

**Zmluva o podpore a údržbe prevádzky systému SAP č. 1100060188/2016/5400/025**  
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

**Objednávateľ:** **Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme "ŽSR"**  
Sídlo: Klemensova 8, 813 61 Bratislava  
Právna forma: Iná právnická osoba  
Zapísané: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Po, Vložka číslo: 312/B  
Štatutárny orgán: Ing. Miroslav Kocák, generálny riaditeľ ŽSR  
Osoba oprávnená na podpis Zmluvy: Ing. Miroslav Kocák, generálny riaditeľ ŽSR  
Osoba splnomocnená rokovať vo veciach zmluvných: Ing. Branislav Vavrinčík, riaditeľ CLaO  
vo veciach technických: Ing. Jana Krupcová, riaditeľka Odboru financovania, účtovníctva a daní GR ŽSR  
Mgr. Igor Olexa, riaditeľ Odboru telekomunikácií, informatiky a informačnej bezpečnosti GR ŽSR  
IČO: 31 364 501  
DIČ: 2020480121  
IČ DPH: SK2020480121  
IBAN: SK11 0200 0000 3500 0470 0012  
SWIFT/BIC: SUBASKBX  
Objednávateľ je platcom DPH.  
(ďalej len „Objednávateľ“)

a

**Poskytovateľ:** **TORY CONSULTING, a.s.**  
Sídlo: Slovenskej jednoty 10, 040 01 Košice  
Právna forma: Akciová spoločnosť  
Zapísané: Obchodný register Okresného súdu Košice I Oddiel: Sa, Vložka číslo: 879/V  
Štatutárny orgán: predstavenstvo  
Zastúpená: RNDr. Roman Kekeňák, predseda predstavenstva  
IČO: 36 174 777  
DIČ: 2020043916  
IČ DPH: SK2020043916  
IBAN: SK35 1100 0000 0026 2511 0583  
SWIFT/BIC: TATRSKBX  
Poskytovateľ je platcom DPH.  
(ďalej len „Poskytovateľ“)  
(spolu ďalej ako „Zmluvné strany“ alebo v jednotnom čísle „Zmluvná strana“).

### Preambula

Táto Zmluva sa uzatvára ako výsledok postupu Priame rokovacie konanie podľa § 89 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## **Článok I Predmet zmluvy**

- 1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje počas platnosti tejto Zmluvy poskytovať Objednávateľovi služby podpory a údržby prevádzky systému SAP (všeobecných modulov SAP ECC, neštandardných – pre Objednávateľa vytvorených modulov SAP a implementovaných produktov SAP), v oblasti poradenských služieb a informačnej podpory, v oblasti rozvoja a vývoja produktov SAP, vrátane údržby rozhraní s prevádzkovými aplikáciami mimo SAP. Predmet zmluvy je podrobne špecifikovaný v Prílohe č. 1, ktorou je Dohoda o zabezpečení podpory prevádzky a rozvoja aplikácie SAP (Service Level Agreement). Príloha č. 1 je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 1.2 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.
- 1.3 Objednávateľ sa zaväzuje za riadne vykonávanie služieb zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu v zmysle článku III tejto Zmluvy.

