

Zmluva o servisnej podpore aplikačných modulov integrovaného informačného systému (IIS) č. 2018/821

uzatvorená v zmysle Rámcovej dohody č. 2018/511 uzavretej medzi zmluvnými stranami dňa 04.07.2018 v Bratislave podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v zmysle § 269 ods. 2 Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

ZMLUVNÉ STRANY

1 . Objednávateľ : Slovenská republika
Ministerstvo obrany SR
Kutuzovova 8
832 47 Bratislava

Zastúpený : Ing. Branislav Chlebana - riaditeľ Úradu pre investície a akvizície Ministerstva obrany, na základe plnomocenstva ministra obrany č. KaMO-11-163/2018 zo dňa 02. augusta 2018

Osoba oprávnená konať vo veciach technických, objednávaní a preberania: Veliteľ ZaSKIS - Vojenský útvar („VÚ“) 8116, Olbrachtova 5, Trenčín, tel.: 0960 406000, 0903 820685, fax: 0960 406080

Osoba oprávnená konať vo veciach, reklamácií, a úkonov spojených s fakturáciou: Generálny riaditeľ SEMOD – 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: DXC Technology Slovakia s. r. o.
Galvaniho 7
820 02 Bratislava

Zastúpený : Ing. Martin Peluha, konateľ spoločnosti,

IČO : 35 785 306

IČ DPH : SK2020213393

Bankové spojenie : Všeobecná úverová banka, a.s.

Číslo účtu : 14 6404 6853/0200, IBAN: SK05 0200 0000 0014 6404 6853

Poskytovateľ je zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sro, vložka č. 21438/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. 2018/511, uzavretej medzi Zmluvnými stranami dňa 04.07.2018 (ďalej len „**Rámcová dohoda č. 2018/511**“), a v príslušných článkoch tejto Zmluvy.

„**Potvrdenie o vykonaní servisnej podpory**“ je dokument, ktorým Poskytovateľ preukáže vykonanie servisnej podpory systému na základe objednávky t. j. poskytne službu v zmysle bodu 2.1 a 2.2 tejto Zmluvy, s následným potvrdením garantom modulu o akceptácii vykonanej služby Poskytovateľom a potvrdením prevzatia akceptovanej servisnej podpory Objednávateľom.

„**Dokumentácia**“ znamená užívateľské príručky, pokyny pre inštaláciu, prevádzkové inštrukcie, popis vykonaných zmien v systéme 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 (SEMOD)

„**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**“ (PM 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., na platforme softvérového produktu SAP.

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 IIS MO SR definovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (vrátane subsystému Vojenského spravodajstva (VS) 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 a 2 Prílohy č. 1 a v súlade s Postupom riešenia a vyhodnocovania služieb servisnej podpory aplikačných modulov IIS MO SR v zmysle Prílohy č. 3 k tejto Zmluve, vrátane odborných konzultácií.
- 2.2.2. Školenia pre aplikačnú podporu IIS MO SR 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)

