

**Zmluva o poskytnutí služby č. 5108/2019/5400/035**  
**uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych**  
**predpisov**  
**(ďalej len „Zmluva“)**

**Článok I.**  
**Zmluvné strany**

**1.1. Objednávateľ:** **Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skratenej forme "ŽSR"**  
Sídlo: Klemensova 8, 813 61 Bratislava  
IČO: 31 364 501  
Právna forma: Iná právnická osoba  
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka číslo: 312/B  
Štatutárny orgán: Ing. Juraj Tkáč, generálny riaditeľ  
Osoba oprávnená na podpis  
Zmluvy: Ing. Juraj Tkáč, Generálny riaditeľ  
DIČ: 2020480121  
IČ DPH: SK2020480121  
Bankové spojenie: VÚB, a.s.  
SWIFT/BIC: SUBASKBX  
IBAN: SK11 0200 0000 3500 0470 0012  
Adresa pre doručovanie  
písomností: Železnice Slovenskej republiky - Železničné telekomunikácie Bratislava,  
Kováčska 3, 832 06 Bratislava  
E-mail, tel. č.: zt@zsr.sk, +42120295310  
(ďalej len „Objednávateľ“)

**1.2. Poskytovateľ:** **DITEC, a.s.**  
Sídlo: Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava  
IČO: 31 385 401  
Právna forma: Akciová spoločnosť  
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 769/B  
Štatutárny orgán: predstavenstvo

DIČ:  
IČ DPH:  
Bankové spojenie:  
SWIFT/BIC:  
IBAN:  
Adresa pre doručovanie  
písomností:  
E-mail, tel. č.:

(ďalej len „Poskytovateľ“)  
(ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“ alebo samostatne aj ako „zmluvná strana“)

## **Článok II.**

### **Predmet Zmluvy**

- 2.1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa zaistiť pre Objednávateľa podporu prevádzky, údržbu aplikačného programového vybavenia technologického informačného systému (ďalej len "APV TIS") Objednávateľa počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Rozsah poskytovaných služieb je bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 1 - Podrobná špecifikácia požiadaviek na zabezpečenie služieb technickej podpory APV TIS (ďalej len „príloha č. 1“).
- 2.2. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnuté služby zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu v zmysle článku III. tejto Zmluvy.
- 2.3. Miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy špecifikovaného v tomto článku sú pracoviská Objednávateľa a Poskytovateľa, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 2.4. V prípade rozporu medzi ustanoveniami textu Zmluvy a jej prílohami majú prednosť ustanovenia textu Zmluvy.

## **Článok III.**

### **Cena a platobné podmienky**

- 3.1. Zmluvné strany sa dohodli na cene za poskytovanie služieb podľa bodu 2.1. vo výške 22 250,- (dva desaťtisíce dvadsiťpäťdesiat) EUR bez DPH/mesiac.
- 3.2. V cene podľa bodu 3.1. sú zahrnuté všetky náklady, ktoré Poskytovateľovi vzniknú v súvislosti s poskytovaním služby.
- 3.3. DPH bude účtovaná podľa platných právnych predpisov.
- 3.4. Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi žiadny preddavok ani zálohu na plnenie predmetu Zmluvy.
- 3.5. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 3.1. mesačne, pričom faktúru je oprávnený vystaviť do štrnástich (14) dní po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca. Povinnou prílohou faktúry budú príslušné odsúhlasené akceptačné protokoly v zmysle bodu 4.2.
- 3.6. Na základe súhlasu Objednávateľa s elektronickým zasielaním faktúr, podmienky získania ktorého sú uvedené na webovom sídle [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk), Poskytovateľ zašle riadne vystavenú faktúru v elektronickej podobe na e-mailovú adresu [e-faktura.dodavatel@zsr.sk](mailto:e-faktura.dodavatel@zsr.sk), alebo v listinnej podobe na nasledovnú adresu: Železnice Slovenskej republiky - Železničné telekomunikácie Bratislava, Kováčska 3, 832 06 Bratislava.
- 3.7. Poskytovateľom predložená faktúra na úhradu musí obsahovať náležitosti v zmysle § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov a číslo tejto Zmluvy. Okrem toho musí obsahovať:
  - 3.7.1. označenie zmluvných strán (obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH a adresu konečného príjemcu),
  - 3.7.2. číslo faktúry,
  - 3.7.3. deň vyhotovenia a deň splatnosti,
  - 3.7.4. označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť (musí byť v súlade so Zmluvou),
  - 3.7.5. číslo tejto Zmluvy,
  - 3.7.6. číslo objednávky pre účely zúčtovania faktúr,
  - 3.7.7. fakturovaná suma s rozčlenením DPH,
  - 3.7.8. označenie osoby, ktorá faktúru vystavila,
  - 3.7.9. pečiatka a podpis zodpovedného zástupcu Poskytovateľa (v prípade elektronickej faktúry sa nevyžaduje).

- 3.8. Objednávateľ si vyhradzuje právo neúplnú faktúru a/alebo faktúru bez povinných príloh v lehote splatnosti vrátiť, pričom lehota splatnosti takejto faktúry začína plynúť od začiatku počnúc dňom vrátenia opravenej a/alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi.
- 3.9. Odmenu za poskytnuté služby uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v bode 1.2. Zmena účtu Poskytovateľa sa považuje za zmenu tejto Zmluvy, ktorú je možné vykonať len na základe dodatku uzatvoreného v súlade s touto Zmluvou.
- 3.10. Lehota splatnosti jednotlivých faktúr je tridsať (30) dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. V prípade faktúry zaslanej elektronickou formou sa za deň doručenia považuje deň prijatia elektronickej faktúry na emailovej adrese: e-faktura.dodavatel@zsr.sk. V prípade, ak splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať nasledujúci pracovný deň. Objednávateľ nie je v omeškaní s úhradou faktúry, ak v posledný deň lehoty splatnosti zadá príkaz na jej úhradu svojmu peňažnému ústavu.
- 3.11. Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpisu tejto Zmluvy nie je závislou osobou voči Objednávateľovi v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o dani z príjmov“). Každú zmenu súvisiacu s personálnym, ekonomickým alebo iným prepojením voči Objednávateľovi v súvislosti s ustanovením § 2 písm. n) zákona o dani z príjmov je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi písomne oznámiť, a to do 5 dní odo dňa vzniku zmeny.

#### **Článok IV.**

##### **Lehota plnenia, odovzdanie a prevzatie poskytovaných služieb**

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa bodu 2.1. priebežne počas platnosti tejto Zmluvy v súlade s Prílohou č. 1.
- 4.2. Prevzatie riadne vykonaných služieb bude potvrdené prostredníctvom odsúhlaseného akceptačného protokolu Objednávateľom. V akceptačnom protokole bude riadne a podrobne špecifikovaná vykonaná služba, ktorú Poskytovateľ Objednávateľovi poskytol.
- 4.3. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytnutím služby v prípade, ak vykonal službu riadne a včas a Objednávateľ bez uvedenia dôvodu odmietol akceptačný protokol podpísať.
- 4.4. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť časovú dostupnosť servisných služieb tak, ako je uvedené v prílohe č. 1. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že ak Objednávateľ nahlási požiadavku v súlade s touto Zmluvou a servisná služba nebude dostupná v súlade s podmienkami podľa prílohy č.1, pre účely počítania lehôt a omeškania sa požiadavka považuje za nahlásenú.

#### **Článok V.**

##### **Súčinnosť a vzájomná komunikácia**

- 5.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné na riadne plnenie svojich záväzkov.
- 5.2. Komunikácia zmluvných strán sa uskutočňuje predovšetkým na úrovni oprávnených osôb oznámených v súlade s článkom XIV.
- 5.3. Všetky dokumenty majúce vzťah k plneniu Zmluvy (napríklad zápisy z rokovaní, dodatky k zadaniu, protokoly, výzvy, upozornenia, žiadosti) musia byť podpísané oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.
- 5.4. Dokumenty uvedené v bode 5.3. si zmluvné strany budú doručovať niektorým z nasledovných spôsobov:

- 5.4.1. spoločné dokumentové elektronické úložisko, v prípade, ak sa zmluvné strany dohodnú na zriadení,
- 5.4.2. elektronickou poštou na e-mailové adresy uvedené v článku I.,
- 5.4.3. osobne do sídla druhej zmluvnej strany. V takomto prípade sa dokumenty považujú za doručené dňom podpísania potvrdenia o prevzatí,
- 5.4.4. doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku zaslaným na adresu pre doručovanie písomností uvedenú v článku I. V takomto prípade sa dokumenty považujú za doručené dňom ich prevzatia adresátom alebo dňom vrátenia zásielky v prípade, že si ju adresát nevyzdvihol, alebo v prípade, že nebol zastihnutý alebo dňom, kedy adresát prevzatie zásielky odmietol.