## **Článok II Rozsah poskytovaných služieb**

- 2.1 Zabezpečenie metodologickej, bežnej podpory a údržby prevádzky systému SAP (všeobecných modulov SAP ECC, neštandardných – pre Objednávateľa vytvorených modulov SAP a implementovaných produktov SAP) obsahuje a Objednávateľom môže byť požadované:
  - 2.1.1. nastavenie a zmeny nastavení systému na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorých spracovanie vyžaduje uloženie zmien nastavení do databázy a vývoj nových programov,
  - 2.1.2. úpravy návrhov riešenia aplikácií na báze SAP (úprava štandardných výstupov, vývoj nových a generovanie výstupných zostáv, výstupy dát, súvisiace aplikácie),
  - 2.1.3. testovanie nového nastavenia a nových funkcií, aplikácií,
  - 2.1.4. zapracovanie legislatívnych zmien a úprav customizingu systému SAP pri neštandardných nastaveniach na základe požiadaviek a v spolupráci s Obstarávateľom,
  - 2.1.5. podpora a údržba systému v prevádzke,
  - 2.1.6. údržba jednotlivých modulov SAP ECC (štandardných aj neštandardných);
  - 2.1.7. riešenie problémov a vykonávanie poradenstva,
  - 2.1.8. riešenie neočakávaných a neštandardných problémov,
  - 2.1.9. help desk pre užívateľov systému SAP (komplexná podpora kľúčovým užívateľom a v obmedzenom rozsahu koncovým užívateľom),
  - 2.1.10. spolupráca pri vedení školení užívateľov v prípade požiadavky Objednávateľa,
  - 2.1.11. vytváranie podmienok pre vykonanie mesačných uzávierok vrátane vykonania Objednávateľom vybraných a definovaných služieb,
  - 2.1.12. vytváranie podmienok pre vykonanie ročnej uzávierky a závierky vrátane vykonania obstarávateľom vybraných a definovaných služieb pri ročnej uzávierke a závierke,
  - 2.1.13. údržba a podpora neštandardných programov pre nákup a predaj médií (elektrina a teplo),
  - 2.1.14. údržba a podpora neštandardných programov na výpočet ekonomicky oprávnených nákladov,
  - 2.1.15. údržba a podpora neštandardných programov zabezpečujúcich evidenciu zmlúv a proces verejného obstarávania,
  - 2.1.16. údržba a podpora neštandardných programov zabezpečujúcich centrálnu evidenciu školení a skúšok,

- 2.1.17. spracovanie spotrebnej dani z elektriny, zemného plynu a uhlia,
  - 2.1.18. údržba a podpora neštandardnej aplikácie pre spracovanie trakčnej elektriny,
  - 2.1.19. údržba a podpora neštandardnej aplikácie pre spracovanie vyúčtovania služieb spojených s bytovým hospodárstvom,
  - 2.1.20. údržba a podpora rozhraní s prevádzkovými aplikáciami mimo SAP.
- 2.2 Zabezpečenie rozvoja nových aplikácií obsahuje:
- 2.2.1 systémovú metodológiu pre procesy, ktorých riadenie je, resp. môže byť podporované v systéme
  - 2.2.2 koordináciu realizačných skupín rozvojových projektov,
  - 2.2.3 vedenie potrebnej pracovnej dokumentácie príslušných realizačných skupín rozvojových projektov a celkovú dokumentáciu,
  - 2.2.4 podieľanie sa na systémovej integrácii informačných systémov,
  - 2.2.5 vývoj nových aplikácií.
- 2.3 Rozsah poskytovaných služieb uvedených v bodoch 2.1 a 2.2 môže byť prehodnotený podľa podmienok a pravidiel upravených v Prílohe č. 1 a upravený formou dodatku ku zmluve podpísaného oprávnenými zástupcami zmluvných strán.

### **Článok III Cena**

- 3.1 Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná cena za predmet plnenia tejto zmluvy je stanovená nasledovne:
- 3.1.1 Cena za plnenie predmetu Zmluvy za služby v rozsahu stanovenom v Prílohe č. 1 bod 2.1. je **94 850,00 € bez DPH za mesiac** (slovom deväťdesiatštyritisícosemstopäťdesiat eur). 0
  - 3.1.2 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	105,00 € / Čh bez DPH
- 3.2 Maximálna cena za predmet zmluvy je stanovená na **2 835 000,00 € bez DPH** za celé obdobie na ktoré je Zmluva v zmysle bodu 5.1 uzatvorená.
- 3.3 Objednávateľ nie je povinný vyčerpať maximálne dohodnutú cenu. Poskytovateľ neuplatní voči Objednávateľovi žiadne sankcie v prípade, že maximálna cena za služby počas platnosti Zmluvy nebude vyčerpaná.
- 3.4 V cene sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa súvisiace s poskytovaním dohodnutých služieb podľa tejto Zmluvy a navyšovanie dohodnutej jednotkovej ceny nie je prípustné.
- 3.5 K cene bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.

