
**DODATOK Č. 1 k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory,
údržba a rozvoj portálu CPV, Informačného systému CPV a jeho
integrovanej súčasti Informačného systému LMS č. 611/2022 zo dňa 8.6.2022**

medzi

Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

a

stengl a.s.

Tento dodatok č. 1 k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory, údržba a rozvoj portálu CPV, Informačného systému CPV a jeho integrovanej súčasti Informačného systému LMS č. 611/2022 zo dňa 8.6.2022 (ďalej len „**dodatok**“) je uzatvorený podľa § 18 ods. 3 písm. b) v spojení s § 18 ods. 1 písm. e) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**ZVO**“) medzi zmluvnými stranami:

Názov: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie
Slovenskej republiky
Sídlo: Pribinova 4195/25, 811 09 Bratislava
IČO: 503 492 87
DIČ: 21 2028 7004
IČ DPH: SK2120287004
Štatutárny orgán: Richard Raši. minister investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie
Slovenskej republiky
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN/SWIFT: SK52 8180 0000 0070 0055 7142
SK30 8180 0000 0070 0055 7150
(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: stengl a.s.
Sídlo: Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava
IČO: 35873426
IČ DPH: SK2021772720
Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č.: 4171/B
Bankové spojenie (názov banky): Tatra banka, a.s.
Číslo účtu: SK98 1100 0000 0029 2012 3600
Kód banky: 1100
IBAN/SWIFT: TATRSKBX
Osoba oprávnená konať: Andrej Petrovaj. podpredseda predstavenstva

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu aj ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne ako „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

- A. Zmluvné strany spolu uzavreli dňa 8.6.2022 Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory, údržba a rozvoj portálu CPV, Informačného systému CPV a jeho integrovanej súčasti Informačného systému LMS č. 611/2022 (ďalej ako „SLA zmluva“).
- B. Z dôvodu potreby zabezpečenia kontinuálnej prevádzky informačného systému CPV a LMS, predĺženia SLA zmluvy o dva mesiace a navýšenie Človekohodín na Servisnú podporu o 48 Človekohodín (z pôvodných 576 Človekohodín na 624 Človekohodín) sa zmluvné strany dohodli, že v súlade s § 18 ods. 3 písm. b) ZVO v spojení s § 18 ods. 1 písm. e) ZVO uzatvárajú podľa čl. XXI SLA zmluvy tento dodatok.
- C. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v zmluve a s úmyslom byť týmto dodatkom viazané, sa dohodli na uzatvorení dodatku v nasledujúcom znení:

1. PREDMET DODATKU

SLA zmluva sa mení a dopĺňa takto:

1.1 Článok III. bod 3.3. znie takto:

„3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Objednávkové služby na základe Servisnej objednávky/Závaznej objednávky Objednávateľa v súlade so Servisnou objednávkou/Záväznou objednávkou, v rozsahu a spôsobom podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy, a to odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy do 26 mesiacov alebo do vyčerpania finančných prostriedkov určených pre konkrétny druh Objednávkových služieb v zmysle Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.“

1.2 Článok VI. bod 6.1. znie takto:

„6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto SLA zmluvy počas 26 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy.“

1.3 V Prílohe č. 1 SLA zmluvy sa nahrádza:

(i) ustanovenie v časti Systémová podpora prevádzky novým znením:
Systémová podpora v trvaní 26 mesiacov predstavuje 624 Človekohodín.

(ii) Predpokladaný počet hodín na servisnú podporu a Predpokladaný počet hodín na aplikačnú podporu, nové znenie.

Predpokladaný počet hodín na servisnú podporu	
Servisná podpora, 26 mesiacov	624 Človekohodín

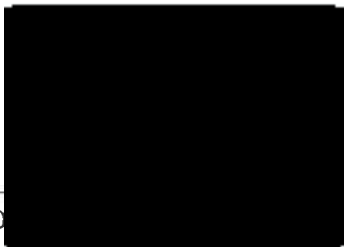
Predpokladaný počet hodín na aplikačnú podporu	
Aplikačná podpora na rozvoj IS CPV	400 Človekohodín
Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS	230 Človekohodín
Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS, úprava a tvorba e-learningových kurzov	500 Človekohodín
Spolu	1754 Človekohodín

- 1.4 Príloha č. 3 SLA zmluvy sa nahrádza novou Prílohou č. 3 tohto dodatku.
1.5 Príloha č. 1 SLA zmluvy sa nahrádza novou Prílohou č. 2 tohto dodatku.

2. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 2.1 Ostatné ustanovenia zmluvy ostávajú nezmenené.
- 2.2 Tento dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 2.3 Tento dodatok je vyhotovený v 4 rovnopisoch, z čoho 3 dostane Objednávateľ a 1 Poskytovateľ. Dohoda Zmluvných strán k počtu rovnopisov sa neuplatní v prípade, ak k uzavretiu dodatku dochádza elektronicky s kvalifikovaným elektronickým podpisom.
- 2.4 Ak sa Zmluvné strany rozhodli uzatvoriť dodatok elektronicky, dodatok je vyhotovený v elektronickej podobe a Zmluvné strany ho podpisujú kvalifikovaným elektronickým podpisom (na základe kvalifikovaného certifikátu, kvalifikovaného mandátneho certifikátu). Každá zo Zmluvných strán dostane jeden exemplár elektronického dokumentu s kvalifikovanými elektronickými podpismi obidvoch Zmluvných strán.
- 2.5 Zmluvné strany prehlasujú, že ich prejavy vôle byť viazaní týmto dodatkom sú slobodné, jasné, určité a zrozumiteľné. Zmluvná vôľnosť oboch zmluvných strán nie je ničím obmedzená a dodatok nepodpisujú v tiesni, v omyle, a ani za nápadne nevýhodných podmienok.
- 2.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že si tento dodatok riadne prečítali, jeho obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tohto dodatku zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ho vlastnoručne podpísali.
- 2.7 Neoddeliteľnou súčasťou dodatku sú
- a) Príloha č. 1 Protikorupčná doložka
 - b) Príloha č. 2 - Opis predmetu zákazky
 - c) Príloha č. 3 – Návrh na plnenie k SLA zmluve