256 982,00 EUR s 20% DPH

(slovom: dvestopäťdesiatšesťtisícdeväťstoosemdesiatdva 00/100 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 a 2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a Sadzobník cien je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Služby podľa bodu 2.2.1 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 veliteľom ZaSKIS alebo ním povereným pracovníkom so súhlasom PM IIS. Na vystavenie objednávky nemá Poskytovateľ právny nárok.
- 3.4. O poskytnutí služieb podľa bodu 2.2.1 Zmluvy bude Poskytovateľom vyhotovené „Potvrdenie o vykonaní servisnej podpory“ podľa vzoru uvedenom v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, ktoré bude súčasťou faktúry za takto poskytnuté služby. Potvrdenie o vykonaní servisnej podpory podpisuje za stranu Objednávateľa Garant modulu IIS, ktorý svojím podpisom potvrdzuje dobu a kvalitu vykonaných služieb servisnej podpory Poskytovateľovi a následne svojím podpisom veliteľ ZaSKIS, resp. ním poverený pracovník potvrdzuje Poskytovateľovi prevzatie vykonaných objednaných služieb servisnej podpory.
- 3.5. Rozsah služieb podľa bodu 2.2.2 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 2.2.2 tejto Zmluvy budú poskytované **na základe objednávky** Objednávateľa v zmysle bodu 3 Prílohy 1 tejto Zmluvy vystavenej podľa potrieb Objednávateľa. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že za objednávku podľa tohto bodu Zmluvy sa považuje požiadavka Objednávateľa zadaná v Service Desku, ktorá je schválená veliteľom ZaSKIS alebo ním povereným pracovníkom so súhlasom PM IIS. 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 31.12.2018**.
- 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 poskytnuté služby podľa bodu 2.2.1 a 2.2.2 na základe príslušnej objednávky/ objednávok 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 2.2.1 „Potvrdenie o vykonaní servisnej podpory“ v súlade s bodom 3.3 až 3.4 tejto Zmluvy a v prípade bodu 2.2.2 prezenčná listina školených a zápis o vykonaní školenia potvrdený obidvoma Zmluvnými stranami v súlade s bodom 3.5. tejto Zmluvy.
- 5.2. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Fakturovanú čiastku zaplatí Objednávateľ na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy. Pre tento účel sa za deň úhrady považuje dátum odpísania príslušnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa.
- 5.3. 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 poskytnuté služby.
- 5.4. 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 opraví, 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
- Poskytovateľ poskytne objednávatelovi zoznam konzultantov, pre ktorých budú vytvorené používateľské účty do systémov. Pred prvým prístupom do systému je Poskytovateľ povinný predložiť záznam o poučení konzultanta o ochrane osobných údajov a zachovávaní mlčanlivosti.

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 sa zaväzuje:
- 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 bezodkladne 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 bezodkladne informovaný o plánovaných a neplánovaných výpadkoch, ktoré môžu mať vplyv na plnenie Zmluvy.
- Zabezpečiť pre prácu poradcov Poskytovateľa potrebné kancelárske priestory vybavené minimálne samostatnou telefonickou linkou z rezortnej telefónnej siete (RTS) , 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.
- 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.
- Umožniť prístup k zariadeniam, ktoré sú určené na poskytnutie služieb pracovníkom Poskytovateľa tak, aby mohli poskytovať služby podľa tejto Zmluvy.
- 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.
- 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 projektového tímu. Zmluvné strany sú povinné sa takejto servisnej porady, hodnotiacich dní a /alebo zasadaní zúčastniť.

- 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 GR SEMOD MO SR, Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné škody, omeškanie alebo nemožnosť vykonať služby v dohodnutom rozsahu a termínoch, pokiaľ tento stav preukázateľne nezavinil svojim 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 je zakázané vyvážať a používať mimo územia Slovenskej republiky,
 - 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 a bude bezodplatná.
 - Objednávateľ môže na nevyhnutne potrebný čas obmedziť využívanie vzdialeného prístupu poradcov Poskytovateľa pokiaľ vyhodnotí, že vzdialený prístup predstavuje bezpečnostné riziko pre Objednávateľa.
- 6.4.** Žiadne pamäťové médium Objednávateľa nesmie Poskytovateľ vyniesť z priestorov Objednávateľa.
- 6.5.** Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho zamestnanci a subdodávateľa, nebudú exportovať údaje zo systému IIS MO SR mimo prostredia MOSR. V prípade potreby takéhoto exportu (napríklad vytvorenie dokumentácie), bude takýto export vykonaný prostredníctvom pracovníkov ZaSKIS.
- 6.6.** Zmluvné strany sú povinné v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, (ďalej len „GDPR“) dodržiavať aj príslušné ustanovenia zákona o ochrane osobných údajov a GDPR pri spracúvaní osobných údajov, ktoré súvisia s plnením povinností Zmluvných strán pri ich spolupôsobení v zmysle bodu 6.1. tejto Zmluvy.

