

## **Dodatok č. 1 k Zmluve o poskytovaní servisných služieb č. 4661301/2021 zo dňa 29.3.2021**

uzatvorenej podľa §269 a nasl. Zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len Zmluva")

Evidenčné číslo

Objednávateľ: D014661301/2021

Dodávateľ:

medzi zmluvnými stranami :

### **Objednávateľ:**

Obchodné meno : **TRANSPETROL, a.s.**  
Sídlo : Šumavská 38, 821 08 Bratislava  
Doručovacia adresa : Šumavská 38, 821 08 Bratislava  
Za ktorú koná : Ing. Ján Horkovič, predseda predstavenstva  
: Ing. Peter Zelinka, člen predstavenstva  
IČO : 313 41 977  
DIČ : 2020403715  
IČ DPH : SK2020403715  
Bankové spojenie : Tatra banka, a.s., Bratislava  
č. účtu: 2621021532/1100  
Náš IBAN : SK7911000000002621021532  
SWIFT: : TATRSKBX

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele Sa, vo vložke č. 507/B (ďalej len ako „Objednávateľ“)

a

### **Dodávateľ:**

Obchodné meno : **JAZA Consulting s.r.o.**  
Sídlo : Jiráskova 70, 080 05 Prešov  
Doručovacia adresa : Jiráskova 70, 080 05 Prešov  
Za ktorú koná : Ing. Jaroslav Zamborský, konateľ  
IČO : 469 13 262  
DIČ : 2023671716  
IČ DPH : SK2023671716  
Bankové spojenie : Tatra banka, a.s., Bratislava  
č. účtu: 2929886727/1100  
Náš IBAN : SK56 1100 0000 0029 2988 6727  
SWIFT: : TATRSKBX

zapísaná v Obchodnom registri Obchodného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 27048/P číslo zápisu v RPVS – vložka č. 208 (ďalej len ako „Dodávateľ“)

**I.**

V súlade s článkom 13. Záverečné ustanovenia, bod 13.1. Zmluvy sa zmluvné strany dohodli na zmene Zmluvy nasledovne:

- 1.1 V článku 1. Účel zmluvy sa pôvodné znenie bodu 1.1. ruší a nahrádza sa novým znením nasledovne:
- 1.1 Účelom Zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán, pri poskytovaní plnenia podľa tejto zmluvy pri zabezpečení servisných činností Integračnej platformy Orchestra a Document Management System (DMS) metasonic Doc Suite pre Objednávateľa. Dodávateľ prehlasuje, že je oprávnený poskytovať služby podľa tejto zmluvy a disponuje takými oprávneniami, personálnymi a technickými kapacitami, ktoré sú potrebné na poskytovanie plnenia podľa tejto zmluvy.
- 1.2 V článku 2. Predmet zmluvy sa pôvodné znenie bodu 2.1. ruší a nahrádza sa novým znením nasledovne:
- 2.1 Predmetom Zmluvy je zabezpečenie servisu Integračnej platformy Orchestra a integračných scenárov implementovaných v rámci Integračnej platformy Orchestra ako aj servis pre Document Management System (DMS) metasonic Doc Suite dodávateľom pre objednávateľa v rozsahu podľa prílohy č.1 k tejto zmluve (ďalej všetko spoločne len „služby“) počas platnosti tejto zmluvy za odplatu uvedenú v článku 3 tejto Zmluvy.
- 1.3 Pôvodné znenie Prílohy č. 1 sa ruší a nahrádza sa novým znením, ktoré tvorí prílohu tohto dodatku č. 1.

**II.**

- 2.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky ustanovenia Zmluvy, ktoré nie sú týmto dodatkom č. 1 k Zmluve dotknuté, zostávajú v platnosti nezmenené.
- 2.2 Tento dodatok č. 1 tvorí súčasť Zmluvy.
- 2.3 Tento dodatok č. 1 k Zmluve je vyhotovený v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dva exempláre.
- 2.4 Tento Dodatok č. 1 nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po jeho zverejnení v Centrálnom registri zmlúv. Zmluvné strany so zverejnením tohto dodatku súhlasia.
- 2.5 Zmluvné strany si tento dodatok č. 1 k zmluve prečítali a následne ho podpísali na znak súhlasu s jeho obsahom a toho, že ho pochopili a bez výhrad prijali a že tento dodatok č. 1 vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu.

Zoznam príloh:

Príloha č.1: Špecifikácia a dostupnosť servisných činností

V Bratislave, dňa 20.12.2021

V Prešove , dňa 27.12.2021

.....  
Ing. Ján Horkovič  
predseda predstavenstva  
TRANSPETROL, a.s.