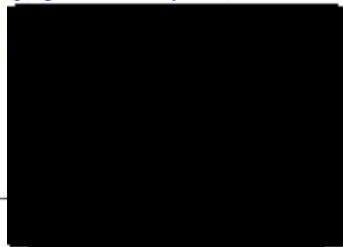
V Bratislave, dňa



Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja
a informatizácie Slovenskej republiky
Richard Raši
minister investícií, regionálneho rozvoja
a informatizácie Slovenskej republiky

V Bratislave, dňa

17.6.2024



stengl a.s.
Andrej Petrovaj
podpredseda predstavenstva

Príloha č. 1 – Protikorupčná doložka

1. Zmluvné strany sa pri plnení predmetnej Zmluvy zaväzujú striktné dodržiavať platné a účinné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu, protiprávnemu ovplyvňovaniu verejných činiteľov, praniu špinavých peňazí a zaväzujú sa zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu korupcie a korupčnému správaniu.
2. Poskytovateľ/ Zhotoviteľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomosti u žiadneho z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene, nebola v minulosti preukázaná korupcia alebo korupčné správanie.

Poskytovateľ/ Zhotoviteľ ďalej vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy pre Objednávateľa alebo v jeho mene na základe tejto Zmluvy, neponúka ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, poskytovať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek iné ocenené hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia osobe, spoločnosti alebo organizácii alebo zamestnancovi, politickej strane či hnutiu, kandidátovi na politickú nomináciu, osobe, ktorá pôsobí v zákonodarnom, správnom alebo súdnom orgáne akéhokoľvek druhu, alebo v medzinárodnej verejnej organizácii za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri plnení tejto Zmluvy v prospech Poskytovateľa/ Zhotoviteľa.

3. V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Zmluvy sa Poskytovateľ/ Zhotoviteľ zaväzuje, že:
 - a) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi Objednávateľa alebo im spriazneným osobám alebo osobe konajúcej v mene Objednávateľa, s cieľom urýchliť bežné činnosti Objednávateľa alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto Zmluvy,
 - b) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní či realizácii zmluvných vzťahov s Objednávateľom, Poskytovateľ/ Zhotoviteľ bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu protikorupcii@mirri.gov.sk ,
 - c) v prípade, keď ho Objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je Poskytovateľ/ Zhotoviteľ povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov.

Objednávateľ môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena.

Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na odstúpenie od tejto Zmluvy. Zároveň akékoľvek preukázané korupčné správanie zo strany Poskytovateľa/ Zhotoviteľa alebo porušenie povinností podľa tejto Protikorupčnej doložky sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

- d) v prípade, keď sa preukáže, že Poskytovateľ/ Zhotoviteľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy,

Objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto Zmluvy s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi/ Zhotoviteľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od tejto Zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak. Poskytovateľ/ Zhotoviteľ sa zaväzuje, že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní Objednávateľa v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto Protikorupčnej doložky.

4. Poskytovateľ/ Zhotoviteľ podpisom tejto Zmluvy prehlasuje, že bol oboznámený s Protikorupčnou politikou MIRRI zverejnenou na <https://www.mirri.gov.sk/ministerstvo/prevenicia-korupcie/protikorupcna-politika/index.html>, jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať.
5. Poskytovateľ/ Zhotoviteľ podpisom tejto Zmluvy prehlasuje, že nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom MIRRI, ktorí by mohli ovplyvniť realizáciu predmetu tejto Zmluvy.

Vysvetlenie pojmov:

Korupciou sa rozumie ponúkanie, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržanie sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním vecí všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolaní alebo funkcií. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo v prospech iných osôb.

Korupčným správaním sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.

Spriaznenou osobou sa rozumie blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca.

Dôvodným podozrením sa rozumie začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Preukázaním sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.

Konfliktom záujmov sa rozumie *konflikt medzi verejnou funkciou a súkromnými záujmami verejného činiteľa, keď má verejný činiteľ súkromné záujmy, ktoré by mohli nepatrične ovplyvniť vykonávanie jeho služobných úloh a povinností. Je ním tiež situácia, v ktorej jednotlivec alebo subjekt, pre ktorý pracuje, je konfrontovaný s výberom medzi povinnosťami a požiadavkami svojho postavenia a vlastnými súkromnými záujmami.* **Verejným záujmom** sa rozumie záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech všetkým občanom alebo mnohým občanom. Naproti tomu **osobným záujmom** rozumieme záujem, ktorý prináša majetkový alebo iný prospech v prospech toho, kto má právomoc, alebo jemu blízkym osobám.

