

Zmluva o servisnej podpore aplikačných modulov a rozvojových prácach na integrovanom informačnom systéme (IIS) č. 2019/849

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 SR, na základe plnomocenstva ministra obrany č. KaMO-11-163/2018 zo dňa 02. augusta 2018

Osoba oprávnená konať vo veciach technických, objednávaní a preberaní:
Veliteľ ZaSKIS - Vojenský útvar („VÚ“) 8116, Olbrachtova 5, Trenčín, tel.:

Osoba oprávnená konať vo veciach reklamácií, a úkonov spojených s fakturáciou:
Generálny riaditeľ SEMOD – národný riaditeľ pre vyzbrojovanie Ministerstva obrany SR Kutuzovova 8, 832 47 Bratislava.

IČO : 30 845 572

Bankové spojenie : Štátna pokladnica
IBAN: SK50 8180 0000 0070 0017 1215
BIC: SPSRSKBA

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

1.2. Poskytovateľ: **DXC Technology Slovakia s. r. o.**
Galvaniho 7
820 02 Bratislava 22

Zastúpený : Ing. Martin Peluha, konateľ spoločnosti,

IČO : 35 785 306

IČ DPH : SK2020213393

Bankové spojenie : Všeobecná úverová banka, a.s.

Číslo účtu :

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**“.

„**Cena**“ je Zmluvnými stranami dohodnutá cena servisných, rozvojových 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.

„**Dokumentácia**“ znamená všetky dokumentačné materiály Poskytovateľa odovzdávané počas a s cieľom plnenia tejto Zmluvy Objednávateľovi, ako napr. užívateľské príručky, pokyny pre inštaláciu, prevádzkové inštrukcie, popis vykonaných zmien v systéme a iné podobné dokumenty a informácie týkajúce sa IIS MO SR bez ohľadu na médium, na ktorom sú uložené a ktoré vysvetľujú schopnosti IIS MO SR. Dokumentáciou sa myslí aj technická dokumentácia, ktorú Poskytovateľ spracováva v prípade, ak výsledkom služieb podľa tejto Zmluvy je zmena nastavenia IIS MO SR, vývoj alebo úprava jeho programového vybavenia, prípadne zmena metódik a pracovných postupov Objednávateľa.

„**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 zo strany oboch Zmluvných strán.

IIS MO SR Integrovaný informačný systém Ministerstva obrany Slovenskej Republiky, na platforme softvérového produktu SAP. IIS MO SR je kľúčovým informačným systémom rezortu Ministerstva obrany Slovenskej republiky (MO SR). Je určený najmä na podporu rozhodovacích procesov, plánovanie a efektívne využívanie zdrojov rezortu MO SR.

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

„**Potvrdenie o vykonaní servisnej podpory a/alebo služby pre rozvoj IIS MO SR**“ je dokument, ktorým Poskytovateľ preukáže vykonanie servisnej podpory IIS MO SR a/alebo služby pre rozvoj IIS MO SR na základe objednávky t. j. poskytne službu v zmysle bodu 2.2.1. a/alebo 2.2.2. tejto Zmluvy, s následným potvrdením Garantom modulu o akceptácii vykonanej služby Poskytovateľom a potvrdením prevzatia akceptovanej servisnej podpory a/alebo služby pre rozvoj Objednávateľom.

Prevádzkovateľ integrovaného informačného systému MO SR (Prevádzkovateľ IIS) je náčelník Generálneho štábu ozbrojených síl Slovenskej republiky (NGŠ). Základňa stacionárnych komunikačných informačných systémov (ZaSKIS), plní úlohy prevádzkovateľa v zmysle smernice MO SR o Integrovanom informačnom systéme.

Správca integrovaného informačného systému MO SR 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 zo strany oboch Zmluvných strán.

„Zmluva“ je táto Zmluva o servisnej podpore aplikačných modulov a rozvojových prácach na IIS MO SR, 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.

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 a/alebo služby pre rozvoj IIS MO SR definované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (vrátane subsystému Vojenského spravodajstva (VS)) vrátane konzultácii, školení a služieb súvisiacich s prevádzkou IIS MO SR (ďalej aj ako „**služby**“).
- 2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi 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. Služby pre rozvoj IIS MO SR definované podľa bodu 3 Prílohy č. 1 súvisiace s prevádzkou IIS MO SR s cieľom zabezpečenia funkcionality IIS MO SR podľa požiadaviek Objednávateľa.
 - 2.2.3. Školenia pre aplikačnú podporu IIS MO SR a školenia pre Prevádzkovateľa IIS podľa bodu 4 Prílohy č. 1 k tejto Zmluve.
- 2.3. Podrobná špecifikácia služieb, vrátane bližšej špecifikácie záväzku Poskytovateľa je uvedená v Prílohe č. 1 a v Prílohe č. 3, ktoré tvoria 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 akékoľvek a 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 poskytnuté počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa pre Objednávateľa) vo výške