V prípade spôsobov komunikácie uvedených v 5.4.1., 5.4.2. a 5.4.3 sa dokumenty považujú za doručené dňom ich potvrdenia o prevzatí druhou zmluvnou stranou (adresátom).

- 5.5. Ak Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi nevhodné a/alebo nesprávne podklady a/alebo pokyny, je Poskytovateľ povinný na ich nesprávnosť a/alebo nevhodnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do piatich (5) pracovných dní odo dňa doručenia týchto podkladov a/alebo pokynov Poskytovateľovi, Objednávateľa písomne upozorniť a uviesť preukázateľné dôvody nevhodnosti a/alebo nesprávnosti takých podkladov a/alebo pokynov. Ak nevhodné a/alebo nesprávne podklady a/alebo pokyny preakážajú v poskytnutí služby, predlžuje sa lehota poskytnutia služby o čas nemožnosti poskytnutia služby spôsobeného nevhodnými a/alebo nesprávnymi podkladmi a/alebo pokynmi.
- 5.6. Ak Objednávateľ vyvolal prerušenie prác alebo v dohodnutom termíne nesplnil svoje povinnosti dané mu touto Zmluvou, alebo dohodnuté v priebehu prác, a Poskytovateľ nemohol v dôsledku takejto skutočnosti pokračovať v plnení a musel prerušiť práce, predlžuje sa lehota dokončenia plnenia o čas, o ktorý prerušenie plnenia z viny Objednávateľa ovplyvnilo čas jeho realizácie.
- 5.7. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi prístup k svojim systémovým prostriedkom v rozsahu potrebnom na plnenie podľa tejto Zmluvy (t.j. prístup k internej sieti a prístupové práva do systémov).
- 5.8. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia, systémového a databázového SW a jej súčinnosť s Poskytovateľom pri činnostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy.
- 5.9. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby v súvislosti s poskytovaním služieb nemohlo dôjsť ku strate jeho užívateľských dát, ako aj udržiavať aktuálne záložné kópie všetkého softvéru a dát. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzania stratám týchto dát a takisto nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené stratou dát spôsobených Poskytovateľom.
- 5.10. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytnutím služby, ak Objednávateľ neposkytol Poskytovateľovi súčinnosť podľa bodov 5.8. a 5.9. tejto Zmluvy.

## **Článok VI.**

### **Zodpovednosť za škodu a zodpovednosť za vady**

- 6.1. Na zodpovednosť za škodu a náhradu škody sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a s ním súvisiacich právnych predpisov. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na predchádzanie škodám a na minimalizovanie vzniknutých škôd.
- 6.2. Poskytovateľ poskytuje záruku na poskytnuté služby podpory prevádzky a údržby APV TIS podľa tejto Zmluvy v zmysle platných právnych predpisov. Záručná doba trvá 24 mesiacov odo dňa potvrdenia akceptačného protokolu podľa bodu 4.2.

- 6.3. Záruka sa nevzťahuje na nedostatky a chyby vzniknuté:
- 6.3.1. prevádzkovaním predmetu plnenia v rozpore s dodanou dokumentáciou,
  - 6.3.2. neoprávneným zásahom do predmetu plnenia,
  - 6.3.3. používaním predmetu plnenia v inom než v podporovanom technickom a systémovom prostredí, ktoré Poskytovateľ Objednávateľovi vopred písomne zadefinoval,
  - 6.3.4. inštaláciou iných Modulov, ktoré sú v priamej interakcii s Produktmi dodanými Poskytovateľom do informačného systému Objednávateľa, bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa,
  - 6.3.5. zmenou parametrov prostredia, v ktorom sa dodaný Produkt prevádzkuje, bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa,
  - 6.3.6. vplyvom počítačových vírusov.
- 6.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania záruky zabezpečí bezplatné odstránenie väd, ktoré spadajú pod záruku a to najneskôr v lehote uvedenej v bode 6.5. Vada sa považuje za uplatnenú dňom doručenia oznámenia o vade na e-mailovú adresu Poskytovateľa sales.zsr@ditec.sk. O uplatnení reklamácie sa spíše záznam, v ktorom sa uvedie popis vady, spôsob a termín odstránenia vady. Záručná doba bude predĺžená vždy o časové obdobie po prevzatí služby, počas ktorého bola služba alebo jej časť reklamovaná a to o dobu odo dňa uplatnenia oprávnenej reklamácie podľa tejto Zmluvy do odstránenia reklamovanej vady.
- 6.5. Po zistení, že poskytnutie služby vykazuje vady, za ktoré nesie zodpovednosť Poskytovateľ, má Objednávateľ právo:
- 6.5.1. požadovať bezplatné odstránenie vady; vadu je Poskytovateľ povinný odstrániť do 10 dní odo dňa doručenia oznámenia vady Objednávateľom, pokiaľ zmluvné strany písomne nedohodnú v konkrétnom prípade inú lehotu,
  - 6.5.2. požadovať poskytnutie nového plnenia (tzv. náhradného plnenia), ak ide o vady neopraviteľné alebo ak by s ich opravou boli spojené neprimerané náklady.
- 6.6. Nebezpečenstvo a všetky náklady súvisiace s výkonom prác uvedených v tomto článku znáša Poskytovateľ okrem prípadov, keď za vady a poruchy nezodpovedá v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 6.7. Ak škodu spôsobila tretia osoba, ktorej Poskytovateľ zveril plnenie svojej povinnosti, za škodu zodpovedá Poskytovateľ.

## **Článok VII.**

### **Okolnosti vylučujúce zodpovednosť**

- 7.1. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie so splnením svojich záväzkov spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 7.2. Okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť je prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak je nemožné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku prekážku predvídala, či mohla alebo mala predvídať.
- 7.3. Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť nastanú, potom je zmluvná strana, u ktorej táto skutočnosť nastane, povinná bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu o povahe, začiatku a konci trvania takejto prekážky, ktorá bráni splneniu povinností podľa tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

- 7.4. Zodpovednosť však nie je vylúčená v prípade, keď takáto okolnosť vznikla až v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo ak predmetná zmluvná strana nesplní svoju povinnosť bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu o povahe a začiatku trvania prekážky, alebo ak vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na obdobie, kým trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
- 7.5. Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú 90 dní a dlhšie, môže oprávnená zmluvná strana písomným oznámením zaslaným povinnej zmluvnej strane od Zmluvy odstúpiť s účinnosťou od doručenia oznámenia o odstúpení povinnej zmluvnej strane.

### **Článok VIII.**

#### **Povinnosti Poskytovateľa v súvislosti s registrom partnerov verejného sektora**

- 8.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je ku dňu podpísania tejto Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „zákon o RPVS“) a tiež každý jemu známy subdodávateľ v ktoromkoľvek rade, ktorý je partnerom verejného sektora je zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Ďalej Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpísania tejto Zmluvy má ako partner verejného sektora alebo má osoba, ktorá plní povinnosti oprávnenej osoby pre Poskytovateľa v zmysle zákona o RPVS (ďalej len „oprávnená osoba“), splnené všetky povinnosti, ktoré pre Poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo pre oprávnenú osobu vyplývajú zo zákona o RPVS. Zmluvné strany sa dohodli, že ak sa vyhlásenia podľa tohto bodu ukážu ako nepravdivé, Objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa tejto Zmluvy až do splnenia povinnosti Poskytovateľa resp. oprávnenej osoby.
- 8.2. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi písomne oznamovať každú zmenu zapísaných údajov o jeho osobe v registri partnerov verejného sektora alebo jeho výmaz z registra partnerov verejného sektora najneskôr do 5 dní odo dňa vykonania zmeny zapísaných údajov alebo výmazu v registri partnerov verejného sektora.
- 8.3. Po dobu omeškania Poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo oprávnenej osoby s plnením niektorej povinnosti podľa zákona o RPVS, Objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa tejto Zmluvy až do splnenia povinnosti Poskytovateľa resp. oprávnenej osoby.
- 8.4. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby sa na plnení predmetu Zmluvy nepodieľal subdodávateľ v ktoromkoľvek rade (i) ktorý je partnerom verejného sektora a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo (ii) ktorý, ak je partnerom verejného sektora alebo osoba, ktorá plní povinnosti oprávnenej osoby pre subdodávateľa ako partnera verejného sektora v zmysle zákona o RPVS, si neplní povinnosti podľa zákona o RPVS.