Vo všeobecnej definícii pod **blízkymi osobami** rozumieme nielen osoby blízke podľa občianskeho zákonníka, ale aj iné osoby, ktoré majú širší vzťah ako príbuzenský.

Konfliktom záujmov sa rozumie aj situácia, v ktorej by obchodné, finančné, rodinné, politické alebo osobné záujmy mohli ovplyvniť názor osôb vykonávajúcich svoje povinnosti pre organizáciu.

Všeobecné informácie.

Cieľom opisu predmetu zákazky je zadefinovanie potrebných služieb, činností a rolí, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie systémovej, aplikačnej podpory a rozvoja IS CPV a IS LMS. Zároveň dokument poskytuje stručný prehľad o systéme CPV/LMS, ktorý determinuje požiadavky na systémovú a aplikačnú podporu. V prípade, ak sa v opise predmetu zákazky nachádza odvolávka, resp. odkaz na konkrétneho výrobcu, výrobný postup, obchodné označenie, patent, typ, oblasť alebo miesto pôvodu alebo výroby, verejný obstarávateľ bude v súlade s § 42 ods. 3 zákona akceptovať aj ekvivalent, ktorý v rovnakom alebo vyššom rozsahu splní požiadavky verejného obstarávateľa.

Za účelom podpory riadenia realizácie CPV AK EŠIF bol vytvorený oficiálny portál (<https://cpv.mirri.gov.sk/>). Portál CPV pozostáva z verejnej a neverejnej časti. Dokument CPV AK EŠIF tak ako aj iné dokumenty sú prístupné na <https://cpv.mirri.gov.sk/stranka/dokumenty-na-stiahnutie>.

Verejná časť portálu CPV je dostupná širokej verejnosti a obsahuje informácie týkajúce sa CPV AK EŠIF, ako napr. dokumenty k CPV, prehľad realizovaných a plánovaných školení, informácie o obsahu vzdelávacích modulov, prezentácie z realizovaných školení, štatistické údaje o realizácii CPV. Služí ako prístupový bod k systému LMS, k e-learningovým a online kurzom a k profilu AK EŠIF cez používateľský účet.

Predmetom zákazky je zabezpečenia kontinuity prevádzky a rozvoja IS CPV a IS LMS nižšie popísanej PaaS služby ID2.1 ako aj zabezpečenia kontinuity prevádzky služieb SaaS pre stotožnenie údajov s referenčnými údajmi, ako sú uvedené pod ID 3.4, ID 3.5, ID3.6 a ID 3.7 v Katalógu služieb vládneho cloudu, a ktoré sú vybudované nad službou ID2.1. Výsledkom procesu verejného obstarávania bude Zmluva o poskytovaní servisných služieb - SLA zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie služieb systémovej a aplikačnej podpory, rozvoja a údržby informačného systému CPV a LMS pre vybrané služby PaaS vládneho cloudu.

Informačné systémy CPV a LMS sú súčasťou vládneho cloudu.

Systémy využívajú štandardné zabezpečenie - nie sú definované špeciálne bezpečnostné požiadavky. Jedná sa o bežný agendový systém bez spracovávanie utajovaných, alebo iných citlivých informácií. Z toho vyplývajú aj základné bezpečnostné požiadavky v zmysle klasifikácie ISVS (KATEGORIA II v zmysle prílohy č. 2 k vyhláške č. 362/2018 Z. z.). Auditovanie je realizované na úrovni systému IS CPV a IS LMS.

Systém IS CPV a IS LMS má vlastnú správu číselníkov, spravovanú manuálne správcom aplikácie prostredníctvom GUI systému. Zoznam dostupných číselníkov (základných alebo rozšírených) je dostupný v rámci systému.

Informačný systém CPV

Vývojové nástroje použité na vývoj aplikácie: ASP NET, Visual Studio, C#, SSMS, MS Build
Aktuálny stav a požiadavky na HW - servre (sizing) pre aplikačný a Web server v prostredí PROD a FIX je OS Microsoft Windows Server 2012 R2 (64-bit).

Požiadavky na softvérové licencie

- Potrebné licenčne pokryť OS uvedených serverov v predchádzajúcom bode. Požadovaná verzia OS je Windows Server minimálne 2012 R2, v prípade PDF generátora je požadovaná striktnie táto verzia.
- Požadovaná licencia na MS Office 2013 Professional Plus Eng x86/x64 pre server PDF generátor je nutné použiť exaktne uvedenú verziu.

- Min. MS SQL Server 2016 Standard/Express edícia.

Sieťová infraštruktúra a iné požiadavky

- Možnosť prepojenia infraštruktúry za účelom údržby systému a monitoringu.
- Pripojenie systému na SMTP server a poskytnutie systémového konta pre odosielanie notifikácií – odosielanie do všetkých domén bez obmedzení.
- Poskytnutie systémových služieb pre presný čas a Windows aktualizácie.
- Zabezpečený VPN prístup, pre monitoring a konfiguráciu cieľových prostredí zo strany dodávateľa vrátane možnosti prenosu súborov.

Informačný systém LMS

Vývojové nástroje použité na vývoj aplikácie: PHP, Visual Studio

Aktuálny stav a požiadavky na HW - server (sizing) pre aplikačné a DB server v prostredí PROD a FIX je CentOS Linux 7.7 (64-bit).