700 000,00 EUR s 20% DPH

(slovom: sedemstotisíc eur a nula centov 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 a 2.2.2 tejto Zmluvy a spôsob stanovenia ceny za ich poskytnutie je uvedený v bodoch 1, 2 a 3 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a Sadzobník cien je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Služby podľa bodu 2.2.1 a 2.2.2 tejto Zmluvy budú poskytované **na základe objednávky** Objednávateľa vystavenej podľa potrieb Objednávateľa v súlade s bodom 4.4 tejto Zmluvy. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že za objednávku podľa tohto bodu Zmluvy sa považuje požiadavka Objednávateľa na vykonanie služieb zadaná v Service Desku, ktorá je odsúhlasená veliteľom ZaSKIS alebo ním povereným pracovníkom a schválená PM IIS. Na vystavenie objednávky nemá Poskytovateľ právny nárok.
- 3.4. O poskytnutí a riadnom vykonaní služieb podľa bodu 2.2.1 a/alebo bodu 2.2.2 Zmluvy

bude Poskytovateľom vyhotovené „Potvrdenie o vykonaní servisnej podpory a/alebo služby pre rozvoj IIS MO SR“ podľa vzoru uvedenom v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy, ktoré bude súčasťou faktúry za takto poskytnuté služby. Potvrdenie o vykonaní služieb podpisuje za stranu Objednávateľa Garant modulu IIS, ktorý svojím podpisom potvrdzuje dobu a kvalitu vykonaných služieb Poskytovateľovi a následne svojím podpisom veliteľ ZaSKIS, resp. ním poverený pracovník potvrdzuje Poskytovateľovi prevzatie vykonaných objednaných služieb, vrátane Dokumentácie.

- 3.5.** Rozsah služieb podľa bodu 2.2.3 tejto Zmluvy a spôsob stanovenia ceny za ich poskytnutie je uvedený v bode 4 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a Sadzobník cien je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Služby podľa bodu 2.2.3 tejto Zmluvy budú poskytované **na základe objednávky** Objednávateľa v zmysle bodu 4 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 odsúhlasená veliteľom ZaSKIS alebo ním povereným pracovníkom a schválená PM IIS. Na vystavenie objednávky nemá Poskytovateľ právny nárok. O poskytnutí služieb uvedených v tomto bode bude vyhotovený Zápis o vykonaní školenia potvrdený obidvoma Zmluvnými stranami a Prezenčná listina. Obidva dokumenty budú prílohou faktúry.

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 od dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy **do 31.12.2020**.
- 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.
- 4.4.** Služby podľa bodu 2.2.1 a 2.2.2 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 V.

PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1.** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za riadne poskytnuté služby podľa bodu 2.2.1, 2.2.2 a 2.2.3 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 Poskytovateľom poskytnuté a prevzaté Objednávateľom. Ak bude faktúra doručená po tomto dátume, poskytovateľ nemôže voči Objednávateľovi uplatňovať sankcie podľa čl. IX. bodu 9.8 tejto Zmluvy. Prílohou takejto faktúry bude v prípade bodu 2.2.1 a 2.2.2 „Potvrdenie o vykonaní servisnej podpory a/alebo služby pre rozvoj IIS MO SR“ v súlade s bodom 3.3 až 3.4 tejto Zmluvy a v prípade bodu 2.2.3 Zápis o vykonaní školenia a Prezenčná listina školených v súlade s bodom 3.5. tejto Zmluvy.
- 5.2.** Splatnosť faktúr je 30 dní od 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 § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení (ďalej len „Zákon o DPH“). 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.

Neoddeliteľnou súčasťou faktúry budú kópie dokladov preukazujúcich skutočný rozsah poskytnutej služby.

- 5.4.** V prípade, ak faktúra Poskytovateľa bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený túto faktúru v lehote jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ túto faktúru podľa charakteru nedostatkov alebo opráví, alebo vystaví novú faktúru. Na tejto opravenej (novej) faktúre vyznačí novú 30 dňovú 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 nedôjde k porušeniu funkčnosti IIS MO SR,
- Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť vysokokvalitné služby pre Objednávateľa v činnostiach a rozsahu dohodnutom v tejto Zmluve a/alebo príslušnej objednávke ako aj ich účasť na všetkých potrebných rokovaniach 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 Objednávateľovi zoznam konzultantov, pre ktorých budú vytvorené používateľské účty do systémov. Pred prvým prístupom do systému je Poskytovateľ povinný predložiť záznam o poučení konzultanta o povinnosti dodržiavať bezpečnostné a prevádzkové pravidlá pre prístup k IIS MO SR, ako aj záznam o poučení o ochrane osobných údajov a zachovávaní mlčanlivosti,
- Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípadoch, keď je to obvyklé alebo to vyplýva z povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, Poskytovateľ vypracuje a odovzdá Objednávateľovi príslušnú Dokumentáciu k vykonaným službám.