### **Článok IX.**

#### **Sankcie a úrok z omeškania**

- 9.1. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry môže Poskytovateľ účtovať Objednávateľovi úroky z omeškania v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 9.2. Nižšie uvedené zmluvné pokuty povinná strana hradí nezávisle od toho, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda. Zmluvné strany sa dohodli, že oprávnená strana si môže nárokovať popri zmluvnej pokute nárok na náhradu škody v plnom rozsahu.
- 9.3. Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s poskytnutím príslušnej služby v lehote uvedenej v prílohe č. 1, časť Tabuľky SLA parametrov servisných služieb, má Objednávateľ právo na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z mesačnej ceny za poskytovanie služieb podľa bodu 3.1. a to za každý aj začatý deň

omeškania príp. hodinu alebo minútu omeškania, v závislosti od toho, či je príslušná lehota určená v minútach, hodinách alebo dňoch.

- 9.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že svoje pohľadávky voči Objednávateľovi nepostúpi (ani s nimi nebude inak obchodovať) tretej strane bez písomného súhlasu Objednávateľa a to pod sankciou zmluvnej pokuty vo výške 20 % z hodnoty postúpenej pohľadávky. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností týmto nie je dotknutá neplatnosť takéhoto úkonu. Právo Objednávateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.
- 9.5. Ak Poskytovateľ poruší povinnosť písomne oznámiť Objednávateľovi každú zmenu zapísaných údajov o jeho osobe v registri partnerov verejného sektora alebo jeho výmaz z registra partnerov verejného sektora najneskôr do 5 dní odo dňa vykonania zmeny zapísaných údajov alebo výmazu, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR za každý, aj začatý deň omeškania.
- 9.6. Ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 8.4., je Objednávateľ oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 3 000 EUR za každý jednotlivý prípad. Zmluvnú pokutu možno za porušenie povinnosti podľa bodu 8.4. vo vzťahu k tomu istému subdodávateľovi udeliť aj opakovane, maximálne však 1x za kalendárny mesiac.
- 9.7. Dlžník sa zaväzuje zmluvnú sankciu uhradiť veriteľovi do tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry vystavenej veriteľom. Čiastka zmluvnej sankcie bude uhradená bezhotovostným prevodom na bankové účty uvedené v článku I.
- 9.8. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranným úkonom započítať akékoľvek jeho nároky alebo záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy voči Objednávateľovi.
- 9.9. Základom pre výpočet úrokov z omeškania a zmluvných pokút podľa tohto článku sú ceny bez DPH.
- 9.10. Povinnosť uhradiť zmluvnú pokutu alebo úrok z omeškania v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle článku VII. tejto Zmluvy nevzniká.

## **Článok X.**

### **Ochranné známky Poskytovateľa**

- 10.1. Ochranné známky Poskytovateľa sú a zostávajú vlastníctvom Poskytovateľa.
- 10.2. Objednávateľ sa zaväzuje neprihlásiť nijakú ochrannú známku patriacu výrobkom alebo službám, s ktorými obchoduje Poskytovateľ.
- 10.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že v súvislosti s predmetom tejto Zmluvy, nezasahuje do práv alebo zákonom chránených záujmov tretích strán.

## **Článok XI.**

### **Riešenie sporov**

- 11.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých v súvislosti s touto Zmluvou a na ich vyriešenie predovšetkým prostredníctvom rokovania oprávnených osôb oboch zmluvných strán.

## **Článok XII.**

### **Platnosť a účinnosť Zmluvy a jej ukončenie**

- 12.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 12.2. Táto Zmluva zaniká:

- 12.2.1. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá;
  - 12.2.2. písomnou dohodou zmluvných strán;
  - 12.2.3. písomným odstúpením od tejto Zmluvy v prípadoch a za podmienok podľa tejto Zmluvy alebo podľa § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 12.3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy okrem prípadov uvedených v § 344 a nasl. Obchodného zákonníka aj v nasledovných prípadoch:
- 12.3.1. Poskytovateľ sa dostal do omeškania s poskytnutím služby,
  - 12.3.2. Poskytovateľ sa dostal do omeškania s odstránením väd služby,
  - 12.3.3. v prípade zmeny majetkových pomerov Poskytovateľa alebo akéhokoľvek úkonu Poskytovateľa, ktoré by mohli spôsobiť zhoršenie vymožitelnosti aj nesplátných pohľadávok Objednávateľa a/alebo záväzkov Poskytovateľa alebo by mohli ohroziť plnenie predmetu Zmluvy,
  - 12.3.4. ak Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ v priebehu bezprostredne predchádzajúcich 12-tich mesiacov, v zmysle § 9a zákona o verejnom obstarávaní dostal tri referencie s výslednou hodnotiacou známkou rovnou alebo nižšou než 50,
  - 12.3.5. ak Objednávateľ zistí, že Poskytovateľovi bola právoplatným rozhodnutím súdu uložená sankcia alebo povinnosť z dôvodu, že si riadne a včas, vôbec alebo v podstatnom rozsahu nesplnil svoju povinnosť vyplatenia odmeny alebo odplaty zo Zmluvy uzavretej s osobou, ktorá mu bola subdodávateľom; vo vzťahu k akémukoľvek predmetu plnenia poskytovateľa uvedeného v tejto Zmluve.
- 12.4. Objednávateľ je oprávnený okrem prípadov uvedených v bode 12.3. tohto článku odstúpiť od tejto Zmluvy aj v prípade, ak Poskytovateľ porušil ďalšie povinnosti, ktoré mu vyplývajú z ustanovení tejto Zmluvy alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov. Objednávateľ je v tomto prípade oprávnený odstúpiť od Zmluvy už po druhom porušení ktorejkoľvek takejto povinnosti zo strany Poskytovateľa za podmienky, že Objednávateľ po prvom porušení ktorejkoľvek takejto povinnosti písomne upozorní Poskytovateľa na porušenie zmluvnej povinnosti alebo ustanovení právnych predpisov s upozornením, že pri ďalšom porušení ktorejkoľvek povinnosti odstúpi od tejto Zmluvy. Objednávateľ v upozornení vždy uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje.
- 12.5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy okrem prípadov uvedených v §344 a nasl. Obchodného zákonníka aj v prípadoch, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry vystavenej podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní.
- 12.6. Poskytovateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak Objednávateľ opakovane poruší nejakú ďalšiu povinnosť, ktorá mu vyplýva z ustanovení tejto Zmluvy alebo z ustanovení príslušných právnych predpisov. Poskytovateľ je v tomto prípade oprávnený odstúpiť od Zmluvy už po druhom porušení ktorejkoľvek takejto ďalšej povinnosti zo strany Objednávateľa, za podmienky, že Poskytovateľ po prvom porušení ktorejkoľvek takejto povinnosti písomne upozorní Objednávateľa na porušenie zmluvných podmienok alebo ustanovení právnych predpisov s upozornením, že pri ďalšom porušení povinnosti odstúpi od tejto Zmluvy. Poskytovateľ v upozornení vždy uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje.
- 12.7. Odstúpením od Zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Zmluvy s výnimkou nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, nárokov na dovedy vzniknuté zmluvné resp. zákonné sankcie a úroky z omeškania, nárokov vyplývajúcich z ustanovení tejto Zmluvy o poskytovaní záruky a zodpovednosti za vady za časť predmetu plnenia, ktorá bola do momentu odstúpenia splnená, ako aj s výnimkou povinností súvisiacich s odovzdaním a prevzatím časti predmetu plnenia splnenej do momentu odstúpenia, zmluvných ustanovení týkajúcich sa voľby práva alebo voľby Obchodného zákonníka, riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy.

- 12.8. Odstúpením od Zmluvy nezaniká právo vysporiadania záväzkov z tejto Zmluvy vyplývajúcich ku dňu ukončenia Zmluvy.
- 12.9. Pri odstúpení od Zmluvy zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi všetky riadne odovzdané časti plnenia podľa tejto Zmluvy respektíve protokolárne odovzdané technické zariadenia a Software a všetky riadne poskytnuté plnenia, ak tak už nebolo učené. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosť mlčanlivosti, ochranu autorských práv, právo na náhradu škody a zmluvnú pokutu v rozsahu stanovenom touto Zmluvou.
- 12.10. Po odstúpení od Zmluvy je Poskytovateľ povinný:
- 12.10.1. počínať si tak, aby sa zabránilo škode bezprostredne hroziacej Objednávateľovi nedokončením služby príp. minimalizovali straty a za tým účelom vykonať všetky potrebné opatrenia,
  - 12.10.2. odovzdať Objednávateľovi všetky podklady potrebné na dokončenie služby (vrátane zdrojových kódov) ako aj podklady, ktoré poskytovateľ získal v rozsahu Objednávateľom poskytovanej súčinnosti,
  - 12.10.3. písomne informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach nevyhnutných na dokončenie služby.