### **Článok IV Platobné podmienky**

- 4.1 Objednávateľ neposkytne zálohy ani preddavky na plnenie Zmluvy. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi cenu za predmet Zmluvy podľa nasledovných platobných podmienok:
- 4.1.1 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu v zmysle bodu 3.1.1 mesačne
  - 4.1.2 Poskytovateľ je oprávnený Objednávateľovi fakturovať cenu v zmysle bodu 3.1.2 za počet skutočne zrealizovaných a Objednávateľom odsúhlasených človekohodín po

vyčerpaní ročného rozsahu, a to mesačne vždy po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom k prekročeniu došlo a ku dňu ukončenia zmluvy.

- 4.2 Poskytovateľ vystaví a zašle Objednávateľovi faktúru v zmysle bodu 4.1.1 do 15 kalendárnych dní po ukončení prechádzajúceho kalendárneho mesiaca. Prílohou faktúry bude Výkaz o poskytnutí služieb – odsúhlasenie poskytnutých služieb v zmysle Prílohy č.1.
- 4.3 Poskytovateľ vystaví a zašle Objednávateľovi faktúru v zmysle bodu 4.1.2 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 v zmysle Prílohy č. 1.
- 4.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že Objednávateľ mešká s úhradou ktorejkoľvek z faktúr, Poskytovateľ si môže uplatniť právo na úroky z omeškania v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka. Objednávateľ nie je v omeškani s úhradou faktúry, ak v posledný deň lehoty splatnosti zadá príkaz na jej úhradu svojmu peňažnému ústavu.
- 4.5 Úhrada faktúry bude realizovaná bezhotovostným platobným stykom na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy. Akákoľvek zmena účtu sa považuje za zmenu tejto Zmluvy, ktorú je možné vykonať len na základe dodatku uzatvoreného v súlade s touto Zmluvou.
- 4.6 Každá faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov. Objednávateľ si vyhradzuje právo neúplnú faktúru a/alebo faktúru bez povinných príloh vrátiť, pričom lehota splatnosti takejto faktúry začína plynúť od začiatku v deň vrátenia opravenej a/alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi.
- 4.5 Lehota splatnosti každej faktúry je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi.
- 4.6 Faktúry budú zasielané na nasledovnú adresu Objednávateľa:  
Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme "ŽSR", Klemensova 8,  
813 61 Bratislava
- 4.7 Ak bude Poskytovateľ zverejnený v Zozname platiteľov DPH, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie v zmysle zákona o DPH č. 222/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov, Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi sumu zníženú o čiastku rovnajúcu sa výške DPH uvedenej na faktúre. Túto nezaplatenú sumu uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi na základe preukázania úhrady DPH daňovému úradu za príslušné obdobie čestným vyhlásením, že DPH uvedená na faktúre pre Objednávateľa bola v lehote splatnosti uhradená daňovému úradu, fotokópiou daňového priznania a fotokópiou výpisu o zaplatení DPH.
- 4.8 Poskytovateľ ku dňu podpisu tejto zmluvy predložil Objednávateľovi prehlásenie o tom, či je závislou osobou voči ŽSR v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov v znp. (ďalej len „ZDP“). Každú zmenu súvisiacu s personálnym, ekonomickým alebo iným prepojením voči ŽSR v súvislosti s ustanovením § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi písomne oznámiť, a to do 5 dní odo dňa vzniku zmeny. V prípade porušenia tejto povinnosti je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2000 EUR, za každé takéto porušenie.

## **Článok V** **Trvanie Zmluvy**

- 5.1 Táto zmluva sa uzatvára na obdobie 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

5.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v platnom znení dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia..