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 preukázateľne v dôsledku nesprávneho alebo neodborného zaobchádzania Objednávateľa.
- 7.3. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovaných služieb v súlade s bodom 7.4 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. 2018/511 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 týmto Poskytovateľ Objednávateľovi nevýhradný, neprenosný, teritoriálne a časovo neobmedzený, a bezodplatný súhlas na použitie takého autorského diela na účely a v podobe, v akej bolo vytvorené a poskytnuté Objednávateľovi počas celej doby trvania ochrany autorského diela na základe Autorského 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 nedodrží termín poskytnutia služby podľa bodu 4.1. tejto Zmluvy, uhradí objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny služby, ktorej sa omeškanie týka za každý deň omeškania.
- 9.4. 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 tejto Zmluvy podľa podmienok tejto Zmluvy a/alebo príslušnej objednávky, uhradí Objednávateľovi Zmluvnú pokutu vo výške 50,00 Eur za každý deň omeškania. 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).
- 9.5.** Ak Objednávateľ preukázateľne 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 za riadne poskytnutú službu uhradí tento Poskytovateľovi úrok z omeškania v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 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 20,00 Eur 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 a Objednávateľovi nebude poskytnuté ani náhradne zariadenie, je Poskytovateľ povinný uhradiť Zmluvnú pokutu vo výške 50,00 Eur za každý deň omeškania.
- 9.9.** V prípade omeškania objednávatel'a s úhradou faktúry za riadne poskytnutú službu, uhradí poskytovateľovi úrok z omeškania podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka.
- 9.10.** Dohodnuté zmluvné pokuty a sankcie touto dohodou hradí povinná strana nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda.
- 9.11.** 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.
- 9.12.** 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 Objednávateľa 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 Objednávateľom 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 (živelná pohroma, vojnový konflikt, štrajk) (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 **Subdodávateľa**

11.1 Údaje o subdodávateľoch, ktorí sa budú podieľať na plnení predmetu Zmluvy ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia:

SAP Slovensko s.r.o.

Mlynské nivy 16

821 09 Bratislava

IČO: 35 737 328

Opravená osoba

Roman Knap - konateľ

XXXXXXXXXX XXXX

XXXXXX XXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

Dátum narodenia: ..

Tory Consulting, a.s.

Slovenskej jednoty 10

04001 Košice

IČO: 36 174 777

Opravená osoba

RNDr. Roman Kekeňák - predseda

predstavenstva

XXXXXXXXXX XX

XXXXXX XXXXX

Dátum narodenia: ..

SEVITECH a. s.

Mlynské nivy 71

821 05 Bratislava

IČO: 31 605 052

Opravená osoba

Ing. Jaroslav Murár - predseda

predstavenstva

XXXXXXXXXX

XXXXXX

Dátum narodenia: ..

Jaroslav Gajdoš - člen predstavenstva

XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

Dátum narodenia: .

TRANSEN, spol. s r.o.

Dobšinského 1598/16

Žilina 010 08

IČO: 36 390 721

Opravená osoba

Vladimíra Vančová - konateľ

XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

Dátum narodenia: ..

11.2 Poskytovateľ zodpovedá v celom rozsahu za riadne plnenie predmetu Zmluvy. V prípade poskytovania služieb prostredníctvom subdodávateľov uvedených v bode 11.1 tejto Zmluvy, poskytovateľ zodpovedá za ich riadne plnenie tak, akoby ich poskytoval sám.

11.3 Poskytovateľ je povinný oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi, a ak dôjde k zmene subdodávateľa počas trvania tejto Zmluvy, je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi každú zmenu subdodávateľa, a to najneskôr desať pracovných dní pred dňom, v ktorom má zmena subdodávateľa nastať. V tomto oznámení musí uviesť nasledujúce informácie:

- a) informácie o novom subdodávateľovi v rozsahu obchodné meno alebo názov, sídlo, miesto podnikania a IČO subdodávateľa,
- b) údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno

- a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia,
- c) informáciu o skutočnosti, že nový subdodávateľ spĺňa alebo bude najneskôr v čase plnenia spĺňať podmienku podľa § 11 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní. Poskytovateľ si splnenie podmienky podľa tohto zákona u navrhovaného subdodávateľa overí v registri partnerov verejného sektora. Ak navrhovaný subdodávateľ v stanovenej lehote nebude spĺňať podmienku podľa § 11 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, objednávatel' nebude akceptovať tohto subdodávateľa. Uvedené sa vzťahuje aj na nového subdodávateľa, ktorý nebol známy v čase uzavretia tejto Zmluvy.