6.1.2. Činnosti a zodpovednosť Objednávateľa :

- Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky požadované a potrebné informácie a dokumenty k IIS MO SR, 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 VÚ 8116 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), minimálne 10 pripojení do rezortnej dátovej siete (RDS), potrebným počtom pracovných stolov, stoličiek, prípadne iným dostupným kancelárskym vybavením. Počítače (PC) dodá Poskytovateľ a odovzdá ich do bezplatného užívania Objednávateľovi. Správu PC a ich pripojenie cez rezortnú dátovú sieť (RDS) k serverom ZaSKIS zabezpečuje ZaSKIS (VÚ 8116).
- Umožniť Poskytovateľovi a konzultantom Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať služby podľa tejto Zmluvy prístup do tých priestorov rezortu MO SR, v ktorých budú služby poskytované.
- Umožniť prístup k zariadeniam, ktoré sú určené na poskytnutie služieb Poskytovateľovi a konzultantom Poskytovateľa tak, aby mohli poskytovať služby podľa tejto Zmluvy.
- Pre prácu Poskytovateľa a jeho konzultantov vytvoriť bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- Pred začatím poskytovania služieb informovať Poskytovateľa o možnom nebezpečenstve na zdraví a oboznámi ho s bezpečnostnými informáciami.
- Počas prác pri vykonávaní služieb podľa tejto Zmluvy zvolávať pracovné zasadania formou servisných porád, hodnotiacich dní a/alebo zasadaní projektového tímu. Poskytovateľ je povinný sa takejto servisnej porady, hodnotiacich dní a /alebo zasadaní zúčastniť.
- Písomne informovať Poskytovateľa o zmenách Správcov modulov a Garantov modulov a nimi poverených osôb najneskôr do 10 pracovných dní od zmeny.

6.2. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Poskytovateľovi všetku potrebnú, ním požadovanú súčinnosť, najmä tú, ktorá je uvedená v bode 6.1.2 tohto článku Zmluvy.

6.3. Pre potreby Poskytovateľa bude zabezpečený aj vzdialený prístup technických prostriedkov prostredníctvom služby Bezpečná mobilná pracovná stanica (BMPS) tak, aby bolo umožnené vykonávať služby 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 Poskytovateľa a konzultantov Poskytovateľa na riešenie servisných zásahov v prostredí Ozbrojených síl SR prostredníctvom vzdialeného prístupu cez VPN,
- Poskytovateľ a konzultanti 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 Prevádzkovateľa IIS) 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 z dôvodu zabezpečenia vzdialeného prístupu po dobu využívania vzdialeného prístupu poskytne Objednávateľovi bezodplatne licencie podľa

- požiadavky Objednávateľa.
- Po prevzatí technického prostriedku je Poskytovateľ povinný predložiť záznam o poučení konzultanta o povinnosti dodržiavať bezpečnostné a prevádzkové pravidlá používania služby BMPS.
 - Objednávateľ môže na nevyhnutne potrebný čas obmedziť využívanie vzdialeného prístupu Poskytovateľa pokiaľ vyhodnotí, že vzdialený prístup predstavuje bezpečnostné riziko pre Objednávateľa.
- 6.4.** Žiadne pamäťové médium (všetky typy pamäťových nosičov údajov) 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 MO SR. V prípade potreby takéhoto exportu (napríklad vytvorenie Dokumentácie), bude takýto export vykonaný na požiadanie 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 podľa 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 a/alebo služby pre rozvoj IIS MO SR podľa tejto Zmluvy.
- 7.2.** Záruka podľa predchádzajúceho bodu tejto Zmluvy sa nevzťahuje na vady spôsobené preukázateľne v dôsledku nesprávneho alebo neodborného zaobchádzania zo strany 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 a/alebo v objednávke Objednávateľa vystavenej podľa tejto Zmluvy. V takom prípade má Objednávateľ právo uplatniť voči Poskytovateľovi práva zo zodpovednosti za vady a zistené vady reklamovať u Poskytovateľa počas plynutia záručnej doby. 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 veciam dňom úplného uhradenia ceny takýchto vecí. Nebezpečenstvo škody a právo vec užívať prechádzajú 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 (ďalej len „Autorský zákon“), udeľuje týmto Poskytovateľ Objednávateľovi výhradný, neprenosný, teritoriálne

