

**Zmluva č. 1100018199/2012/5400 o poskytovaní služieb
podpory a údržby prevádzky systému SAP ECC
a rozvoja produktov SAP ECC**

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

medzi

Objednávateľ: Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme,, ŽSR“
Sídlo: Klemensova č. 8, 813 61 Bratislava
Štatutárny orgán: Ing. Štefan Hlinka, generálny riaditeľ ŽSR
Označenie registra: ŽSR sú zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Po, vložka č. 312/B

Osoby oprávnené rokovať:

vo veciach zmluvných: Ing. Eva Surovičová, riaditeľ ŽSR – Centrum logistiky a obstarávania
vo veciach technických: Ing. Jana Krupcová poverená riaditeľka Odboru financovania, účtovníctva a daní GR ŽSR
Ing. Jiří Ballarín, riaditeľ Odboru informačných a komunikačných technológií GR ŽSR

IČO: 31364501
IČ DPH: SK 2020480121
DIČ: 2020480121
Bankové spojenie: VÚB, a.s. Bratislava
Číslo účtu: 35-4700012/0200
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: TORY CONSULTING, a. s.
Sídlo: Slovenskej jednoty 10, 040 01 Košice
Štatutárny orgán a oprávnená osoba na podpis zmluvy: Predstavenstvo
RNDr. Roman Kekeňák, predseda predstavenstva, generálny riaditeľ
Označenie registra: Tory Consulting, a. s. je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I., oddiel Sa vo vložke č. 879/V

Osoby oprávnené rokovať:

vo veciach zmluvných: RNDr. Roman Kekeňák, predseda predstavenstva, generálny riaditeľ
vo veciach technických: RNDr. Roman Kekeňák, predseda predstavenstva, generálny riaditeľ
IČO: 36174777
IČ DPH: SK2020043916
DIČ: 2020043916
Bankové spojenie: TATRA BANKA, a.s.
Číslo účtu: 2625110583/1100
(ďalej len „Poskytovateľ“)

ČI. I.

Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje počas platnosti tejto Zmluvy poskytovať Objednávateľovi služby podpory a údržby prevádzky systému SAP ECC a rozvoja produktov SAP ECC uvedené v článku II. a podrobne špecifikované v Prílohe č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
2. Poskytovateľ bude Objednávateľovi poskytovať Služby za podmienok uvádzaných v tejto Zmluve vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť. v požadovanom rozsahu, kvalite a v dohodnutých termínoch.
3. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne vykonávanie služieb zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú cenu v zmysle článku III. tejto Zmluvy.

ČI. II.

Rozsah poskytovaných služieb

1. Poskytovanie metodologickej, bežnej podpory a údržby prevádzky systému SAP ECC a rozvoja produktov SAP ECC pre Objednávateľa. Poskytovaná služba zabezpečí produktívnu prevádzku systému SAP ECC podľa požiadaviek Objednávateľa a požadovaný rozvoj prevádzkovaných aplikácií.
2. Zabezpečenie metodologickej, bežnej podpory a údržby prevádzky systému SAP ECC obsahuje a Objednávateľom môže byť požadované:
 - 2.1 nastavenie a zmeny nastavení systému na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorých spracovanie vyžaduje uloženie zmien nastavení do databázy a vývoj nových programov;
 - 2.2 úpravy návrhov riešenia aplikácií na báze SAP (úprava štandardných výstupov, vývoj nových a generovanie výstupných zostáv, výstupy dát, súvisiace aplikácie);
 - 2.3 testovanie nového nastavenia a nových funkcií, aplikácií;
 - 2.4 zapracovanie legislatívnych zmien a úprav customizingu systému SAP ECC na základe požiadaviek a v spolupráci s Objednávateľom;
 - 2.5 koordinovanie prác na systémoch s platformou SAP
 - 2.6 podpora a údržba systému v prevádzke;
 - 2.7 údržba jednotlivých modulov SAP ECC (štandardných aj neštandardných);
 - 2.8 riešenie problémov a vykonávanie poradenstva;
 - 2.9 help desk pre užívateľov systému SAP (komplexná podpora užívateľom);
 - 2.10 spolupráca pri vedení školení užívateľov a školenia užívateľov v prípade požiadavky Objednávateľa v priestoroch Objednávateľa;
 - 2.11 vytváranie podmienok pre vykonanie uzávierok a závierok vrátane vykonania Objednávateľom vybraných a definovaných prác;
 - 2.12 údržba a podpora neštandardných programov a aplikácií;

- 2.13 spracovanie spotrebnej dani z elektriny, zemného plynu a uhlia;
 - 2.14 spolupráca pri definícii nástrojov ekonomického riadenia, systému výkazníctva a tiež informačných tokov;
 - 2.15 spolupráca pri metodickom zabezpečení kontinuity spracovávaní ekonomických a ďalších súvzťažných informácií, vrátane tvorby a aplikácie vhodných nástrojov,
 - 2.16 spolupráca pri tvorbe metodiky prevádzky a rozvoja ekonomického informačného systému SAP ECC
 - 2.17 tvorba a udržiavanie Užívateľskej dokumentácie (príručky) na základe požiadaviek objednávateľa
3. Zabezpečenie rozvoja aplikácií na báze SAP obsahuje:
- 3.1 systémovú metodológiu pre procesy, ktorých riadenie je, resp. môže byť podporované v systéme SAP, v spolupráci s Objednávateľom,
 - 3.2 koordináciu realizačných skupín rozvojových projektov,
 - 3.3 vedenie potrebnej pracovnej dokumentácie príslušných realizačných skupín rozvojových projektov a celkovú dokumentáciu,
 - 3.4 podieľanie sa na systémovej integrácii informačných systémov.
4. Rozsah poskytovaných služieb uvedených v článku II. bod 2. a bod 3. môže byť prehodnotený podľa podmienok a pravidiel upravených v Prílohe č. 1. a upravený formou dodatku ku zmluve podpísaného oprávnenými zástupcami zmluvných strán.

Čl. III. Cena

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná cena za predmet plnenia tejto zmluvy je stanovená dohodou podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, nasledovne:
- 1.1 Cena za plnenie predmetu Zmluvy za služby v rozsahu stanovenom v Prílohe č. 1 bod 2.1. je **95.120,- €** bez DPH **za mesiac** (slovom deväťdesiatpäťtisícjednostodvadsať eur).
 - 1.2 Cena za plnenie predmetu Zmluvy za služby nad rámec rozsahu stanovenom v Prílohe č. 1 bod 2.1. je stanovená ako jednotková cena za človekohodinu (Čh) nasledovne:

Poskytovanie podpory a údržby prevádzky SAP	38,50 € / Čh bez DPH
Vývoj a rozvoj aplikácií	106,20 € / Čh bez DPH
2. Celková maximálna cena uvedená v článku III. bod 1. za poskytované Služby uvedené v článku I. bod 1 tejto Zmluvy je stanovená na **5.700.000,- € bez DPH** za celé obdobie (v zmysle článku V. Platnosť a účinnosť zmluvy), na ktoré je uzatvorená Zmluva.

3. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať maximálne dohodnutú cenu. Poskytovateľ neuplatní voči objednávatelovi žiadne sankcie v prípade, že maximálna cena za služby počas platnosti zmluvy nebude vyčerpaná.
4. V cene sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace s poskytovaním dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy, navrhovanie dohodnutej jednotkovej ceny nie je prípustné.
5. K cene bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.

Čl. IV. Platobné podmienky

1. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi stanovenú zmluvnú cenu v článku III. bod 1. tejto zmluvy za predmet plnenia podľa nižšie uvedených platobných podmienok:
 - 1.1 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu v zmysle článku III. bod 1.1 mesačne.
 - 1.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu v zmysle článku III. bod 1.2 za počet skutočne zrealizovaných a Objednávateľom odsúhlasených ľudskohodín po vyčerpaní ročného rozsahu a to mesačne vždy po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom k prekročeniu došlo a ku dňu ukončenia zmluvy.
2. Poskytovateľ na základe uzavretej zmluvy vystaví a zašle mesačnú faktúru v zmysle článku IV. bod 1. do 15 kalendárnych dní po ukončení prechádzajúceho mesiaca. Prílohou faktúry bude Výkaz o poskytnutí služieb potvrdený v zmysle Prílohy č.1.
3. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o daní z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je objednávateľ oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi predmetu zmluvy na doplnenie, a to v lehote do troch pracovných dní. V opravenej faktúre bude určená nová lehota splatnosti.
4. Cena podľa článku III. bod 1 je splatná na základe predloženej faktúry. Zmluvné strany sa dohodli, že faktúry sú splatné do 60 dní odo dňa ich vystavenia.
5. Faktúry budú zasielané na adresu oprávnenej osoby objednávatel'a alebo doručené osobe na to určenej zo strany objednávatel'a.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že objednávateľ mešká s úhradou faktúr, poskytovateľ si môže uplatniť právo na úroky z omeškania v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka.

Čl. V. Platnosť a účinnosť zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 01.07.2012 do 30.06.2016.

2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom 01.07.2012.
3. Pred dňom nadobudnutia účinnosti zmluvy Objednávateľ ako povinná osoba túto zmluvu zverejní v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka a v nadväznosti na § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Čl. VI.

Súčinnosť

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi primerané priestory pre zamestnancov Poskytovateľa podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto zmluvy formou nájomnej zmluvy. V prípade závažných prekážok na strane Objednávateľa pri poskytnutí primeraných priestorov Poskytovateľovi bude poskytnutie priestorov predmetom obojstrannej dohody.
2. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi prístup k svojim systémovým prostriedkom (t.j. prístup k internej sieti, prístupové práva do systému, telefonické pripojenie pre poskytovanie hot-line)
3. Poskytovateľ nepoužije prístupové práva, vlastné systémové, sieťové diagnostické a údržbové programy ani systémový operačný softvér na iné účely, ako v súvislosti s poskytovaním služieb v zmysle tejto Zmluvy.
4. Poskytovateľ bude náležite spolupracovať s inými Objednávateľovými poskytovateľmi služieb, s ktorými má Objednávateľ uzatvorený zmluvný vzťah a ktorí budú vzájomne odsúhlasení oboma zmluvnými stranami do tej miery, ako bude primerane potrebné pre účely poskytovania služieb podľa tejto zmluvy, alebo umožní poskytovanie služieb alebo iných dodávok takýmito tretími stranami Objednávateľa.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje neposkytnúť žiadne informácie o Objednávateľovi, Objednávateľových systémoch a predmete činnosti Objednávateľa, ani o Objednávateľových zákazníkoch tretím stranám, bez písomného súhlasu Objednávateľa.
6. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získal v súvislosti s plnením predmetu zmluvy a získané výsledky nesmie ďalej použiť. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť mlčanlivosti, zaväzuje sa zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 3 % z dohodnutého ročného objemu v zmysle Prílohy č. 1 bod 2.1. , pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody , ktorá mu v tejto súvislosti vznikne, nie je touto zmluvnou pokutou dotknutý.
7. Povinnosť Poskytovateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získal v súvislosti s plnením predmetu zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
 - 7.1 boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy;
 - 7.2 sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy;

- 7.3 majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci;
- 7.4 boli získané Poskytovateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pravidlá stanovené Objednávateľom pri prístupe do internej siete Objednávateľa, Objednávateľovým informačným zdrojom a aktívam.
9. Každá zo zmluvných strán vymenuje osoby pre kontakt ("Oprávnené kontaktné osoby"), ktoré budú zastupovať záujmy svojej zmluvnej strany a ktoré budú prijímať potrebné rozhodnutia a poskytovať súčinnosť potrebnú na realizáciu predmetu zmluvy. Oprávnené kontaktné osoby sa starajú o dobrú spoluprácu medzi zmluvnými stranami. Oprávnené kontaktné osoby budú stanovené do 5-tich pracovných dní od podpisu tejto zmluvy. Každú zmenu osôb je potrebné písomne oznámiť oprávnenej kontaktnej osobe druhej strany.
10. Je výhradnou povinnosťou Objednávateľa zabezpečiť, aby v súvislosti s poskytovaním služieb nemohlo dôjsť ku strate jeho užívateľských dát, ako aj udržiavať aktuálne záložné kópie všetkého softvéru a dát. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám týchto dát a takisto nie je dotknutá zodpovednosť poskytovateľa za škody spôsobené stratou dát spôsobených Poskytovateľom.
11. Je výhradnou povinnosťou Objednávateľa zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia systému SAP.
12. Je výhradnou povinnosťou Objednávateľa zabezpečiť si riadnu podporu systémového SW ako aj aplikačného SW (tzv. maintenance) v zmysle licenčných podmienok poskytovateľa licenčných práv jednotlivých SW, ako aj bázovú podporu systému SAP a jej súčinnosť s Poskytovateľom pri činnostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy.
13. V prípade chybného alebo neskorého plnenia bude Poskytovateľ postupovať v zmysle Prílohy č. 1, článok Motivácia a Reklamácie. Uplatnením motivácie a reklamácie v zmysle Prílohy č. 1 Objednávateľovi nezaniká nárok na náhradu škody.
14. Plnenie Poskytovateľa sa nepovažuje za chybné, alebo neskoré v prípade porušenia ktoréhokoľvek z bodov 1. a 2 a 10 až 12. článku VI. tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa. Porušenie ktoréhokoľvek z bodov 1. a 2 a 10 až 12. článku VI. tejto Zmluvy môže viesť k predĺženiu alebo zvýšeniu prácnosti plnenia.
15. Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať pri plnení predmetu Zmluvy prevádzkové potreby Objednávateľa
16. Poskytovateľ sa zaväzuje, že na základe požiadavky Objednávateľa, predloženej najskôr šesť mesiacov pred ukončením Zmluvy, vyhotoví v spolupráci s Objednávateľom Plán odovzdania služieb.
17. Poskytovateľ sa zaväzuje, že na požiadanie odovzdá Objednávateľovi šesť mesiacov pred ukončením platnosti Zmluvy popis nastavení systému a dokumentáciu vyvíjaných rozšírení systému a bude ho aktualizovať až do dňa ukončenia platnosti Zmluvy.