Sieťová infraštruktúra a iné požiadavky

- Možnosť prepojenia infraštruktúry za účelom údržby systému a monitoringu.
- Pripojenie systému na SMTP server a poskytnutie systémového konta pre odosielanie notifikácií – odosielanie do všetkých domén bez obmedzení.
- Poskytnutie systémových služieb pre presný čas.
- Zabezpečený VPN prístup, pre monitoring a konfiguráciu cieľových prostredí zo strany dodávateľa vrátane možnosti prenosu súborov.

Verejný obstarávateľ umožňuje uchádzačom ponúknuť aj ekvivalent k aktuálne používanej SW platforme. Za (funkčný) ekvivalent sa v takomto prípade považuje také riešenie, ktoré spĺňa úžitkové, prevádzkové a funkčné charakteristiky, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie účelu, na ktoré je obstarávaný predmet zákazky určený, pričom za (funkčný) ekvivalent sa nepovažuje najmä také riešenie, z ktorého prijatím/plnením by boli spojené ďalšie vyvolané neprimerané náklady na strane verejného obstarávateľa.

Predmetom zákazky je poskytnutie a zabezpečenie služieb spojených s prevádzkou a údržbou existujúceho informačného systému centrálného plánu vzdelávania (IS CPV) a jeho integrovanej súčasti informačného systému LMS (IS LMS) s cieľom zabezpečiť dostupnosť, udržiateľnosť a rozvoj IS CPV a IS LMS (pre oba IS ďalej v texte aj „Systém“, v príslušnom gramatickom tvare), a to prostredníctvom nasledujúcich služieb:

- 1.1.1. Systémová/technická podpora prevádzky,
- b) Služby systémovej/systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál),
- c) Aplikačná podpora, Služby rozvoja systémov

Systémová podpora prevádzky bude zahŕňať zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS CPV a IS LMS. vrátane riešenia incidentov (prevádzková podpora a údržba Systému, odstránenie prípadných chýb Systému, profylaktiky, zabezpečenie dostupnosti a prevádzkových vlastností Systému; služby systémovej podpory pozostávajú z kontroly systémových logov, inštalácie aktualizácií Systému, inštalácie aktualizácií databázy) vo fixnom rozsahu 24 Človekohodín mesačne;

Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) sú nadpaušálne servisné služby, ktoré pozostávajú z činností na zabezpečenie bezproblémového chodu, prevádzky systému IS CPV/LMS v prostredí rôznych partnerov a subjektov, ktorý sa podieľajú na rozvoji, chode a prevádzke IS CPV/LMS. Tieto činnosti sú vykonávané na základe Servisnej objednávky Objednávateľa.

Aplikačná podpora, služby rozvoja systémov budú zahŕňať úpravy a zmeny funkčnosti existujúceho systému IS CPV a IS LMS, ktoré vyplynú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Systému, ako aj zabezpečenie aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému (vykonanie a zapracovanie požadovaných úprav a zmien Systému, na základe písomnej požiadavky, alebo požiadavky zaslanej emailom, či prostredníctvom elektronického systému na evidenciu požiadaviek poskytnutého Objednávateľom).

Systémová podpora prevádzky

Služby systémovej podpory zabezpečia kontinuálnu prevádzku systémov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dostupnosť prevádzkových vlastností systému a v prípade výskytu chýb systémov garantuje reakciu v zmysle SLA.

V rámci systémovej podpory je zahrnutá aj podpora licencií platformy IS CPV a IS LMS, ktorá sa bude vykonávať ako súhrnná podpora základných a nevyhnutných softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, internetové prehliadače, prípadne aj kancelárske IT balíky) s aktuálnymi technológiami a platformami za účelom zabezpečenia kontinuálnej prevádzky systémov CPV a LMS. Služby systémovej podpory sú poskytované v rozsahu popísanom nižšie. Rozsah predplatených Človekohodín na zabezpečenie systémovej podpory predstavuje 24 Človekohodín za jeden kalendárny mesiac. Tieto služby sú poskytované paušálne, a to bez zvláštnych preberacích procedúr. Poskytovateľ je povinný zaslať výstup Objednávateľovi/Zákazníkovi z nižšie uvedených kontrol na pravidelnej mesačnej báze.

Systémová podpora zahŕňa nasledujúce služby:

Kontrola obsadenosti diskového priestoru.
Kontrola backup-u pre databázový server.
Kontrola obsadenosti dát a zálohovania.
Kontrola logov aplikačného servera.
Kontrola PDF konvertéra. Kontrola služieb (či bežia, ako, ..)
Kontrola logov aplikačného servera pre Email sender.
Kontrola integračných rozhraní.
Súčinnosť pri konfigurovaní zmien IT prostredia.
Vynútené konfiguračné zmeny podporného software a aplikácie.
Inštalácia update-ov aplikácie.
Komplexné testovanie aplikácie.
Projektová podpora.

Profylaktika aplikačnej vrstvy.

Podpora pri plánovaných odstavkách IS.

Rozsah činností

- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, emailového servera,
- pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledne odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
- pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
- logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
- kontrola prostredia, v ktorom IS beží,
- udržiavanie repozitára zdrojov kódov,

- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- realizácia prevádzkových zásahov (správa systému),
- podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému,
- monitorovanie aplikácie.