## **Článok VI Súčinnosť**

- 6.1 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.
- 6.2 Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi prístup k svojim systémovým prostriedkom (t.j. prístup k internej sieti, prístupové práva do systému, telefonické pripojenie pre poskytovanie hot-line.).
- 6.3 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.
- 6.4 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.
- 6.5 Poskytovateľ sa zaväzuje neposkytnúť žiadne informácie o Objednávateľovi, Objednávateľových systémoch a predmete činnosti Objednávateľa, ani o Objednávateľových zákazníkoch tretím stranám, bez písomného súhlasu Objednávateľa.
- 6.6 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 1,5 % z maximálnej ceny za predmet Zmluvy v zmysle bodu 3.2 Zmluvy, pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody, ktorá mu v tejto súvislosti vznikne, nie je touto zmluvnou pokutou dotknutý.
- 6.7 Povinnosť Poskytovateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získal v súvislosti s plnením predmetu zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
  - 6.7.1. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy;
  - 6.7.2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy;
  - 6.7.3. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci;
  - 6.7.4. boli získané Poskytovateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 6.8 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pravidlá stanovené Objednávateľom pri prístupe do internej siete Objednávateľa, Objednávateľovým informačným zdrojom a aktívam.
- 6.9 Každá zo zmluvných strán vymenuje kontaktné osoby ("Oprávnené kontaktné osoby"), ktoré budú druhej zmluvnej strane poskytovať súčinnosť potrebnú na realizáciu predmetu Zmluvy. Oprávnené kontaktné osoby budú stanovené do 5-tich pracovných dní od podpisu tejto Zmluvy. V prípade zmeny oprávnenej kontaktnej osoby, je takúto zmenu potrebné oznámiť písomne druhej zmluvnej strane, a to bezodkladne po tom čo, takáto zmena nastala.
- 6.10 Povinnosťou Objednávateľa je zabezpečiť, aby v súvislosti s poskytovaním služieb nemohlo dôjsť k strate jeho užívateľských dát, ako aj udržiavať aktuálne záložné kópie všetkého softvéru a dát.

Tým však nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa postupovať pri poskytovaní služby v zmysle tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, v záujme predchádzania stratám dát. Taktiež tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené stratou dát Poskytovateľom.

- 6.11 Objednávateľ je povinný zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia systému SAP.
- 6.12 Objednávateľ je povinný 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.
- 6.13 V prípade chybného alebo neskorého plnenia bude Poskytovateľ postupovať v zmysle Prílohy č. 1 bod 8. Motivácia a bod 9. Reklamácie. Uplatnením motivácie a reklamácie v zmysle Prílohy č. 1 Objednávateľovi nezaniká nárok na náhradu škody.
- 6.14 Plnenie Poskytovateľa sa nepovažuje za vadné alebo oneskorené v prípade porušenia ktoréhokoľvek z bodov 6.1, 6.2 a bodov 6.10 – 6.12 tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa. Porušenie uvedených bodov môže viesť k predĺženiu alebo zvýšeniu prácnosti plnenia.
- 6.15 Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať pri plnení predmetu Zmluvy prevádzkové potreby Objednávateľa.
- 6.16 Poskytovateľ sa zaväzuje, že na základe požiadavky Objednávateľa predloženej najskôr šesť mesiacov pred ukončením Zmluvy, vyhotoví v spolupráci s Objednávateľom Plán odovzdania služieb.
- 6.17 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.

## **Článok VII Obmedzenia**

- 7.1 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.
- 7.2 Nasledovné výkony nie sú zahrnuté v službách podľa tejto zmluvy:
  - 7.2.1 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,
  - 7.2.2 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,
  - 7.2.3 služby súvisiace s hardvérom a systémovým SW,
  - 7.2.4 dodávka licencií, médií alebo dokumentácie.
- 7.3 V prípade, ak nastane ktorákoľvek zo skutočností uvedených v bode 7.2, podmienky ich realizácie budú predmetom následnej obojstrannej dohody.