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.
- 8.4. Licencia podľa tohto článku Zmluvy na používanie autorského diela je bezodplatná. Poskytovateľ súhlasí s tým, aby Objednávateľ podľa svojho uváženia udelil právo užívať autorské dielo v súlade s bodom 8.2 tejto Zmluvy tretím osobám, a to najmä rozpočtovým a príspevkovým organizáciám v zriaďovateľskej pôsobnosti Objednávateľa (sublicencia).
- 8.5. Poskytovateľ sa zaväzuje autorsko - právne vysporiadať všetky diela alebo výkony autorov, ktoré použije pri/na vytvorení autorského diela tak, aby rozsah práv, k predmetným dielam prevedených na Poskytovateľa nebol menší ako rozsah práv prevádzaných na Objednávateľa podľa tohto článku Zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa zmluvné strany dohodli, že ku dňu uzatvorenia tejto Zmluvy všetky autorsko - právne vzťahy k už vytvoreným autorským dielam vytvoreným zo strany Poskytovateľa pre Objednávateľa na základe Rámcovej dohody č. 2018/511 boli zo strany Poskytovateľa riadne vysporiadané a všetky tieto autorské diela sú Objednávateľ a ním ďalej určené tretie osoby (sublicencia) oprávnené užívať v súlade s týmto článkom Zmluvy.
- 8.6. 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, ak Poskytovateľ nedodrží termín poskytnutia služby podľa bodu 4.1. tejto Zmluvy, uhradí objednávatelovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny služby, ktorej sa omeškanie týka, a to za každý deň omeškania.
- 9.4. V prípade, ak Poskytovateľ neposkytne služby podľa bodu 2.2.1 a/alebo 2.2.2 tejto Zmluvy riadne a/alebo v rozsahu podľa Prílohy 1 tejto Zmluvy a/alebo príslušnej objednávky, a/alebo nedodrží reakčné časy uvedené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy a/alebo neposkytne služby podľa bodu 2.2.3 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 to ani po písomnej výzve Poskytovateľa, a tým znemožní Poskytovateľovi poskytnutie služieb v stanovenom rozsahu a termínoch, nebude Objednávateľ voči Poskytovateľovi uplatňovať žiadne sankcie vyplývajúce z porušenia týchto povinností.
- 9.6. V prípade, ak Poskytovateľ nevybaví-uplatnenú reklamáciu v lehote podľa ustanovení, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve uhradí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20,00 Eur za každý deň omeškania.
- 9.7. V prípade, že Poskytovateľ neuvedie zariadenie, na ktorom má vykonať službu/služby do plnohodnotnej prevádzky a Objednávateľovi nebude poskytnuté ani náhradné zariadenie, je Poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 50,00 Eur

- za každý deň omeškania.
- 9.8.** V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry za riadne poskytnutú službu, uhradí Poskytovateľovi úrok z omeškania podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka.
- 9.9.** Dohodnuté zmluvné pokuty a sankcie hradí povinná strana nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda. Základom pre výpočet zmluvnej pokuty sú ceny s DPH.
- 9.10.** Dohodnuté zmluvné pokuty a sankcie uhradí povinná strana strane oprávnenej do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Článok X.

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU, OKOLNOSTI VYLUČUJÚCE ZODPOVEDNOSŤ

- 10.1.** Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy. Obe strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 10.2.** Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa bezodkladne upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov písomne neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej trval.
- 10.3.** Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú 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. Zmluvné strany sú 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.

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 11.1.** Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy a/alebo od objednávky vystavenej podľa tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami tejto Zmluvy, Rámcovej

dohody č. 2018/511 a Obchodného zákonníka.

11.2. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy a /alebo objednávky zo strany Poskytovateľa sa považuje najmä:

- a) preukázateľné nedodržanie záväzku 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 VII Rámcovej dohody č. 2018/511.

11.3. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy a/alebo objednávky 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.

11.4. Odstúpenie od Zmluvy musí byť druhej strane oznámené písomne, inak je neplatné a musí v ňom byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana odstúpuje. Odstúpením od tejto Zmluvy nie je dotknutá platnosť Rámcovej dohody č. 2018/511.

11.5. Odstúpenie od tejto Zmluvy nadobudne účinnosť dňom doručenia druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od tejto Zmluvy nebudú dotknuté plnenia, ktoré si Zmluvné strany skôr riadne poskytli v súlade s touto Zmluvou.

Článok XII. DORUČOVANIE

12.1. 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 znamená nedoručiteľnosť zásielky.

12.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade emailovej komunikácie sa považuje písomnosť za doručení v deň úspešného odoslania emailovej správy na určenú emailovú adresu, aj keď sa adresát s obsahom emailovej správy neoboznámil. Zmluvné strany sú povinné za účelom elektronického doručovania písomností ako aj ďalšej elektronickej komunikácie nastaviť v kontaktných emailových adresách automatické generovanie potvrdenia o doručení správy. Uvedené potvrdenie nemá vplyv na dohodnutý okamih doručenia.

Objednávateľ a Poskytovateľ sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, a elektronickej adresy (e-mail) v lehote do 7 kalendárnych dní od ich zmeny. Ak Objednávateľ alebo Poskytovateľ v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

Článok XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

13.1. Táto Zmluva sa uzatvára na obdobie od nadobudnutia jej účinnosti podľa bodu 13.6. tohto článku Zmluvy do **31.12.2020**.