Článok XII. OBCHODNÉ TAJOMSTVO

- 12.1.** 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.
- 12.2.** 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 nepovolánym 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
- 12.3.** 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.
- 12.4.** 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.
- 12.5.** 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.
- 12.6.** Pokiaľ niektorá zo Zmluvných strán preukázateľne poruší záväzok uvedený v článku XII. tejto Zmluvy, zaväzuje sa nahradiť poškodenej strane tým spôsobenú škodu.
- 12.7.** Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať ustanovenia tohto článku i po skončení platnosti tejto Zmluvy.

Článok XIII. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 13.1.** Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami tejto Zmluvy, Rámcovej dohody č. 2018/511 a Obchodného zákonníka.
- 13.2.** Za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa považuje najmä:
- a) preukázateľné porušenie povinnosti Poskytovateľa poskytnúť služby v rozsahu a/alebo v kvalite a/alebo v termínoch podľa tejto Zmluvy a/alebo príslušnej objednávky,

- b) neodstránenie väd poskytnutej služby Poskytovateľom v lehote dohodnutej na vybavenie reklamácie a/alebo opakovaná reklamácia poskytnutej služby zo strany Objednávateľa,
 - c) strata oprávnenia Poskytovateľa poskytovať služby podľa tejto Zmluvy,
 - d) porušenie ochrany informácií podľa článku XII tejto Zmluvy .
- 13.3.** 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 30 dní od doručenia písomného upozornenia Poskytovateľa na takéto omeškanie.
- 13.4.** 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. 2018/511.
- 13.5.** 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 XIV. DORUČOVANIE

- 14.1.** Doručením podľa tejto zmluvy sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná. Za deň doručenia písomnosti prostredníctvom pošty zasielanej ako doporučená zásielka s doručenkou sa považuje takisto deň:
- a) v ktorom ju táto zmluvná strana odoprela prijať,
 - b) ktorým márne uplynula odberná lehota pre jej vyzdvihnutie si na pošte alebo,
 - c) v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky.
- 14.2.** Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade emailovej komunikácie sa považuje písomnosť za doručенú v deň úspešného odoslania emailovej správy na určenú emailovú adresu, aj keď sa adresát s obsahom emailovej správy neoboznámil. Objednávateľ a zhotoviteľ sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, a elektronickej adresy (e-mail) v lehote do 14 kalendárnych dní od ich zmeny. Ak objednávateľ alebo zhotoviteľ v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

Článok XV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1** Zmeny a dodatky tejto Zmluvy je možné vykonávať iba formou písomnej dohody Zmluvných strán, ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 15.2.** Ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak, riadia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce Rámcovou dohodou č. 2018/511, ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 15.3.** 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.
- 15.4.** V prípade, že nedôjde k dohode podľa bodu 15.3 tejto Zmluvy, je každá zo Zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na miestny a vecne príslušný všeobecný súd.
- 15.5.** 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.
- 15.6.** 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.
- 15.7.** Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že si znenie tejto Zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej vôle ju podpisujú.
- 15.8** Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú Prílohy č.1, 2, 3 a 4.
- Príloha č.1 – Technická špecifikácia - Servisná podpora aplikačných modulov IIS o počte 2 listov
- Príloha č.2 – Sadzobník cien o počte 6 listov
- Príloha č.3 – Postup riešenia a vyhodnocovania služieb servisnej podpory aplikačných modulov IIS o počte 2 listov
- Príloha č.4 – Vzor Potvrdenie o vykonaní servisnej podpory o počte 1 listu

V Bratislave dňa :03.10.2018

V Bratislave dňa :04.10.2018

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

Ing. Martin Peluha
konateľ

Ing. Branislav Chlebana
riaditeľ
Úrad pre investície a akvizície

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:

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

Skratka Modulu IIS	Názov modulu IIS	Platforma	Stav nasadenia
BW	Analytické výkazníctvo (SAP BW - Business Information Warehouse)	SAP	produkčný
CO	Sledovanie a vyhodnotenie nákladov a výnosov (Controlling)	SAP	produkčný
CO-OM	Plánovanie nákladov podľa finančných štandardov (CP Cost Planning) - súčasť modulu CO	SAP	v realizácii
ESS	Zamestnanecká samoobsluha - sprístupnený prostredníctvom SAP EP - Enterprise Portál	SAP	v realizácii
FI	Finančné účtovníctvo	SAP	produkčný
FI-AA	Dlhodobý majetok	SAP	produkčný
FI-TV	Domáce služobné cesty	SAP	produkčný
FI-PS	Zákaznícka aplikácia: Manažment pohľadávok štátu	SAP	produkčný
HR-PA	Ľudské zdroje - Personálna administratíva	SAP	produkčný
HR-OM	Ľudské zdroje - súčasť TOE	SAP	produkčný
HR-RC	Ľudské zdroje - Rekrutácia	SAP	produkčný
HR-PY	Ľudské zdroje - zúčtovanie miezd	SAP	produkčný
MM	Materiálové hospodárstvo	SAP	produkčný
PM	Prevádzka, údržba a opravy výzbroje a techniky	SAP	produkčný
PI	Integračná platforma	SAP	produkčný
PP	Programový plán; Požadovaná funkčnosť má byť integrálnou súčasťou uceleného systému plánovania	SAP	požadovaný nový
PRETECH	Zákaznícka aplikácia Prevádzka techniky - vyvinutá v prostredí JAVA (sprístupnená cez internetový prehliadač)	nonSAP	produkčný
PS	Riadenie projektov	SAP	produkčný
PSM	Plánovanie a správa rozpočtu	SAP	produkčný
PVVČ	Zákaznícka aplikácia: Plánovanie výdavkov vo vecnom členení	SAP	v realizácii
PVVČ- PSM	Plán obstarávania predmetov zákaziek	SAP	požadovaný v riešení
SD-MS	Nakladanie s prebytočným a neupotrebitelným hnutelným majetkom štátu (súčasť modulu SAP SD)	SAP	produkčný
SD-VN	Zabezpečenie profesionálnych vojakov výstrojnými náležitosťami (súčasť modulu SAP SD)	SAP	v realizácii
TOE	Organizačná štruktúra s materiálovým vybavením jednotiek - SAP DFPS (Defense Forces and Public Security)	SAP	produkčný
ZASUCENA	Zákaznícka aplikácia: Zahraníčné služobné cesty a návštevy	SAP	produkčný
REM (RE-FX)	Flexibilná správa nehnuteľností	SAP	v realizácii

POZ	Zákaznícka aplikácia: Plán obstarania zakaziek	SAP	produkčný
BC	Administrácia a údržba databázy	SAP	produkčný
EZ	Zákaznícka aplikácia: Evidencia zmlúv	SAP	produkčný
EŠ	Evidencia škôd	SAP	produkčný
MZP	Zákaznícka aplikácia: Manažment zahraničných pracovísk	SAP	produkčný
VUSZ	Vojenské sociálne zabezpečenie	SAP	v realizácii

- 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),

2. Špecifikácia služieb podpory vyššie uvedených aplikačných modulov IIS:

Ako poskytovateľ garantujeme komplexnú a precíznu znalosť zodpovedajúcich aplikačných oblastí v systéme ERP s dôrazom na úpravy IIS MOSR a postupné integrovanie v jednotlivých oblastiach na iné rezortné IS. Nadštandardné služby s garantovanou reakčnou dobou sú vyžadované na komponenty SAP PI a SAP BC. Okrem komponentov vytvorených na báze SAP zabezpečujeme servisnú podporu aj na komponenty IIS budované na samostatných platformách. Predovšetkým sa jedná o modul PRETECH. Podpora je zabezpečovaná vrátane konzultácií, školení a ďalších požadovaných služieb.

Úroveň služieb (SLA):

1. Dostupnosť IIS bude 24 x 7 x 365 dní v roku
2. V prípade vzniku väd Systému IIS z kategórie A, B, C, ktoré zabraňujú jeho normálnej funkčnej prevádzke, sú stanovené nasledovné reakčné časy: čas odozvy (RT), čas fixácie (FT) a čas na finálne riešenie (ST) od doručenia oznámenia o vzniku vady do Service Desku uchádzača:
 - Vady kategórie A: RT do 1 hodiny, FT do 8 hodín, ST do 16 hodín,
 - Vady kategórie B: RT do 1 hodiny, FT do 16 hodín, ST do 5 pracovných dní,
 - Vady kategórie C: RT do 4 hodín, FT do 3 pracovných dní, ST 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.

