- úprava funkcionality modulu na základe legislatívnych zmien,
- odstránenie zistených nezrovnalostí,
- aktualizovanie údajov, číselníkov,
- úprava funkcionality modulu na základe požiadaviek užívateľov v práci do 3 človekodní bez nutnosti integrácie na iné moduly,
- podpora integračných rozhraní v nadväznosti na iné moduly,
- nadefinovanie nových výkazov nad už existujúcimi zdrojmi dát,
- udržiavanie kmeňových dát,
- nasadzovanie patchov pre aktuálne využívanú verziu SAP,
- riešenie špecifických problémov na základe požiadaviek Správcov modulov v práci požiadavky do 3 dní bez nutnosti integrácie na iné moduly,
- riešenie SW produktov, ktoré nie sú pokryté ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software v práci požiadavky do 3 dní bez nutnosti integrácie na iné moduly,
- telefonické ako aj iné konzultácie počas pracovného času k problematike predmetu Zmluvy,
- v prípade výraznej zmeny pôvodnej funkcionality v rámci poskytovania servisnej podpory modulov IIS, Poskytovateľ zabezpečí nevyhnutné zaškolenie pre kľúčového používateľa potrebné pre využívanie daného systému /modulu IIS,
- v rámci výkonu zabezpečenia prevádzky integrovaného informačného systému budú vykonávané nasledovné činnosti:
 - správa výkonnosti aplikácií (APM) - aplikačný monitoring end to end s možnosťou vyhodnotiť okamžitý stav aplikácie a využívanej infraštruktúry až po úroveň jednotlivých transakčných volaní,
 - porovnanie okamžitého stavu s dlhodobým výkonnostným trendom (dodržovanie SLA),
 - zdokumentovanie výkonu aplikácie pred aplikovaním nových releasov, zmien a odhalenie anomálií pri riešení funkčných alebo výkonnostných incidentov.

2. Portfólio služieb poskytovaných nad rámec paušálnych prác:

- pozáručný servis informačného systému t.j. odborná poradenská podpora pre kľúčových a koncových používateľov systému počas jeho rutinnej prevádzky vrátane nevyhnutného vývoja v prostredí ABAP, NetWeaver, JAVA,
- odbornú poradenskú pomoc pri riešení problémov údržby bázy systému SAP, vývojového prostredia SAP a ostatných technických komponentov SAP (ABAP Workbench, SAP NetWeaver, Exchange Infrastructure, Business Warehouse, Web Application Server, Internet Transaction Server),
- komplexné služby podpory systému - t.j. postupné nasadzovanie dosiaľ nevyužívaných komponentov integrovaného informačného systému,
- komplexné služby realizácie upgrade informačného systému,
- komplexné služby podpory rozhraní na ostatné rezortné informačné systémy,
- komplexné služby podpory a implementácie podporných elektronických nástrojov informačného systému SAP (portál, manažment dokumentov, workflow a pod.) pre vznikajúce dokumenty v SAP a napojenie/integrácia na budúci celorezortný portál, DMS, Workflow a pod.,
- zabezpečenie inštalácie predmetu zákazky v priestoroch Objednávateľa za jeho účasti a pri dodržaní postupov podľa metodológie PRINCE2 a ASAP,
- školenia administrátorov a používateľov IIS.

3. Školenia pracovníkov ZaSKIS v nasledovnom rozsahu:

Školenia budú vykonávané na základe individuálnych objednávok, podľa potreby a priorít rezortu, pričom počet účastníkov školení bude spresnený v objednávke, ktorú schvaľuje za stranu Objednávateľa projektový manažér IIS alebo ním poverený pracovník a GR ÚSRK MO SR alebo ňou poverený pracovník ,ako hlavný užívateľ IIS. Vystaveniu objednávky predchádza žiadosť zo strany Objednávateľa na vystavenie Cenovej ponuky. Cenová ponuka na školenia bude poskytnutá do 10 kalendárnych dní od vyžiadania zo strany Objednávateľa.