Uvedené služby budú automaticky poskytované na všetkých prostrediach SW platformy použitej v rámci IS CPV a IS LMS.

Rozsah: V rámci mesačného paušálu, 24 Ľlovekohodín mesačne

- a) všetky činnosti budú vykonávané na dennej báze pokiaľ sa nedohodne inak. Poskytovateľ môže činnosti vykonávať aj vzdialeným prístupom a môže použiť aj automatické nástroje na monitorovanie a sledovanie parametrov tejto služby.
- b) v prípade potreby odstávky prevádzky IS bude odstávka vykonaná v čase, na ktorom sa Objednávateľ/Zákazník a Poskytovateľ vzájomne dohodnú. Technologické odstávky budú plánované mimo prevádzkového času IS.
- c) v prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Objednávateľom/Zákazníkom.

Pre systémovú podporu IS CPV a IS LMS sa predpokladajú nasledovné služby:

A. Hotline, projektová a konzultačná podpora

B. Servisný zásah

Rozsah služieb a podmienky ich poskytovania:

Poskytovateľ:

- zabezpečiť príjem všetkých dotazov, požiadaviek, incidentov od Objednávateľa/Zákazníka resp. jeho oprávnených osôb,
- zabezpečiť evidenciu prijatých požiadaviek, incidentov v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek a incidentov inak aj nástroj riadenia,
- zabezpečiť identifikáciu a riešenie prijatých požiadaviek, incidentov a chýb.
- sa zaväzuje služby podľa tejto dohody poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Uvedená povinnosť Poskytovateľa/Dodávateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle tejto dohody,

A. Hotline, projektová a konzultačná podpora

Rozsah činností

- Hotline, projektová a konzultačná podpora je vykonávaná v rámci mesačného paušálu len pri incidentoch (chybách v systémoch),
- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností elektronického systému na evidenciu incidentov a požiadaviek,
- vedenie evidencie nahlásených incidentov,
- zber a evidencia incidentov,
- identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Objednávateľa/Zákazníka, jeho analýza a samotné riešenie, v rámci mesačného paušálu.
- poskytovanie konzultácií o incidentoch,
- riešenie eskalácií, poskytovanie reportovania a štatistických hlásení o incidentoch.

V prípade potreby, na vyžiadanie Objednávateľa/Zákazníka poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi/Zákazníkovi report, výstup k jednotlivým požiadavkám a incidentom z elektronického systému na evidenciu požiadaviek a incidentov.

B. Servisný zásah

Rozsah činností

- Poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických/ normálnych/ nízkych incidentoch v stanovenom čase,
- o výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať Objednávateľa/Zákazníka bezodkladne,
- lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.,
- posúdenie problému na kritický alebo nekritický je v kompetencii Objednávateľa/Zákazníka,
- služba bude dodávaná počas celej platnosti tejto dohody,
- aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na nekritický; toto však nezabavuje Poskytovateľa/Dodávateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému.

Kategórie incidentov

Kategória chyby Kritická, A – Chyby spôsobujúce nefunkčnosť systému, neschopnosť prevádzky, alebo jeho podstatnej časti.

Havarijné chyby spôsobujúce zlyhanie celého riešenia.

Závažné chyby spôsobujúce destabilizáciu riešenia, vrátane databáz a chyby spôsobujúce generovanie nesprávnych, alebo neúplných údajov, výstupov, reportov.

Právne chyby kde je plnenie zaťažené právom tretej osoby, alebo jeho používanie zakladá porušenie práv tretej osoby.

Kategória chyby Závažná, B – chyby spôsobujúce nepoužiteľnosť/nefunkčnosť prevádzky Čiastkového plnenia, pričom ostatné Čiastkové plnenia sú riadne a úplne funkčné, použiteľné a prevádzkyschopné. (napr. nesprávne generovanie výstupov, nesprávne zobrazovanie informácií, dlhá odozva služby a pod.), resp. chyby spôsobujúce značné problémy, ale v systéme/procese je možné pokračovať aplikovaním náhradného riešenia, resp. Chyby spôsobujúce podstatné obmedzenie funkčnosti prevádzky čiastkového plnenia, resp. chyby spôsobujúce činnosť Plnenia, ktorá nie je v súlade s Dokumentáciou.

Kategória chyby Nekritická, C – chyby bez dopadu na samotnú funkčnosť systémov, ktoré však môžu spôsobiť obmedzenie pre užívateľa pri jeho používaní či obsluhu, resp. Chyby formálneho, či kozmetického charakteru, resp. akékoľvek iné Chyby ako Chyby kategórie A a B.

SLA:

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba v Bežnej prevádzke
-----------------	-------------------	------------------------------------

Kritická, A

Prvá odozva	4 hod
Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	8 hod
Doba trvalého vyriešenia	24 hod

Závažná, B

Prvá odozva	16 hod
Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
Doba trvalého vyriešenia	96 hod

Nekritická, C

Prvá odozva	36 hod
-------------	--------

Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	72 hod
Doba trvalého vyriešenia	120 hod

Paušálny mesačný poplatok za poskytnutie Systémovej podpory predstavuje 24 Človekohodín.
Systémová podpora v trvaní 26 mesiacov predstavuje 624 Človekohodín.

Nahlasovanie požiadaviek/ incidentov:

Elektronický systém na evidenciu incidentov a Požiadaviek Poskytovateľa, v prípade nefunkčnosti tejto aplikácie na e-mailovú adresu oznámenú Poskytovateľom.