13.2. Zmeny a dodatky tejto Zmluvy je možné vykonávať iba formou písomnej dohody

- Zmluvných strán, ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 13.3. 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.
- 13.4. Akékoľvek spory, rozpory alebo nároky vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo s ňou súvisiace budú Zmluvné strany riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou účastníkov tejto Zmluvy v dobrej viere a s dobrým úmyslom.
- 13.5. V prípade, ak nedôjde k dohode podľa bodu. 13.4. tejto Zmluvy, je každá zo Zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na miestne a vecne príslušný všeobecný súd SR.
- 13.6. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s § 47a ods. 2 zákona č.40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Táto Zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 13.7. Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) vyhotoveniach. Z toho Poskytovateľ obdrží jedno (1) vyhotovenie a Objednávateľ štyri (4) vyhotovenia. Všetky vyhotovenia majú platnosť originálu.
- 13.8. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že si znenie tejto Zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej vôle ju podpisujú.
- 13.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú Prílohy č.1, 2, 3 a 4.

- Príloha č.1 – Technická špecifikácia - Servisná podpora aplikačných modulov, služieb pre rozvoj IIS MO SR a školení prevádzkovateľov IIS o počte 3 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 / služby pre rozvoj IIS MO SR o počte 1 listu

V Bratislave dňa : 13.2.2020

V Bratislave dňa: 14.2.2020

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

Ing. Martin Peluha
konateľ

Ing. Branislav Chlebana
riaditeľ
Úrad pre investície a akvizície

Technická špecifikácia servisnej podpory aplikačných modulov, služieb pre rozvoj IIS MO SR a školení prevádzkovateľov IIS

Obsahom služieb podľa tejto Zmluvy je najmä podpora softvéru požiadaviek správcov modulov na úpravu prípadne zabezpečenie doplnkových služieb. Pre zabezpečenie prevádzky IIS MO SR (vrátane subsystému VS) budú zo strany Poskytovateľa zabezpečené Objednávateľom požadované služby **súvisiace s prevádzkou IIS MO SR** v nasledovnom rozsahu :

1. servisná podpora aplikačných modulov IIS:

Predmetom servisnej podpory sú nasledovné moduly IIS MO SR (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 – Regrutácia	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	SAP	v realizácii
PVVČ- PSM	Plán obstarávania predmetov zákaziek	SAP	v realizácii
SD-MS	Nakladanie s prebytočným a neupotrebitelným hnutelným majetkom štátu (súčasť modulu SAP SD)	SAP	produkčný
TOE	Organizačná štruktúra s materiálovým vybavením jednotiek - SAP DFPS (Defense Forces and Public Security)	SAP	produkčný
ZASUCENA	Zákaznícka aplikácia: Zahraničné služobné cesty a návštevy	SAP	produkčný
POZ	Zákaznícka aplikácia: Plán obstarania zákaziek	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

- nové moduly ktoré budú prevzaté počas doby trvania tejto Zmluvy (pri nových moduloch sa zrealizuje Dodatok zmluvy a upraví sa tabuľka vyššie),
- platnosť Zmluvy je v rámci celého rezortu Ministerstva obrany SR (vrátane subsystému VS),

2. Špecifikácia služieb servisnej podpory vyššie uvedených aplikačných modulov IIS:

Poskytovateľ garantuje 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 Poskytovateľ zabezpečuje 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. Moduly IIS pracujú v prostredí operačného systému AIX a využívajú databázu DB2 a SAP DB, s výnimkou modulu PRETECH, ktorý využíva JBOSS, MySQL a Windows server. Do konca roka 2019 bola databáza DB2 nahradená databázou HANA a databázové servery sú prevádzkované na operačnom systéme SUSE Linux.

Pokiaľ vznikne požiadavka na vykonanie služby na zariadení v priestoroch, ktoré nie sú priestormi Objednávateľa, budú pamäťové média zo zariadenia vybrané a ponechané u Objednávateľa. V prípade, že zariadenie obsahuje pamäťové médium, ktoré sa nedá zo zariadenia vybrať, vykoná Poskytovateľ opravu takéhoto zariadenia výlučne v priestoroch Objednávateľa.