ČI. VII.

Obmedzenia

1. Objednávateľ môže vykonať zmeny do systému len v prípade, že o zamýšľaných zmenách, ich rozsahu a charaktere Poskytovateľa vopred písomne upozornil a Poskytovateľ mu udelil písomný súhlas s vykonaním takýchto zmien. V prípade, ak sa Poskytovateľ v lehote do 30 dní od doručenia žiadosti Objednávateľovi nevyjadrí, je to považované za vyjadrenie súhlasu. Za zmeny sú považované všetky zásahy do systému, ktorých spracovanie vyžaduje uloženie zmien nastavení do databázy a vývoj nových programov.
2. Nasledovné výkony nie sú zahrnuté v službách podľa tejto zmluvy:
 - 2.1 riešenie problémov, ktoré podľa návrhu Poskytovateľa a po odsúhlasení Objednávateľom sú spôsobené vonkajšími zásahmi; poškodením dát (aj náhodným); prevádzkou mimo parametrov uvedených v príslušnej produktovej dokumentácii, alebo zlyhania pamäťových médií,
 - 2.2 riešenie problémov spôsobených zásahmi, servisom, modifikáciami softvérových Produktov inými osobami, ako sú osoby poskytujúce služby podľa tejto zmluvy alebo zamestnanci Objednávateľa, konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa,
 - 2.3 služby súvisiace s hardvérom a systémovým SW,
 - 2.4 dodávka licencií, médií alebo dokumentácie.
3. V prípade, ak nastane ktorákoľvek zo skutočností uvedených v článku VII. bod 2, podmienky ich realizácie budú predmetom následnej obojstrannej dohody.

ČI. VIII.

Vlastnícke, licenčné a autorské práva

1. V prípade, že pri plnení služieb podľa tejto zmluvy vzniknú autorské diela, ktorých bude autorom výlučne Poskytovateľ, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi počtom a časovo (aj po skončení tejto zmluvy počas celej doby trvania autorskoprávnej ochrany diel) neobmedzenú bezplatnú licenciu s univerzálnym právom používať takéto autorské diela, a to na všetkých počítačoch Objednávateľa a všetkými spôsobmi, ktoré sú v čase podpisu tejto zmluvy známe. Objednávateľ je, v súlade s uvedeným, oprávnený najmä na použitie diel ako nástrojov na vytvorenie iných diel a ďalšie spôsoby použitia diel, ktoré sú potrebné na pokrytie všetkých Objednávateľových podnikateľských, hospodárskych a prevádzkových potrieb a nie sú v rozpore s osobnostnými a majetkovými právami autorov diel. Licencie udelené touto zmluvou sú výhradné na autorské diela, ktoré budú vytvorené len na základe špecifických požiadaviek Objednávateľa.
2. Objednávateľ nie je oprávnený udeliť sublicenciu tretím osobám s výnimkou písomného súhlasu Poskytovateľa, ani postúpiť licenciu na tretie osoby bez písomného súhlasu Poskytovateľa..
3. V prípade, že Poskytovateľ vytvorí autorské dielo súhlasí s tým, že poskytne súčinnosť Objednávateľovi v potrebnom rozsahu tak, aby Objednávateľ splnil svoj záväzok voči spoločnosti SAP Slovensko, s.r.o. v zmysle bodu 9.4. zmluvy uzatvorenej medzi Objednávateľom a SAP Slovensko, s.r.o. dňa 21.12.2000.

4. Poskytovateľ vyhlasuje, že ako zamestnávateľ bude oprávneným vykonávateľom všetkých majetkových práv autorov, jeho zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na vytvorení autorského diela.
5. Poskytovateľ vyhlasuje, že všetky nároky voči zamestnancom (autorom autorského diela), ktoré sú potrebné na výkon práv a povinností zmluvných strán podľa tejto zmluvy a podľa zákona, vyrovná, a že zodpovedá Objednávateľovi za všetku skutočne vzniknutú škodu, ktorú by mu nepravdivosť takéhoto vyhlásenia spôsobila.
6. V prípade, že pri spolupráci Poskytovateľa a Objednávateľa v súvislosti s touto zmluvou dôjde k vytvoreniu spoločného autorského diela, majú obidve strany právo toto dielo bezplatne využívať za podmienok, ktoré budú dohodnuté osobitne.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje v budúcnosti to je po skončení zmluvného vzťahu z tejto zmluvy aj ďalej spolupracovať na ďalšom rozvíjaní už odovzdaných a používaných riešení na základe požiadaviek Objednávateľa a v úzkej súčinnosti s ním. Podmienky takejto spolupráce budú predmetom následnej obojstrannej dohody.
8. V prípade ak k uzatvoreniu dohody v zmysle bodu 7 tohto článku zmluvy nedôjde ani po vyčerpaní všetkých možností, Objednávateľ je oprávnený na ďalšom rozvíjaní odovzdaných a používaných riešení pokračovať aj bez spolupráce s Poskytovateľom.

Čl. IX.

Zodpovednosť za škodu

1. Zmluvné strany zodpovedajú za škodu, ktorú si vzájomne spôsobili porušením podmienok dohodnutých v tejto zmluve, porušením svojich právnych povinností alebo opomenutím plnenia svojich povinností.
2. V prípade, že vznikne akákoľvek škoda, ktorú spôsobili Poskytovateľ a Objednávateľ, za náhradu tejto škody zodpovedajú podľa miery zavinenia. Ak nie je možné mieru zavinenia určiť, zmluvné strany sú za škodu zodpovedné rovnakým dielom.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť súčinnosť pri riešení náhrady škody.
4. Zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením povinností v súvislosti s touto zmluvou sa spravuje ustanoveniami Obchodného zákonníka a príslušnými právnymi predpismi o náhrade škody.

Čl.X.

Zmluvné pokuty a záruky

1. Pri omeškaní Poskytovateľa s poskytovaním služby alebo pri nekvalitnom plnení podľa dohodnutých podmienok v tejto zmluve, je Objednávateľ oprávnený postupovať podľa Prílohy č.1, bodov 8. 1 až 8.4 , ktoré obsahujú uplatnenie kreditov a plnia funkciu zmluvnej pokuty za omeškanie a nekvalitu služby.