Nahlasovaný problém musí obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu:

- podrobný popis
- podľa potreby printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu
- typ prostredia (prevádzkové, testovacie, školiace)
- prípadne aj meno používateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila

V prípade, že nahlásený Incident má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita KRITICKÁ), je poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s oprávnenými osobami Objednávateľ/Zákazníka, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby nebola prerušená prevádzka systémov a incident bol odstránený bezodkladne.

V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom/Zákazníkom k zisteniu nových chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú pre tieto chyby Objednávateľom/Zákazníkom založené nové incidenty.

Novo vzniknuté Incidenty budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa klasifikácie ich priority.

Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia Incidentu/Problému poskytovateľom do Akceptovania/Neakceptovania, resp. nahlásenia defektov, alebo súvisiacich nových Incidentov Objednávateľom/Zákazníkom sa do času riešenia Incidentu/Problému poskytovateľom nezapočítava.

V prípade nutnosti zabezpečenia súčinnosti iného partnera alebo zamestnanca na strane Objednávateľ/Zákazník pre potreby vyriešenia incidentu čas na zabezpečenie náhradného riešenia a /alebo doba trvalého vyriešenia začína plynúť od poskytnutia súčinnosti v zmysle tohto bodu dohody.

Eskalačný proces.

V prípade ak sa strany dohody nedohodnú na:

- a) činnostiach zmenového procesu alebo
- b) na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority eskalujú to na zodpovedné osoby oboch strán dohody.

Aplikačná podpora, Služby rozvoja systémov

Pod rozvojom systému IS CPV a IS LMS rozumieme analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho systému, prípadný redizajn portálu CPV, IS CPV a IS LMS.

Aplikačná podpora zahŕňa nasledujúce služby:

Požiadavky na zmeny a úpravy aplikácie.

Požiadavky na zapracovanie legislatívnych zmien.

Požiadavka na tvorbu nových modulov.

Aktualizácia dokumentácie.

Testovanie jednotlivých zmien aplikácie.

Projektové riadenie.

Dátová podpora súvisiaca so zabezpečením činností súvisiacej so spracovaním, tvorbou, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát.

Tvorba a úprava elektronického vzdelávacieho obsahu.

- pod rozvojom systémov tiež rozumieme úpravu užívateľského prostredia, vzdelávacích programov a modulov, vytváranie nových vzdelávacích programov a modulov, úprava existujúcich a tvorba nových reportov/výstupov, dotazníkov, filtrov, profilov, používateľských účtov, vzorov potvrdení, vzorových notifikačných emailov a tiež nahrávania a aktualizovania testovacích otázok k jednotlivým vzdelávacím modulom.

- ďalej pod rozvojom systému IS CPV a IS LMS rozumieme služby školenia užívateľov a administrátorov SW platformy použitej v oboch IS a aktualizáciu licencií SW platformy použitej v oboch IS.

- pod rozvojom systému IS CPV a IS LMS rozumieme aj analytické a komplexné programátorské a testovacie práce súvisiace s prechodom (technologický update) na vyššiu verziu SW platformy použitej v oboch IS.

Tvorba a úprava elektronického vzdelávacieho obsahu zahŕňa tvorbu a aktualizáciu existujúcich e-learningových kurzov a tvorba nových e-learningových kurzov, či voľných dištančných kurzov, ich nasadenie a nastavenie v prostredí IS CPV a IS LMS.

Služba Rozvoj systému IS CPV a IS LMS podľa požiadaviek Objednávateľa/Zákazníka bude realizovaná na základe objednávok zo strany Objednávateľa/Zákazníka, evidovaných v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek. Objednávka bude prílohou faktúry.

Služba Rozvoj systémov IS CPV a IS LMS bude realizovaná len na základe odsúhlasených požiadaviek a objednávky od Objednávateľa/Zákazníka.

Realizácia procesu Požiadavka na zmenu

Zaslanie návrhu požiadavky na zmenu od Objednávateľa/Zákazníka.

Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu.

Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov.

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek a vyriešení problému/ požiadavky a tiež jeho zaslaním formou emailu príslušnej oprávnenej osobe Objednávateľa/Zákazníka. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie poskytovateľ v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek a emailom osobám určeným zo strany Objednávateľa/Zákazníka. V prípadnej Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Požiadavky na zmenu.

Realizácia požiadavky na zmenu.

K začatiu realizácie požiadavky na zmenu dôjde až po zaevidovaní požiadavky v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek, prípadne emailom zo strany Objednávateľa/Zákazníka určenými oprávnenými osobami a odsúhlasením zo strany Objednávateľa/Zákazníka. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Objednávateľa/Zákazníka. Ak sa Objednávateľ/Zákazník rozhodne požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

Realizácia zmeny pozostáva z:

a) Návrhu zaslaného osobe na to určenej zo strany Objednávateľa/Zákazníka, zostavenie (build) v prípade potreby popis aj v detailnej funkčnej špecifikácii a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,

- b) Prípravy migračných skriptov ak sú potrebné,
- c) Výkonu interných funkčných / integračných testov v prostredí Poskytovateľa,
- d) Podpory pri výkone funkčného a Akceptačného testu u Objednávateľa/Zákazníka,
- e) Notifikácie o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- f) Výkonu dátovej migrácie (podľa potreby).