V rámci výkonu zabezpečenia prevádzky integrovaného informačného systému budú vykonávané 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.

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 veliteľ ZaSKIS so súhlasom PM IIS alebo ním poverený pracovník.

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 zákazníkov, podľa Zmluvy, do miesta plnenia.**

a) Za služby podľa bodu 2.2.1

I. CENA - Servisná aplikačná podpora prevádzky IIS MO SR (pozáručný servis)								
ID služby			Názov služby	trvanie/ obdobie	MJ	Jednotková cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH [%]	Jednotková cena v EUR s DPH
			Prevádzková podpora					
S-001	PVVC	Plánovanie výdavkov vo vecnom členení	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-002			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-003			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-004			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-005			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-006	PVVC-POZ	Plán obstarávania zákaziek - SAP	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-007			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-008			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-009			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-010			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-011	PS	Riadenie projektov	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-012			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-013			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-014			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-015			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92

S-016	TOE	Organizačná štruktúra TOE	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-017			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-018			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-019			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-020			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-021	HR	Ľudské zdroje	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-022			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-023			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-024			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-025			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-026	HR-PY	Mzdy	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-027			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-028			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-029			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-030			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-031	FI	Finančné účtovníctvo	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-032			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-033			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-034			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-035			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-036	FI-PS	Pohľadávky štátu	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-037			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-038			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-039			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-040			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25

S-041	PSM	Plánovanie rozpočtu	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-042			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-043			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-044			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-045			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-046	CO	Sledovanie a vyhodnotenie nákladov	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-047			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-048			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-049			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-050			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-051	FI-AA	Dlhodobý majetok	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-052			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-053			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-054			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-055			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-056	MM	Materiálové hospodárstvo	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-057			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-058			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-059			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-060			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-061	SD-MS	Nakladanie s prebytočným a neupotrebitelným majetkom štátu	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	26,65	20%	31,98
S-062			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	26,65	20%	31,98
S-063			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	26,65	20%	31,98
S-064			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	26,65	20%	31,98
S-065			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	26,65	20%	31,98

S-066	SD-VN	Zabezpečenie vojakov výstrojnými náležitostami	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-067			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-068			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-069			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-070			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-071	ZASUCENA	Zahraničné služobné cesty a návštevy	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-072			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-073			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-074			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-075			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-076	FI-TV	Domáce služobné cesty	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-077			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-078			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-079			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-080			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-081	BW	Výkazníctvo	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-082			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-083			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-084			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-085			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-086	ESS	Interný portál	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-087			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-088			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-089			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-090			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25

S-091	EZ	Evidencia zmlúv	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-092			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-093			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-094			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-095			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-096	ES	Evidencia škôd	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-097			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-098			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-099			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-100			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-101	MZP	Manažment zahraničných pracovníkov	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-102			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-103			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-104			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-105			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	20%	48,25
S-106	PM-RE	Prevádzka a údržba nehnuteľností	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-107			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-108			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-109			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-110			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-110	POZ	Plán obstarávanie zákaziek UplA	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-111			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-112			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-113			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92
S-114			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	20%	72,92

S-201		Služby SAP bázy a služby riadenia dodávky aplikačnej podpory SAP	Správa a vyhodnotenie služieb		1 ks	213,19	20%	255,83
S-202			Vedenie dokumentácie		1 ks	154,54	20%	185,45
S-205			Reportovanie o službách		1 ks	213,19	20%	255,83