.....  
Ing. Jaroslav Zamborský  
konateľ  
JAZA Consulting s.r.o.

.....  
Ing. Peter Zelinka  
člen predstavenstva  
TRANSPETROL, a.s.



## ŠPECIFIKÁCIA SERVISNÝCH ČINNOSTÍ

Na predmet zákazky: „Servis integračnej platformy Orchestra a Document Management System (DMS) metasonic Doc Suite “

### 1. Špecifikácia servisných činností

Servisná činnosť pre Integrovanú platformu Orchestra (IPO) a **Document Management System (DMS) metasonic Doc Suite**, pričom u oboch produktov ide o testovacie prostredie (TEST) a produkčné prostredie (PROD) pozostáva z poskytovania nasledovných typov služieb:

- A) Paušálne služby systémovej podpory pre Integrovanú platformu Orchestra (IPO)**
- **Monitoring**
  - **Profylaktika**
  - **Incidenty a konzultácie**
  - **Reporting**
- B) Incident manažment a aplikačná podpora nad rámec paušálu pre Integrovanú platformu Orchestra (IPO) a Document Management System (DMS) metasonic Doc Suite**
- **Riešenie a nahlásovanie incidentov (IM)**
  - **Aplikačná podpora (AP) change manažment**

#### A) Podrobný popis jednotlivých typov paušálnych služieb v rámci SLA:

Systémová podpora zahŕňa nasledujúce služby vykonávané na pravidelnej báze v rámci paušálu.

- **Monitoring**

Činnosti monitoringu **na dennej báze**.

- kontrola systémových procesov IPO a jednotlivých integračných scenárov (Tab.č.3) prostredníctvom Orchestra Monitor pre :
  - System Events,
  - Channels,
  - Process Monitoring,
  - Logfiles
  - Sieťová dostupnosť
- Notifikácia zodpovedných osôb objednávateľa v prípade identifikácie incidentu
- V prípade indikovaných problémov, ak je riešením problému administratívny zásah (napr. reštart kanála, scenára, reštart Orchestra) bez nutnosti ďalších komplexných zásahov (zmena scenára, zmena konfigurácie, čistenie/oprava údajov). V prípade nutnosti komplexných zásahov bude problém riešený ako incident.
- Pravidelný monitoring DB, zabezpečenie základnej starostlivosti o dostupný priestor a kapacity databázy systémovými nastaveniami



### ▪ Profylaktika

Profylaktika sa robí **pravidelne min. 1x týždenne**

- Pravidelné čistenie logov
- Čistenie databáz, analýza objektov/tabuliek, obsadenosť dátového priestoru, ...
- Úprava threshold-ov pre uchovávanie a spracúvanie požiadaviek údajov v IPO

V prípade, ak si aktivita vyžaduje reštart IPO resp. celého aplikačného servera, vykonáva sa po pracovnej dobe alebo cez víkend.

### ▪ Incidenty a konzultácie

V rámci paušálu je vyhradený rozsah 1 ČD (1 ČD = 8 ČH; ČH – človekohodina) na riešenie incidentov najvyššej priority resp. priority A. Incidenty nepodliehajú schvaľovaniu zo strany dodávateľa, pokiaľ nebude prekročená odhadovaná prácnosť na ich riešenie v rámci mesačného paušálu. Vyčerpanie uvedeného rozsahu (1 ČD) je potrebné nahlásiť zodpovednej osobe objednávateľa uvedenej nižšie.

V rámci paušálu sú mesačne poskytované konzultácie zamestnancovi odboru IKT súvisiace s využívaním IPO. Objednávateľovi sú poskytnuté doplňujúce informácie potrebné pri práci s IPO. Rozsah poskytovaných konzultácií je v rámci hodín bežného pracovného dňa. Meno, telefónny a emailový kontakt osoby poverenej využívať konzultačné služby za stranu objednávateľa je uvedený nižšie. V prípade zmeny v osobe alebo v kontaktných údajoch, objednávateľ bezodkladne oznámi aktualizované údaje dodávateľovi.

- V rámci tejto služby sú poskytované konzultácie k obsahovej a funkčnej časti integračných scenárov a integračnej platformy.
- Cieľom konzultácií je poskytnúť zákazníkovi podporu pri návrhoch a realizácií a postupe zlepšenia funkčnosti systému, rozvoj a postup prác prepojenia s inými systémami a pod.

V rámci tejto aktivity je dodávateľ oprávnený vykonať neodkladné administratívne zásahy na IPO s cieľom odvrátiť ďalšie škody na IPO aj **bez písomného súhlasu objednávateľa**. O týchto krokoch je povinný neodkladne informovať zodpovednú(é) osobu(y) objednávateľa spolu s informáciou o ďalších nevyhnutných krokoch (v súlade s postupom nahlasovania popísanom v časti B).