2. Poskytovateľ poskytuje záruku na poskytnuté služby podľa tejto zmluvy na obdobie 24mesiacov. Záručná doba plynie odo dňa akceptácie jednotlivých služieb v súlade s touto zmluvou. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania záruky zabezpečí vlastnými kapacitami, bezplatne a na vlastné náklady odstránenie všetkých chýb, na ktoré sa záruka vzťahuje.

Čl. XI.

Podmienky ukončenia Zmluvy pred dohodnutou dobou

1. Túto Zmluvu možno pred uplynutím doby na ktorú bola uzatvorená ukončiť nasledovnými spôsobmi:
 - a) dohodou zmluvných strán, ktorej súčasťou je i vysporiadanie vzájomných záväzkov a pohľadávok,
 - b) odstúpením od Zmluvy, ak druhá zmluvná strana neplní svoje záväzky dohodnuté touto zmluvou a v takom neplnení pokračuje aj ďalších 30 dní po písomnom upozornení oprávnenou stranou na neplnenie dohodnutého záväzku. Účinky odstúpenia od zmluvy nastanú 30 dní po tom, čo bolo druhej zmluvnej strane doručené písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy.
2. Pri ukončení Zmluvy zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi za všetky odovzdané služby a Poskytovateľ odovzdá všetky bezchybné rozpracované rozvíjané aplikácie.
3. Ukončenie zmluvy nemá vplyv na povinnosť mlčanlivosti, ochranu autorských práv, právo na úhradu škody a zmluvnú pokutu v rozsahu stanovenom touto zmluvou.

Čl. XII.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Prípadné spory, ktoré nebude možné riešiť dohodou zmluvných strán, budú riešené príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
2. Táto zmluva sa môže meniť iba písomnými, očíslovanými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je podrobná špecifikácia poskytovanej služby uvedená v Prílohe č. 1.
4. Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach z ktorých každá zo zmluvných strán dostane po dve vyhotovenia.

5. Zmluvné strany sa oboznámili s obsahom tejto zmluvy, súhlasia s ním, čo potvrdzujú svojimi podpismi.

V Bratislave, dňa 20.06. 2012

V Bratislave, dňa 25.06.2012

Ing. Štefan Hlinka, v.r.
generálny riaditeľ
Železnice Slovenskej republiky

RNDr. Roman Kekeňák, v.r.
Predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ
Tory Consulting, a.s.

Príloha č.1 k zmluve č. 1100018199/2012/5400

Dohoda o zabezpečení podpory prevádzky a rozvoja aplikácie SAP ECC
(Service Level Agreement)

Obsah:

1. POPIS SLUŽBY	13
2. ROZSAH SLUŽBY	14
3. CENA SLUŽBY	15
4. DOSTUPNOSTĚ SLUŽBY	16
5. ÚROVEŇ SLUŽBY	16
6. KOMUNIKÁCIA S KONCOVÝM UŽÍVATEĽOM SYSTÉMU.....	18
7. RIADENIE SLUŽIEB	18
7.1. KONTROLA ÚROVNE SLUŽIEB	18
7.2. SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA	19
8. MOTIVÁCIA	19
8.1. UPLATNITEĽNOSŤ KREDITOV	19
8.2. POSTUP PRI KREDITOCH.....	20
8.3. ZNÍŽENIE KREDITOV (EARN BACK)	20
8.4. ÚČTOVANIE KREDITOV	21
9. REKLAMÁCIE.....	21
10. ZÁKLADNÉ POJMY A SKRATKY	21
11. ZOZNAM OPRÁVNENÝCH UŽÍVATEĽOV OBJEDNÁVATEĽA A POSKYTOVATEĽA.	23
12. SPRACOVANIE KOMUNIKAČNÉHO MANUÁLU	23

1. Popis služby

Predmetom služby v zmysle článku I. bod 1. Zmluvy je poskytovanie metodologickej, bežnej podpory a údržby prevádzky systému SAP ECC a rozvoja produktov SAP ECC pre Objednávateľa. Poskytovaná služba zabezpečí produktívnu prevádzku systému SAP ECC podľa požiadaviek Objednávateľa a požadovaný rozvoj prevádzkovaných aplikácií.

Zoznam modulov SAP:

Modul FI	finančné účtovníctvo
Modul AM	dlhodobý majetok
Modul CO	controlling
Modul MM	materiálový manažment
Modul SD	odbyt a predaj
Modul IM	investičný manažment
Modul PS	správa projektov
Modul PM	oprava a údržba ŽI
Modul HR-PA	personálna administrácia
Modul HR-PD	personálne plánovanie
Modul BW	výkazníctvo
Modul RE	nehnuteľnosti
Modul EM	energetické média
Modul OE	majetok v operatívnej evidencii
Modul ZTIS	zákaznícky telekomunikačný inf. systém
Modul BC	báza
Modul CEZ	centrálna evidencia zmlúv

Podpora bude spočívať vo vykonávaní nasledovných činností:

1.1. Poskytovanie podpory a údržby prevádzky systému SAP ECC a rozvoja produktov SAP ECC pre objednávateľa v nasledovnom rozsahu:

- spolupráca pri definícii nástrojov ekonomického riadenia, systému výkazníctva a tiež informačných tokov;
- koordinovanie prác na systémoch s platformou SAP;
- spolupráca pri metodickom zabezpečení kontinuity spracovania ekonomických a ďalších súvzťažných informácií, vrátane tvorby a aplikácie vhodných nástrojov;
- spolupráca pri tvorbe metodiky prevádzky a rozvoja ekonomického informačného systému SAP ECC.

1.2. Zabezpečenie užívateľskej podpory produktívnej prevádzky aplikácií na báze SAP ECC v nasledovnom rozsahu:

- podpora a údržba systému v prevádzke;
- údržba jednotlivých modulov SAP ECC (štandardných aj neštandardných);
- riešenie problémov a vykonávanie poradenstva;
- help desk pre užívateľov systému SAP (komplexná podpora užívateľom);

- e) vytváranie podmienok pre vykonanie uzávierok a závierok vrátane vykonania Objednávateľom vybraných a definovaných prác;
- f) údržba a podpora neštandardných programov a aplikácií;
- g) spracovanie spotrebnej dani z elektriny, zemného plynu a uhlia;
- h) tvorba a udržiavanie Užívateľskej dokumentácie (príručky) na základe požiadaviek Objednávateľa.