### **Článok XIII. Ochrana informácií**

- 13.1. Za dôverné informácie sa bez ohľadu na formu ich zachytenia považujú najmä všetky informácie, ktoré neboli niektorou zo zmluvných strán označené ako verejné, ktoré sa týkajú niektorej zo strán (predovšetkým, obchodné tajomstvo, informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how) alebo informácie, u ktorých je pre zaobchádzanie s nimi právnymi predpismi stanovený osobitný režim utajenia. Ďalej sa za dôverné informácie považujú také informácie, ktoré sú ako dôverné výslovne niektorou zo strán označené.
- 13.2. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takých informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie účinnosti tejto Zmluvy. Strany majú právo požadovať navzájom doloženie dostatočnosti utajenia dôverných informácií. Strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, ak im takéto informácie boli poskytnuté.
- 13.3. Právo používať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú obe strany len v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 13.4. Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany, ďalej informácie získané v súlade s platnými právnymi predpismi na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo druhej strane, ak je strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť, a konečne informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá takéto informácie nezískala v rozpore s touto Zmluvou či v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 13.5. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú zachovať mlčanlivosť o akýchkoľvek takýchto poskytnutých údajoch a informáciách, okrem informácií, ktoré je potrebné zverejniť podľa zákona.

### **Článok XIV. Oznamovanie osôb poverených plnením činností v zmysle Zmluvy**

### **a povinnosti v súvislosti s ochranou osobných údajov**

- 14.1. Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr do piatich (5) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy oznámiť Objednávateľovi na e-mailovú adresu uvedenú v bode 1.1. osobu resp. osoby, ktoré budú poverené plnením povinností podľa tejto Zmluvy v rozsahu meno a priezvisko, e-mailová adresa a telefónne číslo. Poskytovateľ je oprávnený osobu resp. osoby zmeniť, a to zaslaním oznámenia Objednávateľovi s uvedením údajov a spôsobom podľa predchádzajúcej vety.
- 14.2. Objednávateľ sa zaväzuje najneskôr do piatich (5) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy oznámiť Poskytovateľovi na e-mailovú adresu uvedenú v bode 1.2. osobu resp. osoby, ktoré budú poverené plnením povinností podľa tejto Zmluvy v rozsahu meno a priezvisko, e-mailová adresa a telefónne číslo. Objednávateľ je oprávnený oznámenú osobu resp. osoby zmeniť a to zaslaním oznámenia Poskytovateľovi s uvedením údajov a spôsobom podľa predchádzajúcej vety.
- 14.3. V prípade, ak sa 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 v súlade s Nariadením 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) vyžaduje na spracúvanie osobných údajov oznámených v zmysle bodu 14.1. alebo bodu 14.2. súhlas dotknutej osoby na spracúvanie osobných údajov, zmluvné strany sa zaväzujú spolu s oznámením podľa bodu 14.1. alebo bodu 14.2. doručiť druhej zmluvnej strane súhlas dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov, ktorý bude spĺňať všetky náležitosti súhlasu so spracúvaním osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a GDPR.
- 14.4. V prípade, ak niektorá zmluvná strana pri plnení tejto Zmluvy alebo v súvislosti s jej plnením bude sprístupňovať druhej zmluvnej strane osobné údaje aj inej osoby ako podľa oznámenia v zmysle bodu 14.1. alebo bodu 14.2., zmluvná strana sprístupňujúca osobné údaje je povinná najneskôr pri prvom sprístupnení doručiť súhlas dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov, ktorý bude spĺňať všetky náležitosti súhlasu so spracúvaním osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a GDPR, za podmienky, že sa taký súhlas podľa zákona o ochrane osobných údajov a GDPR vyžaduje.
- 14.5. Ak dotknutá osoba, ktorá vyjadrila súhlas so spracúvaním jej osobných údajov, počas trvania tejto Zmluvy tento súhlas odvolá, príslušná zmluvná strana je povinná zabezpečiť, aby táto osoba ďalej nevykonávala príslušnú činnosť pri plnení tejto Zmluvy a bez zbytočného odkladu oznámi druhej zmluvnej strane novú osobu v dotknutej pozícii a to spôsobom podľa bodu 14.1. alebo bodu 14.2.
- 14.6. V prípade, ak niektorá zmluvná strana má v súvislosti s plnením tejto Zmluvy spracúvať osobné údaje v mene druhej zmluvnej strany, Poskytovateľ nezačne so spracúvaním osobných údajov skôr ako zmluvné strany medzi sebou neuzavrú Zmluvu o spracúvaní osobných údajov podľa ustanovení § 34 zákona o ochrane osobných údajov a v súlade s článkom 28 bodom 3 GDPR.
- 14.7. Ak niektorá zmluvná strana v rozpore so zákonom o ochrane osobných údajov a GDPR sprístupní druhej zmluvnej strane osobné údaje dotknutej osoby bez predloženia súhlasu na spracovanie osobných údajov v zmysle bodu 14.3. alebo poruší zákon o ochrane osobných údajov a GDPR iným spôsobom, porušujúca zmluvná strana je povinná druhej zmluvnej strane nahradiť všetku škodu, ktorá jej tým vznikne vrátane nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením si opodstatnených nárokov dotknutej osoby a tiež nákladov v súvislosti s úhradou sankcií právoplatne uložených zo strany štátnych orgánov.

### **Článok XV. Záverečné ustanovenia**

- 15.1. Právne vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení, subsidiárne ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.
- 15.2. Písomnosti týkajúce sa tejto Zmluvy doručené poštou na adresu adresáta sa považujú za doručené priamo do ich vlastných rúk aj keď táto zásielka bude poštou vrátená ako zásielka adresátom neprevzatá alebo nedoručiteľná, a to dňom jej odmietnutia alebo zmarenia jej prijatia; ak nie je celkom dobre možné takýto deň riadne určiť, tak dňom, kedy bude písomnosť vrátená druhej zmluvnej strane ako nedoručiteľná.
- 15.3. Všetky zmeny či doplnenia možno urobiť len na základe písomných dohôd zmluvných strán, ktoré budú mať podobu datovaných, číslovaných a oboma zmluvnými stranami podpísaných dodatkov k Zmluve.
- 15.4. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v platnom znení dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- 15.5. Táto Zmluva je vypracovaná v piatich vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ po podpísaní Zmluvy dostane tri vyhotovenia a Poskytovateľ dostane dve vyhotovenia.
- 15.6. Všetky vyhotovenia Zmluvy sú rovnocenné a majú platnosť originálu.
- 15.7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:  
Príloha č.1 – Podrobná špecifikácia požiadaviek na zabezpečenie služieb technickej podpory APV TIS
- 15.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto Zmluva vyjadruje ich úplné a výlučné vzájomné dojednanie týkajúce sa daného predmetu tejto Zmluvy. Nadobudnutím účinnosti tejto Zmluvy strácajú platnosť všetky ústne a písomné dojednania medzi zmluvnými stranami, týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy, s výnimkou dohôd a zmlúv, na ktoré táto Zmluva odkazuje.
- 15.9. Zmluvné strany Zmluvu prečítali a s jej obsahom súhlasia.
- 15.10. Ak sa v prílohách tejto Zmluvy používa pojem "dodávateľ" rozumie sa ním Poskytovateľ v zmysle tejto Zmluvy.

V Bratislave, dňa: 30.5.2019

V ....., dňa:

**V mene Objednávateľa:**

Železnice Slovenskej republiky, Bratislava  
v skratenej forme "ŽSR"

**V mene Poskytovateľa:**

DITEC, a.s.