Vzor Activity Reportu, Objednávky a dokumentu „Sumarizácia plánovaných/ odovzdaných služieb“ o priebehu riešenia servisného zásahu v prevádzkovaných aplikačných moduloch IIS budú dohodnuté do 10 kalendárnych dní od podpisu vykonávacej zmluvy.

Sadzobník cien

Jednotkové ceny služieb v Euro (€) sú stanovené podľa zákona č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, **vrátane všetkých nákladov spojených s dodaním budúcich zákaziek, podľa Rámcovej dohody, do miesta plnenia.**

a) Za služby podľa bodu 2.2.1 a 2.2.2. tejto Zmluvy.

Jednotkové ceny služieb (predmetu tejto Zmluvy) **sú vyjadrené v Euro (€) bez závislosti na iných svetových menách.**

1 človekoden = 8 hodín		Sadzba DPH = 20%	
P. č.	Názov položky / rola	Ceny bez DPH pre 1 človekoden	Ceny s DPH pre 1 človekoden
SLA (Service Level Agreement) Podpora			
1.	Projektový manažér	1 050,00	1 260,00
2.	SAP Konzultant 1	990,00	1 188,00
3.	SAP Konzultant 2	925,00	1 110,00

b) Za služby podľa bodu 2.2.3. tejto Zmluvy.

Cena pre školenia sa stanovuje samostatnými Cenovými ponukami v zmysle Prílohy č. 1 bod 3.

Postup riešenia a vyhodnocovania služieb servisnej podpory aplikačných modulov IIS

Z pohľadu Úrovne služieb (SLA) Poskytovateľ:

1. Neobmedzí dostupnosť IIS 24 x 7 x 365 dní v roku, mimo vopred dohodnutých a odsúhlasených časov oboma zmluvnými stranami, ktoré budú nevyhnutné a výlučne použité na servisné zásahy vyžadujúce obmedzenie prevádzky IIS. (nasadzovanie novej funkcionality IIS, nasadzovanie patchov a pod.)
2. V prípade vzniku väd Systému IIS z kategórie A, B, C, ktoré zabraňujú jeho normálnej funkčnej prevádzke, Poskytovateľ; zabezpečí nasledovné reakčné časy (RT) a fixné časy (FT) od doručenia oznámenia o vzniku vady do Service Desku Poskytovateľa:
 - Vady kategórie A : RT do 8h a FT do nasledovného pracovného dňa,
 - Vady kategórie B : RT do 2 pracovných dní a FT do 5 pracovných dní,
 - Vady kategórie C : RT do 3 pracovných dní a FT do 10 pracovných dní.

„**Kritická vada – kategória A**“ je vada znemožňujúca prácu všetkým používateľom systému IIS a ohrozujúca bežnú činnosť, t.j. úplná nefunkčnosť celého IIS.

„**Závažná vada - kategória B**“ je vada znemožňujúca prácu viac než jednej skupine užívateľov Systému IIS a obmedzujúca bežnú činnosť. Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému IIS.

„**Bežná vada - kategória C**“ je vada komplikujúca prácu používateľom Systému IIS a znemožňujúca plnohodnotné využitie Systému IIS. Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému IIS.

Reakčná doba na malé zmenové požiadavky poskytujúce v rámci servisných služieb IIS definované v Prílohe č. 1, nemajú definované reakčné časy ani fixné časy. Reakčné časy sú v tomto prípade na dohode oboch strán.

Reakčný čas je časový interval od zadania požiadavky na riešenie do prvej reakcie konzultanta cez Service Desk k danej požiadavke. Reakčný ani fixný čas neplynie v čase mimo dohodnutej doby poskytovania služieb podľa odseku nižšie. Reakčný čas neznamená dobu do vyriešenia požiadavky.

Úroveň služieb SLA sa netýka opravy chýb súvisiacich s úpravou a vylepšením systému Objednávateľa, ktoré vyplývajú z ľubovoľných modifikácií na systéme a/alebo z vylepšení vykonaných Objednávateľom, alebo akoukoľvek treťou stranou, prípadne preukázateľného nesprávneho používania, chyby alebo zanedbania zo strany Objednávateľa, alebo akoukoľvek treťou stranou.