1.3. Zabezpečenie zmien nastavení aplikácií na báze SAP a školení funkčnosti SAP – malé požiadavky:

- a) nastavenie a zmeny nastavení systému na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorých spracovanie vyžaduje uloženie zmien nastavení do databázy a vývoj nových programov;
- b) úpravy návrhov riešenia aplikácií na báze SAP (úprava štandardných výstupov, vývoj nových a generovanie výstupných zostáv, výstupy dát, súvisiace aplikácie);
- c) testovanie nového nastavenia a nových funkcií, aplikácií;
- d) zapracovanie legislatívnych zmien a úprav customizingu systému SAP ECC na základe požiadaviek a v spolupráci s Objednávateľom;
- e) spolupráca pri vedení školení užívateľov a školenie užívateľov v prípade požiadavky Objednávateľa v priestoroch Objednávateľa.

1.4. Zabezpečenie zmien nastavení aplikácií na báze SAP ECC a školení funkčnosti SAP ECC – veľké požiadavky:

- a) nastavenie a zmeny nastavení systému na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorých spracovanie vyžaduje uloženie zmien nastavení do databázy a vývoj nových programov;
- b) úpravy návrhov riešenia aplikácií na báze SAP (úprava štandardných výstupov, vývoj nových a generovanie výstupných zostáv, výstupy dát, súvisiace aplikácie);
- c) testovanie nového nastavenia a nových funkcií, aplikácií;
- d) zapracovanie legislatívnych zmien a úprav customizingu systému SAP ECC na základe požiadaviek a v spolupráci s Objednávateľom;
- e) vedení školení užívateľov a školenie užívateľov v prípade požiadavky Objednávateľa v priestoroch Objednávateľa.

1.5. Zabezpečenie rozvoja aplikácií na báze SAP ECC – veľké požiadavky:

- a) systémovú metodológiu pre procesy, ktorých riadenie je, resp. môže byť podporované v systéme SAP, v spolupráci s Objednávateľom,
- b) koordináciu realizačných skupín rozvojových projektov,
- c) vedenie potrebnej pracovnej dokumentácie príslušných realizačných skupín rozvojových projektov a celkovú dokumentáciu,
- d) podieľanie sa na systémovej integrácii informačných systémov.

2. Rozsah služby

2.1 Rozsah služieb je stanovený v nasledovnej tabuľke:

Oblasť služby	Počet človekohodín za rok
1/ Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií na báze SAP ECC v zmysle bodov 1.1, 1.2, 1.3.	22 200
2/ Zabezpečenie bežného vývoja a rozvoja aplikácií na báze SAP ECC v zmysle bodov 1.4, 1.5	2 700

Zmena pomeru človekohodín podľa požadovaných služieb je v kompetencii oprávnených osôb objednávateľa a dodávateľa za podmienky, že zmluvne dohodnutá celková maximálna cena za služby zostane nezmenená.

2.2. Rozsah poskytovaných služieb uvedených v článku II. bod 2. a bod 3. Zmluvy môže byť prehodnotený za nasledovných pravidiel:

- Objednávateľ je oprávnený nepožadovať služby uvedené v článku II. bod 2 a bod 3 Zmluvy, realizované Poskytovateľom a ich realizáciu vykonávať vlastnými kapacitami na základe požiadavky odsúhlasenej oprávnenými kontaktnými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Služby odsúhlasené oprávnenými kontaktnými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa môže Objednávateľ vykonávať svojimi kapacitami najskôr 3 (tri) mesiace po odsúhlasení oprávnenými kontaktnými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa, vždy od prvého dňa kalendárneho mesiaca. Zmena v rozsahu poskytovaných služieb bude upravená formou dodatku ku zmluve podpísaného oprávnenými zástupcami zmluvných strán v prípade, ak rozsah poskytovaných služieb uvedených v zmluve bude zmenený.
- Objednávateľ je oprávnený požadovať nové služby neuvedené v článku II. bod 2 a bod 3 Zmluvy na základe požiadavky odsúhlasenej oprávnenými kontaktnými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Poskytovateľ môže súhlas s požadovaním nových služieb Objednávateľa odmietnuť len výnimočne a to v odôvodnených prípadoch. Služby odsúhlasené oprávnenými kontaktnými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa bude Poskytovateľ vykonávať svojimi kapacitami najneskôr 3 (tri) mesiace po odsúhlasení oprávnenými kontaktnými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa, vždy od prvého dňa kalendárneho mesiaca. Zmena v rozsahu poskytovaných služieb bude upravená formou dodatku ku zmluve podpísaného oprávnenými zástupcami zmluvných strán v prípade ak rozsah poskytovaných služieb uvedených v zmluve bude zmenený.

3. Cena služby

Cena služby je stanovená v nasledovnej tabuľke:

Oblasť služby	Cena 1 čh dodávateľa v Eur
Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií na báze SAP ECC v zmysle bodov 1.1, 1.2, 1.3	38,5

Zabezpečenie bežného vývoja a rozvoja aplikácií na báze SAP ECC v zmysle bodov 1.4, 1.5	106,2
---	-------

- 3.1 Fakturácia ceny v zmysle článku III. Bod 1.1. Zmluvy za služby v rozsahu stanovenom v bode 2.1 Prílohy bude realizovaná mesačne. Prílohou faktúry bude Výkaz o poskytnutí služieb – odsúhlasenie poskytnutých služieb. Detailný popis spôsobu odsúhlasovania mesačných výkazov (activity report) bude popísaný v komunikačnom manuáli.
- 3.2 Fakturácia ceny v zmysle článku III. Bod 1.2. Zmluvy za služby nad rámec rozsahu stanovenom v bode 2.1 Prílohy bude realizovaná po vyčerpaní ročného rozsahu a to mesačne vždy po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom k prekročeniu došlo a ku dňu ukončenia zmluvy. Prílohou faktúry bude Výkaz o poskytnutí služieb – odsúhlasenie poskytnutých služieb nad rámec rozsahu. Detailný popis spôsobu odsúhlasovania mesačných výkazov (nad rámec rozsahu bude popísaný v komunikačnom manuáli.

4. Dostupnosť služby

Služby budú poskytované v pracovné dni v období platnosti zmluvy v rozsahu podľa nasledovnej tabuľky. V prípade potreby (uzávierky, mimoriadne udalosti) bude možná dočasná zmena času dostupnosti služby podľa dohody medzi kompetentným zamestnancom Poskytovateľa a Objednávateľa, bez vplyvu na cenu. Táto zmena musí byť potvrdená písomne, resp. zdokumentovateľnou formou (elektronicky).

Zoznam kompetentných osôb, forma a spôsob odsúhlasovania zmien času dostupnosti služby budú definované v komunikačnom manuáli.