.....  
Ing. Juraj Tkáč v.r., Generálny riaditeľ

.....  
PaedDr. Ivan Súra v.r., predseda predstavenstva

.....  
Ing. Csaba Baráth v.r., podpredseda predstavenstva

## Príloha č. 1 – Podrobná špecifikácia požiadaviek na zabezpečenie služieb technickej podpory APV TIS

### Katalóg činností – všeobecný popis procesov

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. <b>Podpora prevádzky</b><br>Service desk – hotline                              | Service desk je jednotný kontaktný bod dodávateľa pre servicedesk Objednávateľa ale aj pre IT špecialistov a externých dodávateľov. Cieľom činnosti service desku je obnoviť resp. zabezpečiť štandardnú prevádzku služby v prípade hláseného incidentu, a to čo najrýchlejšie. Service desk zabezpečuje podporu 1. úrovne v procese incident management a spracováva všetky požiadavky od používateľov služieb, zabezpečuje ich vybavenie a zodpovedá za celý proces zabezpečenia požiadaviek. Požiadavky sa môžu týkať rôznych oblastí: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Používateľská, Technická, konzultačná a metodická podpora služieb IT</li> <li>○ Prevádzkové IT činnosti Podpora non-IT služieb</li> <li>○ poskytovanie informácií v dohodnutom rozsahu</li> </ul>                                                                                                                                   |
| 2. <b>Podpora prevádzky</b><br>Incident manažment<br>(Incident management)         | Cieľom incident manažmentu je správa životného cyklu všetkých incidentov. Správa incidentov zabezpečuje, aby obnova dohodnutej prevádzky služby bola čo najrýchlejšie pri súčasnej minimalizácii dôsledkov výpadku služby na prevádzku (tzn. na zákazníkov a používateľov) a zabezpečiť, aby služby dodávané zákazníkom spĺňali kvalitu podľa dohodnutých SLA. Pri riešení incidentu môže byť vytvorené náhradné riešenie (workaround), ktoré obmedzí, alebo vylúči dopady incidentu, pre ktoré zatiaľ nie je k dispozícii úplné riešenie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. <b>Podpora prevádzky</b><br>Problém manažment<br>(Problem management)           | Problém manažment zodpovedá za správu všetkých problémov po dobu ich celého životného cyklu. Správa problémov proaktívne zamedzuje výskytu incidentov a minimalizuje dopady incidentov, ktorým nemohlo byť zabránené. Zabezpečuje ich včasnú detekciu problémov, ich evidenciu, kategorizáciu a riadenie ich životného cyklu.<br>Jeho cieľom je zisťovať príčiny incidentov a definovať spôsoby ich odstránenia, eliminovať opakujúce sa incidenty, zabrániť problémom a incidentom, minimalizovať dopad incidentov, ktorým nebolo možné zabrániť, rozhodovať o trvalom odstránení chyby, alebo o jej dočasnom, či trvalom zachovaní v IT infraštruktúre, smerovať do procesu change management žiadosti o zmenu, ktorých obsahom je odstránenie chyby z infraštruktúry, a potom, keď je chyba skutočne odstránená, overiť, či pôvodné symptómy boli odstránené a k incidentom spôsobených touto chybou už nedochádza. |
| 4. <b>Podpora prevádzky</b><br>Kapacitný manažment<br>(Capacity management)        | Kapacitný manažment zaisťuje, aby boli služby IT a infraštruktúra IT schopné dosiahnuť dohodnuté požiadavky na kapacitu a výkon, a to za primeraných nákladov a načas. Kapacity manažment je prvoradou úlohou Objednávateľa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. <b>Podpora prevádzky</b><br>Zmenový manažment<br>(Change management)<br>APV TIS | Zmenový manažment slúži na riadenie životného cyklu požiadaviek na zmenu rozsahu alebo konfigurácie poskytovanej služby alebo prvkov jej infraštruktúry: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proces change management riadi celý životný cyklus zmeny od prvotného návrhu až po nasadenie a pilotnú prevádzku.</li> <li>○ Fyzické nasadenie zmeny do produkčného prostredia je v zodpovednosti procesu release and deployment management a je prvoradou úlohou Objednávateľa.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. <b>Podpora prevádzky</b><br>Implementačné služby<br>APV TIS                     | Implementačné služby opráv funkcionality APV TIS súvisiace s riešením servisných požiadaviek Objednávateľa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### **Predpokladaná súčinnosť Objednávateľa pre potreby zabezpečenia podpory prevádzky APV**

Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledovné služby pre potreby zabezpečenia podpory prevádzky APV:

1. Zabezpečiť prevádzkové prostredia v rozsahu:
  - a. testovacie/integračné prostredie určené pre testovanie novej funkcionality, integrácie na ostatné aplikačné moduly a informačné systémy a realizáciu školení, prípadne prezentácií
  - b. produkčné prostredie určené pre realizáciu overovacej a rutinnej prevádzky
  - c. záložné prostredie určené pre obnovu prevádzky v prípade výpadku produkčného prevádzkového prostredia
2. Zabezpečiť technickú a komunikačnú infraštruktúru
  - a. dodávka, montáž, oživenie technickej a komunikačnej infraštruktúry
  - b. inštalácia a konfigurácia technickej a komunikačnej infraštruktúry
  - c. upgrade firmware a zabezpečenie technickej podpory pre technickú a komunikačnú infraštruktúru
3. Realizácia činností na úrovni operačných systémov, RDBMS a middleware
  - a. inštalácia a konfigurácia systémového software
  - b. upgrade a patchovanie v koordinácii dodávateľom APV
  - c. monitorovanie a profylaktika OS, RDBMS a middleware na základe postupov dodaných dodávateľom APV
  - d. zálohovanie a archivácia údajov na základe postupov dodaných dodávateľom APV
  - e. spracovanie rutinných úloh, ich plánovanie a spúšťanie
4. Realizácia činností na úrovni aplikačného programového vybavenia
  - a. inštalácia a konfigurácia APV na základe postupov dodaných dodávateľom APV
  - b. monitorovanie a profylaktika APV na základe postupov dodaných dodávateľom APV

### **Organizačné zabezpečenie hotline/helpdesku/service desku**

Hotline/helpdesk/service desk Objednávateľa je jediné kontaktné miesto pre koncových používateľov a predstavuje organizačnú jednotku zloženú zo stálych pracovníkov zodpovedných za riešenie servisných udalostí, predovšetkým zabezpečuje alebo sprostredkováva riešenie všetkých požiadaviek.

- a. Úroveň 1 – primárny hotline (*zabezpečuje Objednávateľ*)
  - i. monitoring a detekcia incidentov,
  - ii. jednotný kontaktný bod medzi poskytovateľom a používateľom služieb
  - iii. príjem a evidencia a eskalácia všetkých požiadaviek
  - iv. klasifikácia požiadaviek (incidenty, problémy, požiadavky na zmenu konfigurácie, ostatné servisné požiadavky)
  - v. prioritizácia požiadaviek a ich klasifikácia pre potreby SLA
  - vi. poskytnutie služieb primárnej podpory (1. Úroveň)
  - vii. cieľom je obnoviť štandardnú prevádzku služby v prípade výpadku incidentu čo najrýchlejším spôsobom
  - viii. smerovanie požiadaviek na ďalšiu úroveň podpory na strane Objednávateľa a dodávateľa
  - ix. riadi životný cyklus servisných požiadaviek, vrátane ich uzatvárania, či už vo vzťahu ku koncovému používateľovi alebo dodávateľovi
  - x. poskytovanie informácií o stave incidentov, reportov podľa dohodnutých kritérií
  - xi. monitorovanie plnenia SLA a eskalovanie servisných požiadaviek v prípade neplnenia SLA
- b. Úroveň 2 – odborný garant (*zabezpečuje Objednávateľ, pre vybrané moduly bude zabezpečovať Dodávateľ*)
  - i. poskytnutie služieb sekundárnej podpory (2. Úroveň)

- ii. odborná podpora pre riešenie servisných požiadaviek v rozsahu kontroly a analýzu konzistencie business procesov a spracovávaných dát
- iii. smerovanie požiadaviek na ďalšiu úroveň podpory na strane Objednávateľa a dodávateľa
- c. Úroveň 3 – expert (*zabezpečuje dodávateľ riešenia*)
  - i. expertná podpora dodávateľa pre riešenie servisných požiadaviek
  - ii. zmena a podpora SW riešenia dodávateľom jeho vývojovým tímom