Otestovanie požiadavky na zmenu.

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a následne zmenu nasadiť na testovacie prostredie Objednávateľa/Zákazníka.

Záverečné akceptovanie.

Zpracovanie - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom/Zákazníkom po vykonaní Akceptačného testu potvrdené prostredníctvom informácie zaslanej emailom osobe určenej zo strany Poskytovateľa a v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek.

Zmenové príručky.

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov a odovzdaním aktuálnych zdrojových kódov Objednávateľovi/Zákazníkovi je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek alebo doplnených, upravených pôvodných príručiek a zaznamenanie vykonaných zmien. Rovnako podľa potreby Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu Používateľskej alebo Administračnej príručky.

V prípade potreby a požiadavky od Objednávateľa/Zákazníka poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi/Zákazníkovi report/výstup k jednotlivým požiadavkám z elektronického systému na evidenciu požiadaviek, v ktorom sa zaznamenávajú všetky požiadavky a incidenty.

Na služby aplikačnej podpory je predpoklad 1130 Človekohodín.

Predpokladaný počet hodín na servisnú podporu	
Servisná podpora, 26 mesiacov	624 Človekohodín

Predpokladaný počet hodín na aplikačnú podporu	
Aplikačná podpora na rozvoj IS CPV	400 Človekohodín
Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS	230 Človekohodín
Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS, úprava a tvorba e-learningových kurzov	500 Človekohodín

Spolu	1754 Človekohodín
--------------	--------------------------

Definície:

AK EŠIF - administratívna kapacita európskych štrukturálnych a investičných fondov - špecifické pracovné miesto vo verejnej správe (ústrednej správe a územnej samospráve), slúžiace na výkon činností na zabezpečenie riadenia, implementácie, kontroly a auditu EŠIF v PO 2014 – 2020

CPV AK EŠIF - Centrálny plán vzdelávania AK EŠIF na PO 2014 – 2020 je základný nástroj pre vzdelávanie AK EŠIF na národnej úrovni, vytvorený v súlade s Partnerskou dohodou SR na roky

2014-2020, vychádza z plnenia cieľa OP TP, Prioritná os 1, špecifického cieľa 1, bodu C - Zavedenie a realizácia centrálného plánu vzdelávania, odrážajúceho potreby štandardizovaných pracovných pozícií. Centrálny plán vzdelávania je určený všetkým subjektom zapojeným do riadenia, implementácie, kontroly a auditu EŠIF v SR na PO 2014-2020 v zmysle Systému riadenia EŠIF na PO 2014-2020 a Systému finančného riadenia štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu a Európskeho námorného a rybárskeho fondu na programové obdobie 2014-2020

EŠIF - Európske štrukturálne a investičné fondy

IS - Informačný systém.

IS CPV - Informačný systém Centrálny plán vzdelávania - informačný systém slúžiaci na evidenciu administratívnych kapacít (databáza AK EŠIF), manažment vzdelávacích aktivít a reportovanie údajov o administratívnych kapacitách a vzdelávacích aktivitách. Počet evidovaných používateľských účtov v IS CPV závisí od počtu AK EŠIF

IS LMS - Learning Management System. Informačný systém určený na dištančné štúdium a testovanie integrovaný na IS CPV

Portál CPV - verejne prístupná webová stránka obsahujúca informácie o vzdelávacích aktivitách organizovaných OAKE, prístupový bod pre AK EŠIF do systému dištančného vzdelávania (e-learning, online vzdelávanie, testovanie AK EŠIF)

Databáza AK EŠIF je zoznam všetkých AK EŠIF (zamestnancov na miestach AK EŠIF) aktívne pôsobiacich v organizáciách zapojených do riadenia, implementácie, kontroly a auditu EŠIF v SR v PO 2014-2020 (od nástupu do pracovného pomeru až do ukončenia pracovného pomeru). Prístup do databázy AK EŠIF je zabezpečený cez portál CPV.

Dištančné vzdelávanie - prebieha formou e-learningu alebo formou online vzdelávania

Dištančné vzdelávanie formou online - vzdelávanie s využitím informačných a komunikačných technológií. Forma dištančného vzdelávania, pri ktorej je proces výučby realizovaný prostredníctvom PC a internetu vo virtuálnom prostredí; interakcia lektora a účastníkov vzdelávania prebieha v rovnakom čase

E-learning - dištančná forma vzdelávania, vzdelávanie s využitím informačných a komunikačných technológií. E-learningové vzdelávanie využíva rôzny multimediálny obsah, ako sú prezentácie, texty, odkazy, video, animované sekvencie, hlasové komentáre, zdieľané pracovné plochy, vlastné poznámky, testy, atď. Forma štúdia, pri ktorej je proces výučby (text alebo ďalšie médiá ako nosiče informácií) oddelený od procesu učenia (účastník vzdelávania študuje samostatne)

Vzdelávací program - program, ktorý vedie k získaniu, doplneniu, obnoveniu, rozšíreniu alebo prehĺbeniu vedomostí a zručností v určitej oblasti napr. vo verejnom obstarávaní, v implementácii EŠIF. Má definovaný cieľ, cieľovú skupinu, učebný plán, formu a metódy vzdelávania. Vzdelávací program je ucelený program určovania, naplňovania a overovania cieľov, obsahu, metód a foriem vzdelávacieho procesu, jeho hodnotenia, organizácie a riadenia. Vzdelávací program je členený na moduly.