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.
- v prípade, že výsledkom servisnej podpory a rozvojových prác je zmena nastavenia systému, vývoj alebo úprava programového vybavenia, prípadne zmena metodík a pracovných postupov, Poskytovateľ spracováva Dokumentáciu a poskytuje odbornú poradenskú podporu/ pomoc pri riešení problémov pre kľúčových a koncových užívateľov IIS MO SR počas jeho rutínnej prevádzky

Cena za poskytnutie služieb podľa bodu 1 a 2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy (služby servisnej podpory) je stanovená v tabuľke I. CENA Prílohy č. 2 tejto Zmluvy - Servisná aplikačná podpora prevádzky IIS MO SR (pozáručný servis) ID služby S-001 až S-205. Pre zabezpečenie realizácie servisných požiadaviek, ktoré si vyžadujú nutnú úpravu systému nad rámec štandardnej servisnej podpory je cena stanovená v tabuľke II. CENA– Služby pre rozvoj IIS MO SR Prílohy

č. 2 tejto Zmluvy ID služby S-301 až S-306, S-308 s výnimkou pozáručného servisu a komplexných služieb definovaných v rámcovej zmluve.

3. Rozvojové práce súvisiace s prevádzkou IIS MO SR, resp. služby pre rozvoj IIS MO SR v nasledovnom rozsahu:

- doplnenie a dopracovanie identifikovaných slabších alebo chýbajúcich oblastí funkcionality existujúcich modulov IIS
- využitie integračného potenciálu medzi modulmi
- zlepšenie súvisiacich faktorov v organizačnej a procesnej oblasti
- zlepšenie prípravy implementácie modulov IIS, samotnej implementácie a prevádzky IIS po stránke pripravenosti pracovníkov IIS (projektoví špecialisti, správcovia, aj používatelia).
- rozvoj IIS v súlade s výsledkami analýzy IIS a požiadavkami garantov modulov IIS
- legislatívne úpravy
- maximálne využívanie štandardných funkcionalít SAP ERP a SAP možností a minimalizáciu špeciálneho vývoja

Základné požiadavky služieb pre rozvoj rozvojové práce súvisiace s prevádzkou IIS MO SR :

- dodané riešenia musia byť v súlade s platnou legislatívou SR, internými normami a predpismi rezortu Ministerstva obrany SR
- dodávka musí byť v požadovanom rozsahu, s požadovanými službami a v termínoch podľa tejto špecifikácie v objednávke,
- dodané riešenia musia byť v súlade s bezpečnostnou legislatívou SR (Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností) schválenou NBÚ SR a v súlade so štandardami NATO. Riešenie musí spĺňať normu STANAG 4406 a ACP 133,
- dodané riešenia musia byť v súlade s bezpečnostným projektom na ochranu osobných údajov
- Zapracovanie legislatívnych zmien do stávajúceho systému IIS MO SR pri zachovaní jeho funkčnosti a spoľahlivosti,
- riešenie musí byť jasné a akceptované zainteresovanými stranami ešte pred tým, ako sa začne implementácia.

Cena za poskytnutie služieb podľa bodu 3 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy (rozvojové práce) je stanovená v tabuľke II. CENA - Služby pre rozvoj IIS MO SR Prílohy č. 2 tejto Zmluvy ID služby S-301 až S-306, S-308 .

4. Školenia prevádzkovateľa IIS (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 PM IIS na odporúčanie veliteľa ZaSKIS alebo ním povereného pracovníka.

Cena za poskytnutie služieb podľa bodu 4 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy je stanovená v tabuľke II. CENA - Služby pre rozvoj IIS MO SR ID služby S-307 Školenie Prílohy č. 2 tejto Zmluvy.

Sadzobník cien

I. CENA - Servisná aplikačná podpora prevádzky IIS MO SR (pozáručný servis)										
ID služby			Názov služby	trvanie/ obdobie	MJ	Jednotková cena bez DPH	počet za mesiac	cena za mesiac bez DPH	Sadzba DPH [%]	cena za mesiac s DPH
			Prevádzková podpora							
S-001	PVVC	Plánovanie výdavkov vo vecnom členení	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	1	121,54	20%	145,85
S-002			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-003			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-004			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	1	243,08	20%	291,70
S-005			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	1	243,08	20%	291,70
S-006	PVVC-POZ	Plán obstarávania zákaziek - SAP	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-007			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-008			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-009			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	1	243,08	20%	291,70
S-010			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	1	243,08	20%	291,70
S-011	PS	Riadenie projektov	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	1	121,54	20%	145,85
S-012			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-013			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-014			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	2	486,16	20%	583,39
S-015			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	1	243,08	20%	291,70
S-016	TOE	Organizačná štruktúra TOE	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-017			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	4	486,16	20%	583,39
S-018			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	4	486,16	20%	583,39