## **Popis rozsahu požadovaných služieb technickej podpory**

### **1. Prevádzková podpora - Service desk – hotline**

- a. Poskytovanie služieb servisného hotline zahŕňa služby kontaktného centra prostredníctvom komunikačných kanálov:
  - i. telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa
  - ii. alebo emailom na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa
- b. Dodávateľ je povinný vybudovať a prevádzkovať svoje hotline/helpdesk/service desk pracovisko, ktoré bude komunikovať primárne s hotline/helpdesk/service desk pracoviskom Objednávateľa v rozsahu preberania a riešenia a uzatvárania servisných požiadaviek vrátane zabezpečenia informácií o prograse riešenia, jednotlivých servisných úkonoch a stave ich riešenia. Dodávateľ je povinný vo svojom prevádzkovom prostredí vybudovať a prevádzkovať APV na podporu činností service desku pre nasledovné činnosti:
  - i. príjem a evidencia všetkých servisných požiadaviek vrátane zabezpečenia evidencie servisných požiadaviek na oboch stranách v synergii (prepojenie identifikátorov)
  - ii. potvrdzovanie prevzatia servisných požiadaviek
  - iii. prípadné preklasifikovanie požiadaviek v súlade so zmluvou
  - iv. evidencia a poskytovanie informácií o servisných úkonoch a riešení servisných požiadaviek
  - v. poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek
  - vi. uzatváranie servisných požiadaviek a ich eskalácia v elektronickej forme
  - vii. reportovacie služby
- c. Servisná požiadavka je hlásenie o prevádzkovom incidente alebo probléme, požiadavke na zmenu alebo inej servisnej požiadavke týkajúcej sa prevádzky APV TIS.
- d. Všetky vyžiadané požiadavky na služby technickej podpory bez ohľadu na primárny spôsob nahlásenia (telefón) musia byť následne nahlásené Poskytovateľovi aj formou emailu na emailovej adrese kontaktného centra Poskytovateľa, resp. po implementácii integrácie helpdesku Objednávateľa a Poskytovateľa prostredníctvom implementovaného API rozhrania.
- e. Poskytovateľ je povinný formou emailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa, resp. po implementácii integrácie helpdesku Objednávateľa a Poskytovateľa prostredníctvom implementovaného API rozhrania.

### **2. Prevádzková podpora v dôsledku výskytu Incidentov - Incident manažment (Incident management)**

- a. Incident je:
  - i. udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej činnosti v rámci prevádzkovej služby, ktorá spôsobuje alebo môže spôsobiť prerušenie tejto služby alebo obmedzenie jej požadovanej kvality
  - ii. nedostupnosť systému – prerušenie prevádzky APV TIS sprevádzané nedostupnosťou dohodnutých služieb pre jeho používateľov a integrované informačné systémy, porucha funkčnosti APV TIS sprevádzaná nedostupnosťou alebo nesprávnou funkčnosťou tak, že sa APV TIS nedá využívať pre pôvodne zmluvne určený a spôsobuje nepoužiteľnosť systému na stanovený účel, alebo nie je v súlade s dodanou dokumentáciou

- b. Predpokladom klasifikácie servisného hlásenia ako incidentu je:
  - i. že sa jedná o poruchu funkčnosti systému,
  - ii. sú splnené všetky technické predpoklady uvedené v dokumentácii pre prevádzku APV TIS a nejedná sa o porušenie podmienok prevádzky, stanovených dodávateľom a definovaných v manuáloch dodaných k jednotlivým technológiám,
  - iii. nejedná sa o poškodenie prevádzkových dát na nosičoch poškodených technickou poruchou alebo nesprávnou manipuláciou,
  - iv. nejedná sa o poruchu spôsobenú poškodením neodbornou obsluhou a/alebo poškodením v dôsledku vyššej moci
  - v. Objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť, ktorá je definovaná v zmluve, alebo dodanej dokumentácii.
- c. V prípade identifikácie incidentu, bude Poskytovateľ spolupracovať na riešení incidentov, súvisiacich s prevádzkou systému:
  - i. telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
  - ii. vzdialeným prístupom pomocou služby prístup do VPN cez koncentrátor s tokenom v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa
  - iii. osobne, v priestoroch organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
- d. Riešenie incidentu sa realizuje
  - i. zmenou konfigurácie systému
  - ii. reінštaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
  - iii. reінštaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software
  - iv. dodaním novej verzie aplikačného programového vybavenia
- e. V rámci riešenia incidentu sa realizuje:
  - i. analýza a odstránenie identifikovaných incidentov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz) ) v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa odstraňovanie chýb v APV TIS, ktoré boli spôsobené nekorektným zásahom užívateľov
  - ii. dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním incidentov
- f. V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu identifikovaného a/alebo hláseného incidentu Dodávateľ poskytne súhrnnú informáciu o servisnom zásahu, vrátane informácií o príčinách incidentu a spôsobe jeho odstránenia. ktorá je súčasťou informácie o uzatvorení incidentu zaslanej písomne na servicedesk Objednávateľa.

### **3. Prevádzková podpora v dôsledku výskytu problémov - Problém manažment (Problem management)**

- a. Problém je :
  - i. neznáma zásadná príčina jedného alebo viacerých , alebo opakujúcich sa incidentov.
- b. V prípade identifikácie problému, bude Dodávateľ riešiť problémy, súvisiace s prevádzkou systému :
  - i. telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
  - ii. vzdialeným prístupom pomocou služby prístup do VPN cez koncentrátor v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa
  - iii. osobne, v priestoroch organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa,
- c. V rámci riešenia problému sa realizuje:
  - i. Analýza a odstraňovanie identifikovaných problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)

- ii. zvýšenie dostupnosti služieb IT na dohodnutú úroveň ; zníženie výskytu incidentov, zaistenie stability infraštruktúry
  - iii. zvýšenie úspešnosti service desku Dodávateľa (dôsledok naplnenia znalostnej databázy)
  - iv. dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním problémov
  - v. činnosti smerujúce k minimalizovaniu vzniku a opakovaniu problémovproaktívnou identifikáciou a analýzou príčin vzniku incidentov,
  - vi. popis problémov s odkazom na identifikované problémy a požiadavky na zmenu konfigurácie
  - vii. vytváranie a aktualizácia znalostnej databázy známych chýb, resp. príčin vzniku problémov
- d. V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu identifikovaného a/alebo hláseného problému Dodávateľ poskytne súhrnnú informáciu formou protokolu o servisnom zásahu, vrátane informácií o identifikovaných príčinách incidentu a spôsobe ich odstránenia.

#### **4. Podpora prevádzky - Kapacitný manažment (Capacity management)**

- a. Poskytovateľ bude všetky prevádzkové a preventívne zásahy realizovať v súlade s plánom prevádzkových a preventívnych zásahov, alebo na základe požiadania service deskom Objednávateľa . Výnimku tvoria servisné zásahy v prípadoch, kedy je ohrozená prevádzkyschopnosť a dostupnosť systému. V tomto prípade poskytovateľ realizuje zásah okamžite a súčasne informuje oprávnených zamestnancov Objednávateľa. Prioritne sú všetky zásahy do prevádzkového prostredia implementované Objednávateľom na základe inštrukcií a dokumentácie spracovanej Dodávateľom.
- b. Možné spôsoby realizácie preventívnych zásahov:
  - i. automatizovaným spôsobom, pomocou SW vybavenia na to určeného,
  - ii. vzdialeným prístupom pomocou služby prístup do VPN cez koncentrátor s tokenom v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa,
  - iii. osobne, v priestoroch organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa,
- c. Primárnym cieľom expertných preventívnych zásahov je
  - i. kontrola konzistencie konfigurácie a databáz APV TIS
  - ii. identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionality, dostupnosť a prevádzku APV TIS, spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.
- d. V prípade realizácie preventívneho zásahu Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi súhrnnú informáciu formou protokolu o realizovaní preventívneho zásahu obsahujúci opis realizovaných servisných úkonov.
- e. Predmetom preventívnych zásahov je predkladanie podnetov pre aktualizáciu systému, návrhy pre úpravu pracovných postupov pre realizáciu preventívnych zásahov a predkladanie návrhov na servisné zásahy s cieľom eliminovať identifikované potenciálne riziká.
- f. Dodávateľ bude poskytovať súčinnosť v rozsahu:
  - i. Identifikácie potrebných kapacít
  - ii. Analýza skutočného stavu vytťaženia infraštruktúry
  - iii. Parametrizácia nových a prevádzkovaných služieb
  - iv. Posúdenie nových technológií a ich vhodnosti

#### **5. Podpora prevádzky - Zmenový manažment (Change management)**

- a. Požiadavka na zmenu je:
  - i. požiadavka na pridanie, modifikáciu alebo odstránenie schváleného, podporovaného alebo dohodnutého hardware, sieťových prvkov, systémového software, aplikačného programového vybavenia, prostredia, systému alebo súvisiacej infraštruktúry
  - ii. požiadavka na zmenu konfigurácie poskytovanej služby alebo prvkov jej infraštruktúry.