Dni	Hodiny
Pondelok až piatok	od 7.30 do 16.30

5. Úroveň služby

Pre definíciu a meranie úrovne poskytovaných služieb pre všetky služby sa uplatnia parametre definované v zmluve o poskytovaní úrovne služieb - SLA:

ID úrovne služieb	Názov úrovne služieb
ID 1	<i>Doba reakcie na malú požiadavku užívateľa.</i>
Definícia:	Doba reakcie na požiadavku užívateľa je doba [v hodinách] od prijatia požiadavky - po odoslanie záväzného stanoviska k požiadavke žiadateľovi, v čase definovanom „dostupnosťou služby“. Požiadavka je formalizovaná definícia potreby užívateľa na zmenu, alebo zotrvanie definovaného stavu procesu, ktorá bola dohodnutým spôsobom nahlásená. Malá požiadavka: predstavuje malú zmenu v systéme, ako je napríklad prestavenie číselníka, založenie účtu hlavnej knihy, pričom riešenie tejto požiadavky nepresahuje rámec 5 človeko dní. Jej vykonanie nevyžaduje potrebu schvaľovacieho procesu.
Požadovaná	Reakčný čas na 90% “malých” požiadaviek bude 8 hodín pracovného času.

úroveň:	
Meranie a hodnotenie	V zadávacom formulári bude zaznačený čas prijatia požiadavky Poskytovateľom a čas prijatia odozvy Poskytovateľa autorizovaný užívateľom. Tieto hodnoty budú poskytnuté Objednávateľovi vo forme zjednodušeného výpisu 1 x mesačne vo forme prehľadnej tabuľky. Forma a obsah prehľadu budú spresnené a odsúhlasené s Objednávateľom v priebehu prechodného obdobia.
Obmedzenia:	Pre dosiahnutie požadovanej úrovne je obmedzený počet „malých“ požiadaviek denne na „5“.

ID 2	<i>Doba reakcie na veľkú požiadavku užívateľa</i>
Definícia:	Doba reakcie na požiadavku užívateľa je doba [v hodinách] od prijatia požiadavky - po odoslanie záväzného stanoviska k požiadavke žiadateľovi, v čase definovanom „dostupnosťou služby“. Veľká požiadavka: Predstavuje väčší zásah do systému v rozsahu nad 5 človeko dní. Je definovaná ako zabezpečenie bežného vývoja a rozvoja aplikácií na báze SAP ECC. Je charakterizovaná nutnou analytickou prípravou s následným odsúhlasením riešenia kompetentným zamestnancom Objednávateľa. Procesy spracovania požiadaviek, vrátane eskalačných procedúr, budú dohodnuté a testované v prechodnom období. Požiadavka je formalizovaná definícia potreby užívateľa na zmenu, alebo zotrvanie definovaného stavu procesu, ktorá bola dohodnutým spôsobom nahlásená.
Požadovaná úroveň:	Reakčný čas na 80% „veľkých“ požiadaviek bude do 24 hodín pracovného času (3 pracovné dni).
Meranie a hodnotenie	V zadávacom formulári bude zaznačený čas prijatia požiadavky Poskytovateľom a čas prijatia odozvy Poskytovateľa autorizovaný užívateľom. Tieto hodnoty budú poskytnuté Objednávateľovi vo forme zjednodušeného výpisu 1 x mesačne vo forme prehľadnej tabuľky. Forma a obsah prehľadu budú spresnené a odsúhlasené s Objednávateľom v priebehu prechodného obdobia.
Obmedzenia:	Pre dosiahnutie požadovanej úrovne je obmedzený počet „veľkých“ požiadaviek mesačne na „2“.

ID úrovne služieb	Názov úrovne služieb
ID 3	<i>Termín plnenia veľkej požiadavky užívateľa</i>
Definícia:	Termín plnenia požiadavky užívateľa požadovaný Objednávateľom. Požadovaný termín plnenia (konkrétny dátum) musí byť uvedený Objednávateľom pri definovaní požiadavky. Každá zmena požadovaného termínu plnenia veľkej požiadavky (posun termínu) Objednávateľom musí byť zrealizovaná formou zmeny do požiadavky. Objednávateľ bude dostatočne súčinný v takom rozsahu, ako je to nevyhnutné pre samotnú realizáciu veľkej požiadavky a ako bude popísané v Štúdiu vykonateľnosti. Poskytovateľ upozorní Objednávateľa na prípadné ohrozenie termínu plnenia, nezavinené z jeho strany a Objednávateľ je oprávnený na základe upozornenia prijať, resp. neprijať zmenu požadovaného termínu plnenia. Na základe rozhodnutia Objednávateľa o prijatí, resp. neprijatí zmeny pôvodného požadovaného termínu plnenia dôjde aj ku zmene harmonogramu realizácie prác.

Požadovaná úroveň:	Termín plnenia na 90 % veľkých požiadaviek bude v čase požadovanom Objednávateľom.
Meranie a hodnotenie	V zadávacom formulári bude zaznačený deň požadovaného termínu plnenia veľkej požiadavky Objednávateľom a deň skutočného ukončenia realizácie veľkej požiadavky autorizovaný užívateľom. Tieto hodnoty budú poskytnuté Objednávateľovi vo forme zjednodušeného výpisu 1 x štvrťročne vo forme prehľadnej tabuľky. Forma a obsah prehľadu budú spresnené a odsúhlasené s Objednávateľom v priebehu prechodného obdobia.
Obmedzenia:	Žiadne

6. Komunikácia s koncovým užívateľom systému

Detailný spôsob komunikácie bude popísaný v komunikačnom manuáli, ktorý bude aktualizovaný v spolupráci Objednávateľa a Poskytovateľa.

7. Riadenie služieb

Hlavnou úlohou riadenia služieb je zabezpečenie riadenia a realizácie parametrov zmluvného vzťahu, odsúhlasovanie plnenia služieb, riadenie reklamácií, zabezpečenie zmeny zmluvných vzťahov, zmena rozsahu služieb, kontrola a monitoring plnenia služieb.

Za riadenie služieb sú zodpovední poverení zamestnanci Objednávateľa a Poskytovateľa (Servis Level Manager) – manažéri riadenia služieb. Ich hlavnou úlohou je riadiť zmluvný proces a rozhodovať o dôležitých zmenách.

Vlastný výkon služieb sa bude realizovať cez nižšie články. Hierarchia realizácie služieb je uvedená nižšie:

Oprávnení kontaktní zamestnanci Objednávateľa:

- Manažér riadenia služieb
- Kľúčoví užívatelia (business owners)
- Ostatní oprávnení užívatelia

Oprávnení kontaktní zamestnanci Poskytovateľa:

- Manažér riadenia služieb
- Metodici modulov

Detailný popis spôsobu komunikácie a popis kompetencií jednotlivých riadiacich článkov bude spracovaný v komunikačnom manuáli.

7.1. Kontrola úrovne služieb

Poskytovateľ bude odovzdávať Objednávateľovi písomne a v elektronickej forme v dohodnutom formáte mesačné hlásenia dokladujúce dosiahnutú úroveň služieb. Stav riešenia, ako aj spôsob riešenia požiadavky, bude zadávateľovi sprístupnený v zmysle komunikačného manuálu.