## **Článok VIII**

### **Vlastnícke, licenčné a autorské práva**

- 8.1 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.
- 8.2 Objednávateľ nie je oprávnený udeliť sublicenciu tretím osobám s výnimkou písomného súhlasu Poskytovateľa, ani postúpiť licenciu na tretie osoby bez písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 8.3 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.
- 8.4 Poskytovateľ vyhlasuje, že ako zamestnávateľ bude oprávneným vykonávateľom všetkých majetkových práv autorov, jeho zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na vytvorení autorského diela.
- 8.5 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 takehoto vyhlásenia spôsobila.
- 8.6 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.
- 8.7 Poskytovateľ sa zaväzuje aj po skončení zmluvného vzťahu vyplývajúceho 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.
- 8.8 V prípade ak medzi zmluvnými stranami nedôjde k uzatvoreniu dohody v zmysle bodu 8.7 tohto článku, Objednávateľ je oprávnený na ďalšom rozvíjaní odovzdaných a používaných riešení pokračovať aj bez spolupráce s Poskytovateľom.
- 8.9 Odmena za poskytnutie licencie je obsiahnutá v zmluvnej cene.

## **Článok IX**

### **Zodpovednosť za vady a náhrada škody**

- 9.1 Poskytovateľ poskytuje na služby poskytnuté na základe tejto Zmluvy záruku 24 mesiacov. Záručná lehota začína plynúť 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.
- 9.2 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.

- 9.3 Zmluvné strany zodpovedajú za škodu, ktorú si vzájomne spôsobili porušením podmienok dohodnutých v tejto zmluve, porušením svojich právnych povinností alebo opomenutím plnenia svojich povinností.
- 9.4 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.
- 9.5 Ak škodu spôsobila tretia osoba, ktorej Poskytovateľ zveril plnenie svojej povinnosti, za škodu zodpovedá Poskytovateľ.
- 9.6 Zmluvné strany sa zavazujú poskytnúť súčinnosť pri riešení náhrady škody.
- 9.7 Zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením povinností v súvislosti s touto Zmluvou ktoroukoľvek zmluvnou stranou sa spravuje ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka a ďalšími príslušnými právnymi predpismi o náhrade škody.

## **Článok X**

### **Ukončenie zmluvy**

- 10.1 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.
- 10.2 Po odstúpení od Zmluvy je poskytovateľ povinný:
- a) počínať si tak, aby sa zabránilo škode bezprostredne hroziacej Objednávateľovi nedokončením plnenia podľa tejto zmluvy príp. minimalizovali straty a za tým účelom vykonať všetky potrebné opatrenia,
  - b) odovzdať Objednávateľovi všetky podklady potrebné na dokončenie plnenia podľa tejto zmluvy, ako aj podklady, ktoré Poskytovateľ získal v rozsahu Objednávateľom poskytnutej súčinnosti a podklady potrebné pre dokončenie plnenia v zmysle tejto zmluvy a v súvislosti s ním,
  - c) písomne informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach nevyhnutných pre dokončenie plnení v zmysle tejto Zmluvy.
- 10.3 Pri odstúpení od Zmluvy zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi za všetky odovzdané služby a Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi všetky bezchybné rozpracované rozvíjané aplikácie.
- 10.4 Ukončenie zmluvného vzťahu nemá vplyv na povinnosť mlčanlivosti, ochranu autorských práv, právo na náhradu škody a zmluvnú pokutu v rozsahu stanovenom touto Zmluvou.

## **Článok XI**

### **Záverečné ustanovenia**

- 11.1 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.
- 11.2 Táto Zmluva sa môže meniť iba písomnými, očíslovanými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami zmluvných strán.



- 11.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je podrobná špecifikácia poskytovanej služby uvedená v Prílohe č. 1.
- 11.4 Písomnosti týkajúce sa tejto Zmluvy doručené poštou na adresu adresáta sa považujú za doručené priamo do jeho vlastných rúk aj keď táto zásielka bude poštou vrátená ako zásielka adresátom neprevzatá alebo nedoručiteľná, a to dňom jej odmietnutia alebo zmarenia jej prijatia; ak nie je celkom dobre možné takýto deň riadne určiť, tak dňom, kedy bude písomnosť vrátená druhej zmluvnej strane ako nedoručiteľná.
- 11.5 Zmluvné strany berú na vedomie, že objednávateľ v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov ako povinná osoba, túto zmluvu zverejní.
- 11.6 Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach z ktorých každá zo zmluvných strán dostane po dve vyhotovenia.
- 11.7 Obe zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpísaním prečítali, že bola uzavretá slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

**V mene Objednávateľa:**

**V mene Poskytovateľa:**

V Bratislave, dňa 11.10.2016

V ....., dňa .....