- b. V prípade, že o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, bude Dodávateľ riešiť požiadavky na zmenu konfigurácie, súvisiace s prevádzkou systému:
  - i. telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
    - 1. vzdialeným prístupom pomocou služby
    - 2. prístup do VPN cez koncentrátor s tokenom v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa
  - ii. osobne, v priestoroch organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa,
- c. Riešenie požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
  - i. zmenou konfigurácie systému
  - ii. reinstaláciou pôvodnej verzie aplikačného programového vybavenia
  - iii. reinstaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software
- d. V rámci riešenia požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
  - i. analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu konfigurácie v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz)
  - ii. dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu konfigurácie
- e. V prípade realizácie servisného zásahu z dôvodu požiadavky na zmenu konfigurácie poskytovateľ poskytne súhrnnú informáciu o servisnom zásahu, ktorá je súčasťou informácie o uzatvorení incidentu zaslanej písomne na servicedesk Objednávateľa.
- f. V rámci riešenia požiadaviek na zmeny konfigurácie je vykonávaný manažment konfigurácií v rozsahu činností:
  - i. evidencia všetkých prvkov (aktív/konfiguračných položiek) APV TIS,
  - ii. evidencia presných popisov konfigurácií, ich stavu v rozsahu súčasných a historických informácií o jednotlivých konfiguračných položkách,
  - iii. priebežná aktualizácia konfiguračných informácií,
  - iv. vedenie evidencie požiadaviek na zmenu konfigurácií,
  - v. vedenie a aktualizácia plánu realizácie požiadaviek na zmenu,
  - vi. analýza úspešnosti a posúdenie vplyvu a dopadov realizovania požiadaviek na zmenu konfigurácie.

## 6. Podpora prevádzky - Implementačné služby

Rozsah implementačných služieb súvisiacich s prevádzkou a opravou funkcionality APV TIS pri riešení servisných požiadaviek:

- i. analýza servisných požiadaviek, špecifikácia, návrh, vývoj, testovanie a nasadenie opravných balíkov funkcionality APV TIS na základe riešenia servisných požiadaviek Objednávateľa,
- ii. poradenská činnosť v rozsahu poskytnutia technologických konzultácií (z oblasti jednotlivých technológií, ktoré sú súčasťou technickej, systémovej a aplikačnej infraštruktúry APV TIS)
- iii. poradenská činnosť v rozsahu poskytnutia metodických konzultácií (z oblasti príslušných pracovných postupov)
- iv. obnova prevádzkových dát na nosičoch poškodených technickou poruchou alebo nesprávnou manipuláciou,
- v. servisný zásah v prípade Incidentu spôsobeného poškodením technológie neodobornou obsluhou a/alebo poškodením technológie v dôsledku vyššej moci,
- vi. opravy škôd, ktoré vznikli porušením podmienok prevádzky, stanovených dodávateľom a definovaných v manuáloch dodaných k jednotlivým technológiám

- vii. odstránenia chybových stavov databáz po chybnom spracovaní
- viii. úpravy číselníkov a konfigurácie systému
- ix. prípadné iné služby, podľa požiadaviek Objednávateľa, ktoré súvisia s prevádzkou APV TIS.

### Zoznam aplikačných modulov a ich základná charakteristika

Skupina 1 (zatriedenie, zadefinovanie podpora 24x7)

| APV | Modul APV                                                    | Aplikácia                                |
|-----|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| PIS | PIS všeobecne                                                | Komunikačný modul (kom. rozhrania)       |
|     | Zber statických informácií v PIS                             | Správa o zostave vlaku                   |
|     |                                                              | Súpis vlaku                              |
|     |                                                              | Súpis vlaku OD                           |
|     |                                                              | Vlaková dokumentácia                     |
|     |                                                              | Vlaky v ZP                               |
|     |                                                              | Miestna práca s vozňom                   |
|     |                                                              | Odstavené vozidlá                        |
|     | Operatívne plánovanie vlakovej dopravy v PIS                 | Objednávka trasy                         |
|     |                                                              | Zjednodušená objednávka trasy            |
|     |                                                              | Archív objednávok                        |
|     |                                                              | Objednávka OSS                           |
|     |                                                              | Objednávka doplnkových služieb           |
|     |                                                              | Objednané doplnkové služby – zostavy     |
|     |                                                              | Zmenový plán                             |
|     |                                                              | Archív zmenového plánu                   |
|     |                                                              | Výluky - plán                            |
|     |                                                              | Výluky - skutočnosť                      |
|     | Sledovanie pohybu vlakov a zber dynamických informácií v PIS | Pohyb a zloženie vlaku                   |
|     |                                                              | Pohyb vlaku OD                           |
|     |                                                              | Detail vlaku                             |
|     |                                                              | Pohyb vozňa                              |
|     |                                                              | Pohyb HKV, TS                            |
|     |                                                              | Poloha vlaku                             |
|     |                                                              | Mimoriadnosti vo vlaku                   |
|     |                                                              | Mapa polohy vlaku osobnej dopravy        |
|     |                                                              | Mapa polohy vlaku nákladnej dopravy      |
|     |                                                              | Vlaky dopravcov v DB                     |
|     |                                                              | Vlaky a vozne v DB                       |
|     |                                                              | Štatistika vlakov v PS                   |
|     |                                                              | Vyhodnotenie záťaže vlakov               |
|     |                                                              | Rozpad záťaže vlakov                     |
|     |                                                              | Objednané služby posunu a TK             |
| Iné |                                                              | Komunikačná a integračná platforma (KIP) |
|     |                                                              | Identifikačný a autorizačný modul (IAM)  |
|     |                                                              | Technologický portál                     |

Skupina 2 (zatriedenie, zadefinovanie podpora 8x5 (NBD))

| APV | Modul APV                                          | Aplikácia                                     |
|-----|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| PIS | Informácie                                         | Novinky PIS                                   |
|     | Kmeňové dáta, rozhrania a komunikácia PIS s okolím | Štruktúrované telegramy                       |
|     |                                                    | Smerovanie                                    |
|     |                                                    | Medzinárodné smerovanie                       |
|     |                                                    | Smerovanie vozňových zásielok (v rámci SR)    |
|     |                                                    | Predpisy ŽSR pre dopravcov                    |
|     |                                                    | Prevádzkové poriadky                          |
|     |                                                    | Kmeňové dáta cestovných poriadkov (KDCP)      |
|     |                                                    | Centrálna správa kmeňových dát (CSKMD)        |
|     | Manipulácia s vozňom                               | Miestna práca – mobilný klient                |
|     |                                                    | Nastavenie zostáv MIP                         |
|     |                                                    | Miestna práca – prehľady                      |
|     |                                                    | Miestna práca - administrácia                 |
|     | Fakturácia poplatku za ŽI a DS                     | Verifikácia vlakov                            |
|     |                                                    | Opravné informácie                            |
|     |                                                    | Zľavy                                         |
|     |                                                    | Zľavy zostavy                                 |
|     |                                                    | Automatické zľavy                             |
|     |                                                    | Reklamácie                                    |
|     |                                                    | Reklamácie zostavy                            |
|     |                                                    | Kalkulácie ŽI                                 |
|     |                                                    | Kalkulácie - Dopravcovia                      |
|     |                                                    | Kalkulácie DS                                 |
|     |                                                    | Zostavy SAP (RED, VUD)                        |
|     | Štatistické vyhodnotenie vlakovej dopravy          | Plnenie GVD                                   |
|     |                                                    | Relatívne plnenie GVD                         |
|     |                                                    | Zmeškané vlaky                                |
|     |                                                    | Relatívne meškanie                            |
|     |                                                    | Dôvody meškania                               |
|     |                                                    | Denná zostava plnenia GVD                     |
|     |                                                    | Vzniknuté meškania vlakov                     |
|     |                                                    | Celkové meškanie vlaku                        |
|     |                                                    | Kompenzácia meškania                          |
|     | Zostavy                                            | Nebezpečný tovar                              |
|     |                                                    | Výkony na sieti ŽSR                           |
|     |                                                    | Archív dopravnej dokumentácie                 |
|     |                                                    | Pohyby vlaku bez kódu meškania                |
|     | BI dátové kocky                                    | Výkony                                        |
|     |                                                    | Pohyb vlaku                                   |
|     |                                                    | Pohyb ŽKV                                     |
| ISI |                                                    | Hlavná aplikácia (číselníky)                  |
|     |                                                    | Rail Publisher                                |
|     |                                                    | Pasport bezstykovej koľaje                    |
|     |                                                    | Pasport mostov a mostom podobných konštrukcií |
|     |                                                    | Pasport nástupíšť                             |
|     |                                                    | Pasport priecestí                             |
|     |                                                    | Pasport tunelov                               |

| APV | Modul APV | Aplikácia                               |
|-----|-----------|-----------------------------------------|
|     |           | Pasport železničného zvršku             |
|     |           | Pasport OZT                             |
|     |           | Výmenné diely zabezpečovacích zariadení |
|     |           | Elektrotechnika a energetika            |
|     |           | Elektrotechnika a energetika - archív   |
|     |           | Napájacie systémy tratí                 |
|     |           | Pasport nehnuteľností                   |
|     |           | Hlavná stránka ISI                      |
|     |           | Žiadosť o prístupové oprávnenie         |
|     |           | Administrácia používateľov ISI          |
|     |           | Aplikácia pre údržbu TMÚ                |
|     |           | Register infraštruktúry                 |
|     |           | Rozhranie ISI-GIS                       |
| Iné |           | Názvoslovie ŽSR                         |