S-019			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	2	486,16	20%	583,39
S-020			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	1	243,08	20%	291,70
S-021	HR	Ľudské zdroje	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	4	486,16	20%	583,39
S-022			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-023			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-024			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	2	486,16	20%	583,39
S-025			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	2	486,16	20%	583,39
S-026	HR-PY	Mzdy	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	8	972,32	20%	1166,78
S-027			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	15	1823,1	20%	2187,72
S-028			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	10	1215,4	20%	1458,48
S-029			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	10	2430,8	20%	2916,96
S-030			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	7	1701,56	20%	2041,87
S-031	FI	Finančné účtovníctvo	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	4	321,68	20%	386,02
S-032			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	14	1125,88	20%	1351,06
S-033			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	4	321,68	20%	386,02
S-034			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	4	643,36	20%	772,03
S-035			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	5	804,2	20%	965,04
S-036	FI-PS	Pohľadávky štátu	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	2	160,84	20%	193,01
S-037			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	6	482,52	20%	579,02
S-038			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	3	241,26	20%	289,51
S-039			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	2	321,68	20%	386,02
S-040			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	2	321,68	20%	386,02
S-041	PSM	Plánovanie rozpočtu	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-042			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	12	1458,48	20%	1750,18
S-043			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	4	486,16	20%	583,39
S-044			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	4	972,32	20%	1166,78

S-045			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	5	1215,4	20%	1458,48
S-046	CO	Sledovanie a vyhodnotenie nákladov	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	4	486,16	20%	583,39
S-047			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	6	729,24	20%	875,09
S-048			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	4	486,16	20%	583,39
S-049			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	3	729,24	20%	875,09
S-050			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	3	729,24	20%	875,09
S-051	FI-AA	Dlhodobý majetok	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	2	160,84	20%	193,01
S-052			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	4	321,68	20%	386,02
S-053			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	4	321,68	20%	386,02
S-054			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	3	482,52	20%	579,02
S-055			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	2	321,68	20%	386,02
S-056	MM	Materiálové hospodárstvo	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	3	241,26	20%	289,51
S-057			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	5	402,1	20%	482,52
S-058			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	4	321,68	20%	386,02
S-059			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	4	643,36	20%	772,03
S-060			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	3	482,52	20%	579,02
S-061	SD-MS	Nakladanie s prebytočným a neupotrebitelným majetkom štátu	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	26,65	1	53,3	20%	63,96
S-062			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	26,65	4	213,2	20%	255,84
S-063			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	26,65	2	106,6	20%	127,92
S-064			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	26,65	2	213,2	20%	255,84
S-065			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	26,65	1	106,6	20%	127,92
S-066	SD-VN	Zabezpečenie vojakov výstrojnými náležitosťami	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-067			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	5	607,7	20%	729,24
S-068			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	5	607,7	20%	729,24
S-069			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	4	972,32	20%	1166,78
S-070			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	4	972,32	20%	1166,78

S-071	ZASUCENA	Zahraničné služobné cesty a návštevy	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	1	121,54	20%	145,85
S-072			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-073			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-074			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	4	972,32	20%	1166,78
S-075			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	5	1215,4	20%	1458,48
S-076	FI-TV	Domáce služobné cesty	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	1	121,54	20%	145,85
S-077			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-078			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-079			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	4	972,32	20%	1166,78
S-080			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	5	1215,4	20%	1458,48
S-081	BW	Výkazníctvo	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	2	160,84	20%	193,01
S-082			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	12	965,04	20%	1158,05
S-083			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	4	321,68	20%	386,02
S-084			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	6	965,04	20%	1158,05
S-085			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	5	804,2	20%	965,04
S-086	ESS	Interný portál	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	2	160,84	20%	193,01
S-087			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	14	1125,88	20%	1351,06
S-088			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	10	804,2	20%	965,04
S-089			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	4	643,36	20%	772,03
S-090			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	4	643,36	20%	772,03
S-091	EZ	Evidencia zmlúv	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	1	121,54	20%	145,85
S-092			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-093			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	3	364,62	20%	437,54
S-094			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	4	972,32	20%	1166,78
S-095			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	3	729,24	20%	875,09

S-096	ES	Evidencia škôd	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	1	121,54	20%	145,85
S-097			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-098			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-099			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	2	486,16	20%	583,39
S-100			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	1	243,08	20%	291,70
S-101	MZP	Manažment zahraničných pracovísk	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	40,21	2	160,84	20%	193,01
S-102			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	40,21	3	241,26	20%	289,51
S-103			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	40,21	3	241,26	20%	289,51
S-104			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	40,21	4	643,36	20%	772,03
S-105			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	40,21	3	482,52	20%	579,02
S-106	PM-RE	Prevádzka a údržba nehnuteľností	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	1	121,54	20%	145,85
S-107			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	4	486,16	20%	583,39
S-108			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	4	486,16	20%	583,39
S-109			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	4	972,32	20%	1166,78
S-110			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	2	486,16	20%	583,39
S-110	POZ	Plán obstarávanie zákaziek UplA	Riešenie incidentu kategórie A	2 hodiny	1 ks	60,77	1	121,54	20%	145,85
S-111			Riešenie incidentu kategórie B	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-112			Riešenie incidentu kategórie C	2 hodiny	1 ks	60,77	2	243,08	20%	291,70
S-113			Riešenie servisnej požiadavky	4 hodiny	1 ks	60,77	2	486,16	20%	583,39
S-114			Riešenie problému	4 hodiny	1 ks	60,77	1	243,08	20%	291,70
S-201		Služby SAP bázy a služby riadenia dodávky aplikačnej podpory SAP	Správa a vyhodnotenie služieb	mesačne	1 ks	213,19	-	213,19	20%	255,83
S-202			Vedenie dokumentácie	mesačne	1 ks	154,54	-	154,54	20%	185,45
S-203			Monitorovanie a pravidelná údržba systému	mesačne	1 ks	1437,42	-	1437,42	20%	1724,90
S-204			Analýza výkonnosti	mesačne	1 ks	336,00	-	336,00	20%	403,20
S-205			Reportovanie o službách	mesačne	1 ks	213,19	-	213,19	20%	255,83