Tieto výkazy budú súčasťou mesačnej fakturácie za poskytované služby. K týmto výkazom bude mať prístup aj oprávnený zamestnanec Objednávateľa – Manažér riadenia služieb (Servis Level Manager).

Manažér riadenia služieb Objednávateľa bude zodpovedný za odsúhlasovanie výkonov realizovaných v zmysle bodu 1.4 a 1.5 vo forme akceptačného protokolu, ktorý bude súčasťou mesačnej fakturácie.

Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať audit spokojnosti užívateľov IS SAP ECC najmenej 1 x za rok. Formát a rozsah auditu bude určený po dohode Poskytovateľa s Objednávateľom.

Formát a obsah výkazov, akceptačného protokolu bude uvedený v komunikačnom manuáli.

7.2. Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť súčinnosť v oblasti riadenia a správy bázo­vého modulu SAP. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi pre zabezpečenie výkonu služby potrebnú prevádzkovú dokumentáciu a zabezpečí administrátorský prístup k nastaveniam aplikácie SAP.

Objednávateľ zabezpečí prístup, ako aj potrebné oprávnenia zamestnancov Poskytovateľa, do internej počítačovej siete Objednávateľa, ako aj do informačného systému SAP, minimálne v čase od **7:00 do 21:00 počas pracovných dní**.

V prípade zvláštnych požiadaviek v období, ktoré kladie vyššiu náročnosť na IS (mesačné uzávierky, ročné uzávierky, upgrady...), sa tento čas predĺži na nevyhnutne potrebnú dobu podľa dohody Poskytovateľa a Objednávateľa. Táto požiadavka musí byť obidvomi stranami odsúhlasená min. 1 deň pred účinkom takéhoto opatrenia. Povinnosť zabezpečiť potrebný čas dostupnosti IS má ten kompetentný užívateľ Objednávateľa, ktorý danú požiadavku iniciuje prostredníctvom manažéra riadenia služieb Objednávateľa.

Nakoľko bude Poskytovateľ zabezpečovať nastavovanie konfigurácie IS SAP ECC, je povinnosťou Objednávateľa oznámiť všetky zmeny, resp. udalosti, ktoré Objednávateľ vykonal v oblasti základnej správy aplikácie. Na zabezpečenie tejto požiadavky Objednávateľ zabezpečí prístup zamestnancom Poskytovateľa ku konfiguračnej databáze. (Prístup k ABAP repository, data dictionary a k zoznamu transportných požiadaviek).

Aby bola zabezpečená jednoznačnosť v zodpovednosti za prevádzku aplikácie, všetky nastavenia aplikácie, bude zabezpečovať dodávateľ (Poskytovateľ).

8. Motivácia

Výsledky dosahované Poskytovateľom sa budú merať a porovnávať so stanovenými úrovňami služieb na konci každého kalendárneho mesiaca a hlásiť Objednávateľovi v súlade s procesom riadenia služieb.

Celková mesačná výška Kreditov nepresiahne 5 percent (5%) celkových Poplatkov služby splatných Poskytovateľovi za príslušný predchádzajúci mesiac.

8.1. Uplatniteľnosť kreditov

Hodnoty stanovených úrovni služieb sa budú merať prostredníctvom kľúčových ukazovateľov výkonnosti (Key Performance Indicator - ďalej len ako „KPI“).

V prípade nedodržania KPI v porovnaní s príslušnými stanovenými úrovňami služieb počas ktoréhokoľvek meracieho obdobia počas trvania zmluvy ("Nedodržanie KPI") poskytne Poskytovateľ kredity podľa tabuľky nižšie.

8.2. Postup pri kreditoch

Podľa prahov stanovených v definovaných úrovniach služieb – výška kreditu bude súčtom percent jednotlivých nedodržaných KPI, uplatňovaných k mesačným poplatkom týkajúcim sa príslušných častí služieb. Percento za jednotlivé nedodržanie KPI je percento uvedené v tabuľke nižšie.

ID	KPI			
1	Doba reakcie na malú požiadavku užívateľa			
	Kredity	Výkonnosť	Kredit	Zníženie Kreditov
		Veľmi dobré: >98 % bude do 8 hodín	0%	1.%
		Vyhovujúce: => 90 =< 98 bude do 8 hodín	0%	
		Neuspokojivé < 90 %	3 %	
	Jednotka	Reakčná doba v hod. na 1 malú požiadavku		
2	Doba reakcie na veľkú požiadavku užívateľa			
	Kredity	Výkonnosť	Kredit	Zníženie Kreditov
		Veľmi dobré: >90 % bude do 3 dní	0%	2%
		Vyhovujúce: => 80 =< 90 bude 3 dní	0%	
		Neuspokojivé < 80 %	4%	
	Jednotka	Reakčná doba v dňoch na 1 veľkú požiadavku		
3	Termín plnenia veľkej požiadavky užívateľa			
	Kredity	Výkonnosť	Kredit	Zníženie Kreditov
		Veľmi dobré: >90 % bude v požad. termíne	0%	2%
		Vyhovujúce: => 80 =< 90 bude po požadovanom termíne	2%	
		Neuspokojivé < 80 % bude po požadovanom termíne	4%	
	Jednotka	Požadovaný termín plnenia uvedený konkrétnym dátumom		

Plnenie stanovených úrovní služieb budú posudzovať Manažéri riadenia služieb na mesačnej báze.

Ak sú KPI hodnotené ako neuspokojivé, fakturácia bude znížená o percento kreditov pre danú službu.

Ak sú KPI hodnotené ako neuspokojivé v troch za sebou nasledujúcich mesiacoch, takéto nedodržanie bude riešené v súlade s procesom riadenie eskalácie, ktorý bude definovaný ako súčasť procesu riadenia úrovne služieb, pričom bude uplatnený zvýšený kredit v 1,5-násobku kreditu danej služby, ktorej sa takýto stav dotýkal.

8.3. Zníženie kreditov (earn back)

Poskytovateľ bude mať možnosť znížiť kredity nasledovným spôsobom:

- Na konci každého štvrťroka sa vyhodnotí plnenie každého KPI.

- b) Za každý mesiac plnenia KPI v úrovni „Veľmi dobrý“ Poskytovateľ získa zníženie kreditov, ako je uvedené v tabuľke vyššie, týkajúce sa príslušnej časti služieb.
- c) Celkový kredit za daný štvrťrok bude stanovený ako kredity mínus zníženie kreditov.

8.4. Účtovanie kreditov

Reporting dosiahnutých výsledkov stanovenej úrovne služieb bude súčasťou mesačného posúdenia riadenia služieb, ako sa popisuje v článku 7 Riadenie služieb.

Poskytovateľ bude zodpovedať za výpočet a odsúhlasenie príslušných kreditov s Objednávateľom na konci každého štvrťroka. Poskytovateľ upraví mesačnú faktúru za nasledujúci mesiac tak, aby zahŕňala prípadné kredity za predchádzajúci štvrťrok.