			Zmenové požiadavky					
S-301	Za všetky moduly		Analýza	-	1 ČD	932,00	20%	1118,40
S-302			Nastavenie, parametrizácia systému	-	1 ČD	932,00	20%	1118,40
S-303			Vývoj ABAP	-	1 ČD	419,00	20%	502,80
S-304			Vývoj JAVA	-	1 ČD	419,00	20%	502,80
S-305			Poradenstvo na požiadanie	-	1 ČD	932,00	20%	1118,40
S-306			Spracovanie dokumentácie		1 ČD	272,00	20%	326,40
S-307			Školenie		1 ČD	419,00	20%	502,80
S-308			Testovanie	-	1 ČD	272,00	20%	326,40
			Jednotkové ceny kľúčových expertov					
E-1	Experti		Senior projektový manažér	-	1 ČD	815,00	20%	978,00
E-2			Konzultant pre oblasť bezpečnosti	-	1 ČD	590,00	20%	708,00
E-3			Senior architekt pre SAP riešenia	-	1 ČD	815,00	20%	978,00
E-4			Konzultant pre oblasť TOE	-	1 ČD	932,00	20%	1118,40
E-5			Konzultant pre oblasť personalistiky	-	1 ČD	932,00	20%	1118,40
E-6			Konzultant pre oblasť materiálového manažmentu	-	1 ČD	932,00	20%	1118,40
E-7			Konzultant pre oblasť Rozpočtu a plánovania	-	1 ČD	932,00	20%	1118,40
E-8			Konzultant pre oblasť údržby a prevádzku techniky	-	1 ČD	885,00	20%	1062,00
E-9			Konzultant pre bázu SAP-SAP BC	-	1 ČD	419,00	20%	502,80
E-10			Migračný špecialista pre SAP	-	1 ČD	590,00	20%	708,00

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 1 hodiny, FT do 8 hodín, ST do 16 hodín,
 - Vady kategórie B : RT do 1 hodiny, FT do 16 hodín, ST do 5 pracovných dní,
 - Vady kategórie C : RT do 4 hodín, FT do 3 pracovných dní, ST 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 zabezpečení náhradné riešenie na základe samostatnej objednávky nad rámec servisných služieb v bode 1. prílohy č. 1 Zmluvy.

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: DXC Technology Service desk MOSR

Kontaktné údaje budú uvedené v dokumente popisujúcom procesný Workflow

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. Rôzne stupne schvaľovania veliteľom ZaSKIS alebo ním povereným pracovníkom alebo PM IIS) sa budú vykonávať len elektronicky (bez fyzického podpisu).

Presný proces – Workflow bude dohodnutý do 30 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy. Popis Workflow bude popísaný v samostatnom projektovom dokumente, ktorý bude obsahovať popis procesu, komunikačnú a eskalačnú maticu. Dokument bude udržiavaný na projektovej úrovni, zodpovednosť za aktualizáciu budú niesť projektový manažéri IIS (za stranu objednávateľa) a projektový manažér DXC Technology (za stranu poskytovateľa).

Za objednávateľa presný proces – Workflow musí byť odsúhlasený Správcom informačného systému alebo ním povereným pracovníkom.

Všetky uzavreté hlásenia incidentov a požiadaviek je Objednávateľ povinný otestovať do troch pracovných dní. Hlásené incidenty a požiadavky sa považujú za akceptované až po podpísaní „Potvrdenia o vykonaní servisnej podpory“ Objednávateľom podľa vzoru uvedenom v prílohe č. 4. Na vyriešené incidenty a požiadavky sa požaduje záručná doba v trvaní 24 mesiacov odo dňa akceptácie služieb Objednávateľom v zmysle článku 7 Zmluvy.

Komunikácia

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

Eskalačná procedúra

Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov.

(V Z O R)

Potvrdenie o vykonaní servisnej podpory

Č. zmluvy: 2018/ 821

Č. objednávky: číslo incidentu/ požiadavky servisného zásahu

Označenie modulu IS: napr. FI-PS, HR-PY

Poskytovateľ:

Objednávateľ:

--	--

Dátum: (dátum vykonania servisného zásahu)

Dátum nahlásenia incidentu/ požiadavky:

Čas vykonávania servisnej podpory: od do (skutočný čas vykonania servisného zásahu od - do)

Popis a rozsah vykonaných prác:

popis

Servisný zásah vykonal: (zástupca dodávateľa):	dátum	meno	podpis
Garant modulu IS: (zástupca XXXX):	dátum	meno	podpis
Objednávateľ: (zástupca XXXX):	dátum	meno	podpis