Voľný vzdelávací kurz - dištančný kurz, ktorý môže AK EŠIF absolvovať po prihlásení do IS LMS na báze dobrovoľnosti

Vzdelávacia aktivita - vzdelávacia jednotka, ktorá je obsahovo a názvom totožná, či odvodená zo vzdelávacieho modulu. Vytvorená je zo vzdelávacieho modulu s konkrétnym dátumom a časom realizácie vzdelávacej aktivity a je zverejnená na internetovej stránke CPV.

Vzdelávací modul - samostatná, ucelená, záväzná, časová a obsahová vzdelávacia jednotka vzdelávacieho programu

SLA – dohoda o úrovni poskytovania služieb

BUILD je verzia programového vybavenia IS CPV/LMS so zmeneným funkčným rozsahom, vyvinutá z podnetu Objednávateľa alebo Poskytovateľa za účelom zvýšenia jeho kvality (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov) a za účelom úpravy chýb vo funkcionalite IS CPV/LMS. Jeho súčasťou je podrobná dokumentácia zmien údajov (v prípade dátových zmien) alebo informácia o zmene programového vybavenia (v prípade opráv funkcionality). Poradie BUILD-ov navrhuje Poskytovateľ a schvaľuje Projektový manažér Objednávateľa.

Návrh riešenia Požiadavky je celkový návrh riešenia Požiadavky zo strany Poskytovateľa, ktorý podľa relevantnosti vo vzťahu ku konkrétnemu druhu požadovanej Služby zahŕňa najmä analýzu Požiadavky, odhad prácnosti, časový rámec realizácie Požiadavky, celkovú cenu realizácie Požiadavky, identifikáciu osôb, ktoré budú plniť SLA zmluvu na strane Poskytovateľa.

Službou Servisný zásah - záväzok Poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch systémov a aplikácie v stanovenom čase

Služba Hot-Line - riadenie poskytovaných servisných služieb a činností elektronického systému na evidenciu požiadaviek. Ďalej znamená poskytovanie prvoúrovňovej podpory Objednávateľovi/Zákazníkovi pri využívaní systému, t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci so SW platformou použitou v IS CPV a LMS. Projektová podpora zabezpečuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov požiadaviek na zmenu, eskalácií, reportovania a štatistických hlásení medzi Objednávateľom/Zákazníkom a Poskytovateľom.

Služba Požiadavka na zmenu - služby Poskytovateľa vedúce k ďalšiemu rozvoju, úpravám a integrácii systémov CPV a LMS a aplikácie, na základe požiadavky Objednávateľa/Zákazníka prípadne na základe odporúčenia Poskytovateľa a za podmienok uvedených v tejto dohode. Požiadavka na zmenu (PZ)/Správa zmien znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Ide o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť, alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

Služba Profylaktika aplikačnej vrstvy - predstavuje činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému CPV a LMS. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby, pomocou povoleného vzdialeného prístupu k IS s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do pracovného výkazu, Poskytovateľ je povinný vykonať službu vo vopred dohodnutom termíne a na vyžiadanie Objednávateľa/Zákazníka poskytnúť výkaz či výstup z monitorovania systémov.

Reakčná doba je časový úsek, do ktorého je Poskytovateľ povinný reagovať na existujúci Problém potvrdením o prijatí Problému a ktorý začína plynúť zadaním Problému do Nástroja riadenia. Počas Reakčnej doby je Poskytovateľ povinný zahájiť prešetrenie Problému. Od Poskytovateľa sa vyžaduje taká Reakčná doba, aby nebola prekročená celková Doba identifikácie a kategorizácie Problému.

Čas na zabezpečenie náhradného riešenia - znamená, že bolo uplatnené riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa/Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná náhradné riešenie problému.

Zabezpečenie náhradného riešenia - dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Objednávateľa/Zákazníka.

Doba trvalého vyriešenia - najneskorší čas, dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Objednávateľov/Zákazníkov incident/problém, t.j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa/Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie incidentu/problému.

Bežná prevádzka - prevádzka v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 hod. s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.

Jeden Človekoden - 8 pracovných hodín.

Jedna Človekohodina - základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto dohody je 0,5 hodiny (30 minút).

Príloha č.3 – Návrh na plnenie k SLA zmluve

Návrh na plnenie kritérií				
Predpokladaný počet hodín na servisnú podporu			Cena v € bez DPH	Cena v € s DPH
1	Servisná podpora, 26 mesiacov	624 Človekohodín	53 040,00 €	63 648,00 €
Predpokladaný počet hodín na aplikačnú podporu			Cena v € bez DPH	Cena v € s DPH
1	Aplikačná podpora na rozvoj IS CPV	400 Človekohodín	34 000,00 €	40 800,00 €
2	Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS	230 Človekohodín	19 550,00 €	23 460,00 €
3	Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS, úprava a tvorba e-learningových kurzov	500 Človekohodín	42 500,00 €	51 000,00 €
Spolu 1 754 Človekohodín			Celková cena v € bez DPH	Celková cena v € s DPH
			149 090,00 €	178 908,00 €
V <u>BRATISLAVA</u> dňa <u>17.6.2024</u>			Meno a priezvisko štatutára uchádzača alebo ním poverenej osoby <u>ALICE PETROVA</u>	Podpis 