Poskytnutie kreditov bude jediným a výhradným nárokom Objednávateľa v súvislosti so zodpovednosťou Poskytovateľa za nedodržanie alebo omeškanie plnenia príslušných KPI.

9. Reklamácie

Odstraňovanie väd, ktoré sú predmetom reklamácie, Poskytovateľ vykoná bezplatne.

10. Základné pojmy a skratky

Pojem	Vysvetlenie
Change	Zmena - akákoľvek modifikácia, ktorá mení (zvyšuje, znižuje) definovaný odsúhlasený stav podporovaného HW, siete, aplikácie, operačného prostredia, systému, klienta alebo odpovedajúcej dokumentácie.
Change Management	Riadenie zmeny – Proces implementácie zmien akékoľvek služby, riadeným spôsobom, umožňujúci dosiahnuť zmenu s minimalizáciou negatívnych dopadov na služby.
Configuration Management	Riadenie konfigurácie – proces, ktorý zabezpečuje identifikáciu, zaznamenanie, audit a vyhodnocovanie komponentov alebo udalostí IS.
Configuration Management Database (CMDB)	Konfiguračná databáza – databáza obsahujúca odpovedajúce detaily všetkých komponentov IS a detailizuje dôležité vzťahy medzi nimi.
Continuity Management	Riadenie kontinuity - proces, ktorý podporuje proces obnovy systému po výpadku, zaisťuje, že IT služby sú obnovené v požadovanom čase.
Customer Management	Riadenie zákazníkov – proces, ktorý zakladá a spravuje vzťahy a linky medzi výkonnými firemnými manažérmi a firmou, ktorá poskytuje a zabezpečuje IT služby.
Doba riešenia	Doba od prijatia požiadavky spracovávateľom (dodávateľom) po akceptáciu hotového riešenia zadávateľom (objednávateľom)
HW	Hardware - technické vybavenie
Financial Management	Riadenie financií - proces ktorý sleduje náklady vzťahujúce k danej službe vo vzťahu s dodanou službou.
Incident & Service Request Management	Riadenie incidentov a požiadaviek – proces, ktorý riadi obnovenie normálneho stavu služby, definovaného v SLA.
IT Infrastructure	Súčet hardvéru, softvéru, telekomunikačných zariadení, procedúr a dokumentácie v organizácii.

Pojem	Vysvetlenie
ITIL	IT – Infrastructure Library – Metodika riadenia IT služieb.
IT Service Delivery	Dodávka služby - Skupina procesov <ul style="list-style-type: none"> - Availability Management, - Capacity Management, - Continuity Management, - Financial Management, - Service Level Management), adresovaných z oblasti riadenia a návrhu služieb, ktoré biznis vyžaduje od dodávateľa.
Kľúčový užívateľ	Zamestnanec objednávateľa, obvykle vedúci organizačnej jednotky, ktorý je zodpovedný za zadávanie požiadaviek na IS SAP ECC.
KPI	Key Performance Indikator – Kľúčový Indikátor výkonnosti – ukazovateľ, ktorý stanovuje kvantitatívnu alebo kvalitatívnu stránku procesu.
OI	Odbor informatiky
OLA	Operational Level Agreement - Zmluva o zabezpečení prevádzky – interná zmluva v rámci organizácie, pokrývajúca podporu dodávky služieb v rámci interných organizačných jednotiek.
Oprávnená osoba	Zamestnanec objednávateľa, ktorý je oprávnený zadávať požiadavky a má prístup do Help Desku pre nahlasovanie udalostí, porúch a požiadaviek v oblasti IS SAP ECC
PC	Personal Computer - Osobný počítač
Problem	Problém - neznáma udalosť, ktorá by mohla, alebo spôsobila, výpadok služby.
Proces	Pod pojmom proces rozumieme systém činností, ktoré chápané ako celok vytvárajú výslednú hodnotu určenú pre zákazníka. Hodnota je zákazníkov odhad celkovej vlastnosti výrobku uspokojovať jeho potrebu.
Problem Management	Riadenie problémov – proces, ktorý minimalizuje dopady chýb v infraštruktúre / službe a externých udalostí na užívateľov. Je to proces zameraný na diagnostiku a odstránenie chýb v IT infraštruktúre a aplikáciách s cieľom dosiahnuť čo najvyššiu stabilitu IT služieb.
RACI Matrix	RACI diagramy - nástroje na mapovanie aktivít na role a definujú ako role, vplyvajú na aktivity.
Request for Change (RFC)	Požiadavka na zmenu.
Roľa	Sada aktivít, zodpovedností a oprávnení.
Reakčná doba	Doba [v hodinách] od prijatia požiadavky - po odoslanie záväzného stanoviska k požiadavke žiadateľovi, v čase definovanom „dostupnosťou služby„.
Service Desk	Skupina procesov ktoré pokrývajú spracovanie a riadenie užívateľských požiadaviek cez jeden kontaktný bod medzi dodávateľom IT služieb a užívateľmi IT služieb

Pojem	Vysvetlenie
SLA	Service Level Agreement – Zmluva o poskytovaní úrovne služieb - špeciálny druh zmluvy, ktorá upravuje rozsah a úroveň požadovaných služieb medzi objednávateľom a dodávateľom.
Service Level Management	Riadenie úrovne služieb – proces, ktorý definuje úroveň služieb dojednaný so objednávateľom a riadi tento proces v akceptovateľných nákladoch.
Service Management	Riadenie služieb - riadenie služieb za účelom uspokojenia užívateľských požiadaviek.
Service Request	Požiadavka na službu – každá požiadavka nespôsobujúca chybu v IT infraštruktúre.
SPOC	Single Point Of Contact – Jeden kontaktný bod – je kontaktné miesto dodávateľa IT služieb, kde užívatelia IT služieb nahlasujú incidenty a požiadavky na IT služby. Fyzicky je realizované Servis Deskom (inak nazývaný aj Help Desk, Hot Line atď.)
SW	Software - programové vybavenie.
Underpinning contract	Kontrakt, resp. externá zmluva, medzi dodávateľom IT služieb a treťo-stranným subjektom, ktorý zabezpečuje subdodávku služieb na podporu hlavných IT služieb.

11. Zoznam oprávnených užívateľov Objednávateľa a Poskytovateľa.

Za Objednávateľa ŽSR budú v zmysle zmluvy o podpore systému SAP stanovení kľúčoví užívatelia v komunikačnom manuáli.

Za Poskytovateľa Tory Consulting a.s. budú oprávnené osoby stanovené v komunikačnom manuáli.

12. Spracovanie komunikačného manuálu

Komunikačný manuál bude spracovaný vo vzájomnej spolupráci oboch zmluvných strán a odsúhlasený oboma zmluvnými stranami najneskôr do 1 (jedného) mesiaca po podpise zmluvy.