### ▪ Reporting

Dodávateľ predloží do 5. dňa nasledovného mesiaca Mesačný Report - výkaz výkonov paušálnych služieb – časť A a súpis vykonaných činností nad rámec paušálu - časť B, poskytnutých Dodávateľom. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k Reportu a jeho prílohám do 3 pracovných dní od doručenia reportu dodávateľom, v opačnom prípade sa Mesačný Report považuje za „bez výhrad“. Na účely reportingu slúži oficiálny schválený formulár Príloha č. 3 Zmluvy „Mesačný report a akceptačný protokol“.

Po schválení Mesačného reportu a akceptačného protokolu poverenou osobou Objednávateľa, sa stáva neoddeliteľnou prílohou faktúry za dané fakturačné obdobie.



## **B) Podrobný popis aktivít v rámci Incident Manažment (IM) a Aplikačná Podpora (AP) nad rámec paušálu pre integračnú platformu Orchestra a Document Management System (DMS) metasonic Doc Suite :**

Zabezpečenie prevádzkovej podpory a údržby IPO alebo DMS mimo paušálnych činností.

### ▪ **Riešenie a nahlasovanie incidentov**

V prípade, že sa zistia problémy so štandardným fungovaním IPO alebo DMS, toto je považované za incident.

V prípade, že incident bol identifikovaný dodávateľom v rámci monitoringu IPO alebo DMS, musia byť bezodkladne informovaní zodpovední pracovníci objednávateľa telefonicky a zároveň mailom na kontakty uvedené nižšie. Dodávateľ je oprávnený začať riešiť incident až po písomnom súhlase objednávateľa (email) vrátane odhadovaného času riešenia.

V prípade, že incident bol identifikovaný objednávateľom, nahlási objednávateľ incident telefonicky a zároveň mailom na kontakty poverených osôb dodávateľa uvedené nižšie. Následne dodávateľ oznámi objednávateľovi odhadovaný rozsah (kapacity) pre vyriešenie incidentu. Odsúhlasenie potrebných kapacít zo strany objednávateľa sa považuje za písomný súhlas na jeho riešenie. Incidents môžu nahlásovať len poverené osoby objednávateľa uvedené nižšie.

Nahlásenie incidentu zisteného zo strany objednávateľa alebo dodávateľa IPO alebo DMS povereným osobám druhej strany dohodnutým spôsobom musí obsahovať minimálne nasledovné informácie:

- Názov incidentu
- Zdroj incidentu - scenár (určuje prioritu podľa Tab. č. 2 resp. Tab. č. 3 nižšie)
- Dátum a čas zistenia incidentu
- Detailný popis incidentu (screenshot a pod.)
- Odhadovaný čas riešenia (platí len pre dodávateľa)

Incident bude nahlasovaný:

Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia incidentov.

**Odhadovaný čas riešenia** zahŕňa:

- analýzu incidentu a návrh riešenia,
- implementáciu riešenia,
- otestovanie,
- nasadenie na TEST a PROD prostredia a konfiguráciu.

V priebehu riešenia incidentu môže prísť k objektívnej zmene **odhadovaného času riešenia (kapacít)**. Zmenu musí dodávateľ vždy písomne (email) zdôvodniť a nechať si ju písomne (email) odsúhlasiť objednávateľom .



Riešenie incidentov zahŕňa odstránenie príčiny incidentu resp. samotnej vady a opravu prípadne doplnenie chýbajúcich dát v dôsledku zlyhania integračného scenára.

Počas riešenia incidentu je objednávateľ povinný poskytnúť súčinnosť nevyhnutnú pre vyriešenie incidentu.

V prípade, že riešenie incidentu si vyžaduje súčinnosť tretích strán, je objednávateľ povinný zabezpečiť túto súčinnosť v nevyhnutnom rozsahu. V prípade nezabezpečenia tejto súčinnosti, predlžuje sa Fix Time o čas, ktorý trvalo neposkytnutie tejto súčinnosti.

- **Aplikačná podpora AP - change management**

Riešenie drobných požiadaviek objednávateľa súvisiacich s úpravou alebo zmenou vo funkčnosti resp. funkcionalite integračných scenárov alebo v súvislosti s úpravou procesov, ktoré boli identifikované na základe incidentu resp. presahujú rámec servisnej zmluvy v zmysle redizajnu integračnej infraštruktúry alebo jej komponentov.

V prípade požiadavky na AP odošle poverená osoba objednávateľa poverenej osobe dodávateľa písomne (email) požiadavku na zmenu resp. úpravu IPO alebo DMS, v ktorej čo najpresnejšie popíše požiadavku na zmenu.