V rámci realizácie služieb servisnej podpory IIS Poskytovateľ nenesie zodpovednosť poskytovať služby podľa SLA úrovne v prípade, že sa jedná o chybu štandardu informačného systému SAP. V takomto prípade Poskytovateľ poskytne súčinnosť na jeho reportovaní smerom na spoločnosť SAP pomocou SAP support portálu pri dodržaní SLA podmienok. V prípade, požiadavky Poskytovateľ zabezpečí náhradné riešenie na základe samostatnej objednávky nad rámec paušálnych prác.

Doba poskytovania služieb

Služba servisnej podpory IIS je poskytovaná Poskytovateľom počas pracovných dní v dobe od 8:30 do 17.00 hodiny (8 x 5) okrem štátnych sviatkov Slovenskej republiky a dní pracovného pokoja a dní pracovného voľna.

Servis Desk a jeho základné princípy:

Objednávateľ určí osoby oprávnené zadať požiadavku zo strany zákazníka. Tieto osoby musia mať zodpovedajúce znalosti o nastavení systému SAP u zákazníka a mať príslušnú vecnú kompetenciu o procesoch, ktoré majú byť u zákazníka vykonávané. Spravidla sú oprávnenými osobami správcovia modulov alebo nimi poverení garanti modulov resp. zástupcovia garantov alebo projektový manažér IIS, ktorí sa zúčastnili implementácie systému SAP.

Objednávateľ vznáša servisné požiadavky voči Poskytovateľovi výhradne cez SERVICE DESK.

Kontaktné informácie na Poskytovateľa:

SERVICE DESK: sd.sevitech.sk

Telefón: +421253630151

E-mail: servicedesk@sevitech.sk

Vzhľadom na využívanie elektronickej registrácie kompletného workflow bude v rámci SERVICE DESKU nadefinovaný elektronický workflow pre objednávanie servisných prác podľa tejto Zmluvy v ktorom ZaSKIS budú zastupovať analytikov, ktorý zhodnotia či je potrebná súčinnosť Poskytovateľa a projektový manažér IIS, resp. ním poverený pracovník zastupuje Objednávateľa vo veciach preberania prác. Rôzne stupne schvaľovania (preberanie prác garantom, zástupcom garanta alebo správcom modulu) sa budú vykonávať len elektronicky (bez fyzického podpisu) a projektový manažér IIS, resp. ním poverený pracovník si vytlačí k procesu fakturácie len status report.

Presný proces – Workflow bude dohodnutý do 10 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy.

Za objednávateľa presný proces – Workflow musí byť odsúhlasený Správcom informačného systému.

Všetky uzavreté hlásenia incidentov a požiadaviek je Objednávateľ povinný otestovať do troch pracovných dní. Ak do piatich pracovných dní nevznesie výhradu voči vykonanému, alebo odporúčanému riešeniu, považuje sa hlásenie za uzavreté a akceptované. Na vyriešené incidenty sa požaduje 2 roky záručná doba odo dňa akceptácie služieb Objednávateľom.

V prípade vznesenia dodatočných, alebo doplňujúcich námietok po uplynutí tejto lehoty, Objednávateľ je povinný otvoriť nové hlásenie.

Komunikácia

Komunikácia medzi Objednávateľom a Poskytovateľom ohľadom riešenia zadaných problémov bude robená **výhradne cez Service Desk** s následne generovaným mailovým potvrdením Objednávateľovi a Poskytovateľovi. Celá komunikácia je sledovateľná jednak v mailoch a jednak v Service Desku.

Eskalačná procedúra

Objednávateľ vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií zmluvné strany dohodli nasledovnú eskalačnú maticu:

Objednávateľ:

Eskalácia	Meno	Funkcia
1 úroveň	p. Hanúsek	Projektový manažér
2 úroveň	p. Poruban	ZaSKIS

Poskytovateľ:

Eskalácia	Meno	Funkcia
1 úroveň	p. Hagara	Projektový manažér
2 úroveň	p. Kúkol	Riaditeľ divízie obchodu a marketingu