### Priorizácia servisných požiadaviek a ich definícia

Úrovne priorit požiadaviek sú nasledovnom rozsahu:

- i) Priorita 1 – veľmi vysoká (kritická) - nefunkčnosť viacerých APV alebo jedného APV, ktorý má zásadný vplyv na prevádzku - aplikácie zo skupiny 1
- ii) Priorita 2 – normálna (priemerná/štandardná) – aplikácie zo skupiny 2
- iii) Priorita 3 – nízka - ostatné

### Tabuľky úrovne priorit a časového pokrytia servisných služieb

- Skupina aplikácií 1

| Katalóg služieb č.1       | časového pokrytia a dostupnosti servisných služieb |      |      |
|---------------------------|----------------------------------------------------|------|------|
|                           | 1                                                  | 2    | 3    |
| 1. Service desk – hotline | 24x7                                               | 24x7 | 24x7 |
| 2. Incident manažment     | 24x7                                               | 24x7 | 24x7 |
| 3. Problém manažment      | 24x7                                               | 24x7 | 8x5  |
| 4. Zmenový manažment      | 24x7                                               | 8x5  | 8x5  |
| 5. Kapacitný manažment    | 8x5                                                | 8x5  | 8x5  |
| 6. Ostatné služby         | 8x5                                                | 8x5  | 8x5  |

- Skupina aplikácií 2

| Katalog služieb č.2       | časového pokrytia a dostupnosti servisných služieb |      |      |
|---------------------------|----------------------------------------------------|------|------|
|                           | 1                                                  | 2    | 3    |
| 1. Service desk – hotline | 24x7                                               | 24x7 | 24x7 |
| 2. Incident manažment     | 24x7                                               | 24x7 | 8x5  |
| 3. Problém                | 24x7                                               | 8x5  | 8x5  |

|                        |     |     |     |
|------------------------|-----|-----|-----|
| manažment              |     |     |     |
| 4. Zmenový manažment   | 8x5 | 8x5 | 8x5 |
| 5. Kapacitný manažment | 8x5 | 8x5 | 8x5 |
| 6. Ostatné služby      | 8x5 | 8x5 | 8x5 |

#### Definícia pojmov – servisné udalosti

- **Detekcia** – Objednávateľ zistí prostredníctvom monitorovacích systémov infraštruktúry IKT problémy, ktoré okamžite nahlasujú na pracovisko SD
- **Príjem** – pracovisko SD Objednávateľa prijíma a vybavuje požiadavku
- **Evidencia** – pracovník Objednávateľa zaeviduje požiadavku do SD
- **Klasifikácia** – pracovník SD vybavuje požiadavku s cieľom čo najpodrobnejšie zistiť informácie ohľadom problému tak aby incident bol optimálne riešený
- **Podpora** – pracovník SD alebo špecialista 2. úrovne rieši podporu incidentu
- **Eskalácia** – v prípade nevyriešenia požiadavky je incident eskalovaný na ďalšiu úroveň podpory
- **Prevzatie** – Poskytovateľ potvrdí prevzatie servisného hlásenia Objednávateľa.
- **Riešenie** – dosiahnutie úplnej dostupnosti a funkčnosti APV TIS v požadovanom rozsahu a pre stanovený účel. Poskytovateľ sa telefonicky spojí s technickou podporou Objednávateľa. Riešiteľ zo strany Poskytovateľa sa telefonicky spojí s technickou podporou Objednávateľa.
- **Dočasné riešenie** – dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti APV TIS, ktorá umožní využívať APV TIS pre pôvodne plánovaný/stanovený účel vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia tzn. náhradné riešenie (workaround), ktoré obmedzí, alebo vylúči dopady incidentu. Funkcia a plánovaná použiteľnosť APV TIS je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie.
- **Verifikácia** – prebehne kontrola u nahlasovateľa problému alebo aj na monitorovacích systémov IKT či naďalej pretrváva problém
- **Uzavretie** – po vyriešení alebo dočasnom vyriešení a verifikáciou nahlasovateľa je incident uzatvorený
- **Reklamácia** uplatňovanie námietky; sťažnosť, vytýkanie chýb tovaru so žiadosťou o opravu alebo výmenu
- **Dokumentácia** – poskytnutie dokumentácie Objednávateľovi k predmetnému riešeniu, časový interval je od vyriešenia požiadavky
- **Reporting** – reporty pre Zákazníka musia byť vytvárané a poskytované v zmysle požiadaviek zadefinovaných v SLA (obsah, periodicita, ...). Okrem reportov zadefinovaných v SLA, je potrebné zaviesť pre interné potreby Dodávateľa služieb IKT aj operatívny reporting a „medzireporty“ ktoré sú v rovnakej štruktúre ako pravidelné reporty pre Zákazníka avšak vytvárajú sa v intervaloch podľa potreby.
- **Ukončenie** – keď sú splnené podmienky(funkčné riešenie, verifikácia uzavretie a spracovaná dokumentácia) môže byť incident ukončený.

#### Tabuľky SLA parametrov servisných služieb

- Skupina aplikácií 1

| Katalóg služieb      | Incident/Priorita |      |      | Problém/Priorita |      |      | Zmenu /Priorita |      |      | Kapacita/Priorita |      |      | Ostatné /Priorita |      |      |
|----------------------|-------------------|------|------|------------------|------|------|-----------------|------|------|-------------------|------|------|-------------------|------|------|
|                      | 1                 | 2    | 3    | 1                | 2    | 3    | 1               | 2    | 3    | 1                 | 2    | 3    | 1                 | 2    | 3    |
| Potvrdenie prevzatia | 15 m              | 15 m | 15 m | 15 m             | 15 m | 15 m | 15 m            | 15 m | 15 m | 15 m              | 15 m | 15 m | 15 m              | 15 m | 15 m |
| Dočasné riešenie     | 4 h               | 6 h  | 8 h  | 8 h              | --   | --   | --              | --   | --   | --                | --   | --   | --                | --   | --   |
| Riešenie             | 6 h               | 12 h | 24 h | 12 h             | 24 h | 2 d  | 24 h            | 2 d  | 5 d  | 24 h              | 4 d  | 5 d  | 24 h              | 3 d  | 5 d  |

|              |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dokumentácia | 3 d | 5 d | 5 d | 3 d | 5 d | 5 d | 3 d | 5 d | 5 d | 3 d | 5 d | 5 d | 3 d | 5 d | 5 d |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

- Skupina aplikácii 2

| Katalóg služieb      | Incident/Priorita |      |      | Problém/Priorita |      |      | Zmenu /Priorita |      |      | Kapacita/Priorita |      |      | Ostatné /Priorita |      |      |
|----------------------|-------------------|------|------|------------------|------|------|-----------------|------|------|-------------------|------|------|-------------------|------|------|
|                      | 1                 | 2    | 3    | 1                | 2    | 3    | 1               | 2    | 3    | 1                 | 2    | 3    | 1                 | 2    | 3    |
| Potvrdenie prevzatia | 15 m              | 15 m | 15 m | 15 m             | 15 m | 15 m | 15 m            | 15 m | 15 m | 15 m              | 15 m | 15 m | 15 m              | 15 m | 15 m |
| Dočasné riešenie     | 8 h               | 12 h | 24 h | 12 h             | --   | --   | --              | --   | --   | --                | --   | --   | --                | --   | --   |
| Riešenie             | 24 h              | 48 h | 3 d  | 24 h             | 48 h | 3 d  | 2 d             | 4 d  | 8 d  | 2 d               | 4 d  | 8 d  | 2 d               | 4 d  | 8 d  |
| Dokumentácia         | 3 d               | 5 d  | 5 d  | 3 d              | 5 d  | 5 d  | 3 d             | 5 d  | 5 d  | 3 d               | 5 d  | 5 d  | 3 d               | 5 d  | 5 d  |

Vysvetlivky k parametrom SLA:

m - minúta

h - hodina

d - deň