Následne je dodávateľ povinný do 10 pracovných dní vypracovať ponuku na realizáciu zmeny minimálne v nasledovnom rozsahu:

- názov a číslo zmeny/cenovej kalkulácie
- prácnosť v ČH
- cenová kalkulácia na realizáciu zmeny, popis prác, dopady
- dátum vytvorenia a platnosť ponuky
- navrhovaný termín realizácie
- časový harmonogram (trvanie) prác

Po písomnom súhlase poverenej osoby objednávateľa s ponukou zmenovej požiadavky, môže dodávateľ začať s jej realizáciou v zmysle odsúhlasenej ponuky.

Realizácia bude nasadená v Testovacom prostredí (TEST) a po otestovaní bude nasadená v Produkčnom prostredí (PROD) IPO alebo DMS. Súčasťou dodávky zo strany dodávateľa bude aj dokumentácia vo forme funkčných popisov realizácie.

Na otestovanie zrealizovanej zmeny bude mať Objednávateľ 10 pracovných dní. Počas tohto obdobia je objednávateľ oprávnený hlásiť vady vo funkcionalite. Vada je v tomto prípade považovaná za nesúlad programovej úpravy voči odsúhlasenej zmenovej požiadavke a dodávateľ je povinný ju odstrániť.

Realizácia zmenovej požiadavky sa uzatvára podpisom Mesačného reportu a akceptačného protokolu so Súpisom vykonaných činností za časť B.

## **2. Dostupnosť servisných služieb**

Služby SLA budú dostupné v režime **10x5, t.j. 10 hodín denne a 5 dní v týždni v pracovné dni.**

**Reakčná doba (Response Time)** – doba od nahlásenia incidentu telefonicky alebo mailom objednávateľom alebo od okamihu udelenia písomného súhlasu zodpovedným pracovníkom



objednávateľa dodávateľovi na riešenie incidentu pri incidentoch zistených dodávateľom v rámci monitoringu po čas, kedy dodávateľ začne pracovať na odstránení incidentu.

**Doba odstránenia poruchy (Fix Time)** – je doba od uplynutia reakčnej doby alebo od odsúhlasenia časového trvania (kapacít) zo strany objednávateľa (podľa toho, čo nastane neskôr) pri incidentoch nahlásených objednávateľom po vyriešenie incidentu zo strany dodávateľa.

**Bežná pracovná doba (BPD)** - je pracovná doba pondelok až piatok od 7:00 do 17:00 hod., s výnimkou štátom uznaných sviatkov a dní pracovného voľna a pracovného pokoja.

**Nasledujúci pracovný deň (NBD)** – do 17.00 v pracovný deň, ktorý nasleduje po pracovnom dni, kedy bol incident nahlásený. Incident môže byť nahlásený iba počas BPD.

**Plynutie Response Time a Fix Time** – služby SLA sú poskytované v režime 10x5 len počas BPD. Plynutie Response Time a Fix Time sa prerušuje mimo BPD a začína plynúť až od 7:00 hod nasledujúci pracovný deň.

**Kontakty poverených zodpovedných osôb TRANSPETROL, a.s.:**

| Zodpovedná osoba | Telefónny kontakt | Emailový kontakt |
|------------------|-------------------|------------------|
|                  |                   |                  |
|                  |                   |                  |

**Kontakty poverených zodpovedných osôb dodávateľa:**

| Zodpovedná osoba | Telefónny kontakt | Emailový kontakt |
|------------------|-------------------|------------------|
|                  |                   |                  |
|                  |                   |                  |

Tabuľka č. 1 Priority a časy riešenia incidentov

| Priorita | Response Time | Fix Time             |
|----------|---------------|----------------------|
| A        | NBD           | do 2 pracovných dní  |
| B        | NBD           | do 4 pracovných dní  |
| C        | NBD           | do 10 pracovných dní |

Tabuľka č. 2 Reakčné časy pre IPO

|   | IPO  | Priorita pre Response Time a Fix Time |
|---|--|---------------------------------------|
| 1 | chyba brániaca používaniu aplikácie; aplikáciu nie je možné používať | A                                     |

**Tabuľka č.3 Reakčné časy pre Integračné scenáre**

*Obsah je predmetom obchodného tajomstva*

**Tabuľka č. 4 Reakčné časy pre DMS**

|          | <b>DMS</b>  | <b>Priorita pre Response Time a Fix Time</b> |
|----------|---|--|
| <b>1</b> | <b>chyba brániaca používaniu aplikácie; aplikáciu nie je možné používať</b> | <b>B</b>                                     |