II. CENA - Služby pre rozvoj IIS MO SR										
ID služby			Názov služby	trvanie/ obdobie	MJ	Jednotková cena bez DPH	počet za mesiac	cena za 1 ČD bez DPH	Sadzba DPH [%]	cena za 1 ČD s DPH
			Zmenové požiadavky							
S-301	Za všetky moduly		Analýza	-	1 ČD	932,00	-	932,00	20%	1118,40
S-302			Nastavenie, parametrizácia systému	-	1 ČD	932,00	-	932,00	20%	1118,40
S-303			Vývoj ABAP	-	1 ČD	419,00	-	419,00	20%	502,80
S-304			Vývoj JAVA	-	1 ČD	419,00	-	419,00	20%	502,80
S-305			Poradenstvo na požiadanie	-	1 ČD	932,00	-	932,00	20%	1118,40
S-306			Spracovanie dokumentácie		1 ČD	272,00		272,00	20%	326,40
S-307			Školenie		1 ČD	419,00		419,00	20%	502,80
S-308			Testovanie	-	1 ČD	272,00	-	272,00	20%	326,40

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 opráv 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 za poskytovanie služieb podľa SLA úrovne v prípade, že sa jedná o chybu štandardu informačného systému SAP. V takomto prípade Poskytovateľ poskytne súčinnosť na jeho reportovaní smerom na spoločnosť SAP pomocou SAP support portálu pri dodržaní SLA podmienok. V prípade, požiadavky Poskytovateľ zabezpečí náhradné riešenie na základe samostatnej objednávky nad rámec 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 zadáva servisné požiadavky voči Poskytovateľovi výhradne prostredníctvom Service Desk, ktorého prevádzkovateľom je Poskytovateľ. Objednávateľ určí osoby oprávnené zadávať servisné požiadavky zo strany Objednávateľa. Tieto osoby musia mať zodpovedajúce znalosti o nastavení systému SAP u Objednávateľa a mať kompetenciu rozhodovať o procesoch, ktoré majú byť u Objednávateľa vykonávané. Spravidla sú oprávnenými

osobami Správcomia modulov alebo nimi poverení Garanti modulov resp. Zástupcovia garantov, prevádzkovateľ IIS ako správca bázy alebo projektový manažér IIS.

Presný proces – Workflow bol dohodnutý a popísaný v samostatnom dokumente s názvom „Service Desk IIS MO SR – Garant“. Zodpovednosť za udržiavanie a aktualizáciu dokumentu budú niesť projektoví manažéri IIS (za stranu Objednávateľa) a projektový manažér DXC Technology (za stranu Poskytovateľa). Za Objednávateľa prípadné zmeny vo Workflow musia byť odsúhlasené Správcom IIS.

Vzhľadom na využívanie elektronickej registrácie kompletného Workflow bol v rámci Service Desku nadefinovaný elektronický Workflow pre objednávanie servisných prác podľa tejto Zmluvy, v ktorom pracovníci ZaSKIS budú vystupovať v úlohe analytikov, ktorí zhodnotia či je pri riešení požiadavky potrebná súčinnosť Poskytovateľa. Schvaľovanie v procese riešenia požiadavky na jednotlivých úrovniach (garant, zástupca garanta, ZaSKIS, projektový manažér IIS, projektový manažér DXC Technology) sa budú vykonávať výhradne elektronicky (bez fyzického podpisu).

Všetky uzavreté hlásenia incidentov a požiadaviek je Objednávateľ povinný otestovať do troch pracovných dní od predloženia požiadavky na otestovanie. 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.

SERVICE DESK: DXC Service Desk – IIS MOSR

URL: XX

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 / služby pre rozvoj IIS MO SR

Č. zmluvy: 2019/ 849

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/ služby pre rozvoj: od do (skutočný čas vykonania servisného zásahu od - do)

Popis a rozsah vykonaných prác:

popis

Servisný zásah/ rozvojovú požiadavku vykoná: (zástupca dodávateľa):	dátum	meno	podpis
Garant modulu IS: (zástupca XXXX):	dátum	meno	podpis
Objednávateľ: (zástupca XXXX):	dátum	meno	podpis