.....  
**Ing. Miroslav Kocák, v. r.**  
generálny riaditeľ ŽSR

.....  
**RNDr. Roman Kekeňák, v. r.**  
predseda predstavenstva  
TORY CONSULTING, a.s.

Príloha č.1 k zmluve č. 1100060188/2016/5400/025

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

**Obsah:**

<b>1. POPIS SLUŽBY .....</b>	<b>12</b>
<b>2. ROZSAH SLUŽBY .....</b>	<b>13</b>
<b>3. CENA SLUŽBY .....</b>	<b>14</b>
<b>4. DOSTUPNOSŤ SLUŽBY .....</b>	<b>15</b>
<b>5. ÚROVEŇ SLUŽBY .....</b>	<b>15</b>
<b>6. KOMUNIKÁCIA S KONCOVÝM UŽÍVATEĽOM SYSTÉMU.....</b>	<b>16</b>
<b>7. RIADENIE SLUŽIEB .....</b>	<b>17</b>
7.1. KONTROLA ÚROVNE SLUŽIEB .....	17
7.2. SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA .....	17
<b>8. MOTIVÁCIA .....</b>	<b>18</b>
8.1. UPLATNITEĽNOSŤ KREDITOV .....	18
8.2. POSTUP PRI KREDITOCH.....	18
8.3. ZNÍŽENIE KREDITOV (EARN BACK) .....	19
8.4. ÚČTOVANIE KREDITOV .....	19
<b>9. REKLAMÁCIE.....</b>	<b>19</b>
<b>10. ZÁKLADNÉ POJMY A SKRATKY .....</b>	<b>19</b>
<b>11. ZOZNAM OPRÁVNENÝCH UŽÍVATEĽOV OBJEDNÁVATEĽA A POSKYTOVATEĽA. ....</b>	<b>21</b>
<b>12. SPRACOVANIE KOMUNIKAČNÉHO MANUÁLU .....</b>	<b>22</b>

# 1. Popis služby

Predmetom služby v zmysle článku I. bod 1. Zmluvy je poskytovať Objednávateľovi služby podpory a údržby prevádzky systému SAP (všeobecných modulov SAP ECC, neštandardných – pre Objednávateľa vytvorených modulov SAP a implementovaných produktov SAP), v oblasti poradenských služieb a informačnej podpory, v oblasti rozvoja a vývoja produktov SAP, vrátane údržby rozhraní s prevádzkovými aplikáciami mimo SAP.

## Zoznam modulov a aplikácií 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	nehnutelnosti
Modul EM	energetické média
Modul OE	majetok v operatívnej evidencii
Modul ZTIS	zákaznícky telekomunikačný inf. systém
Modul BC	báza
Modul CEZ	centrálna evidencia zmlúv
BPC	SAP Business Planning and Consolidation
CEŠaS	Centrálna evidencia školení a skúšok
BO BJ	SAP Business Objects
PO	SAP Process Orchestration

Služba bude spočívať vo vykonávaní nasledovných činností:

### 1.1. Poskytovanie podpory a údržby prevádzky systému SAP a rozvoja produktov SAP 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

### 1.2. Zabezpečenie užívateľskej podpory produktívnej prevádzky aplikácii na báze SAP 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;
- i) údržba a podpora rozhraní s prevádzkovými aplikáciami mimo SAP.

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 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 a školení funkčnosti SAP – 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 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 – 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,
- e) vývoj nových aplikácií.

## 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 v zmysle	22 200

bodov 1.1, 1.2, 1.3.	
2/ Zabezpečenie bežného vývoja a rozvoja aplikácií na báze SAP v zmysle bodov 1.4, 1.5	<b>2 700</b>

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 2.1 a bod 2.2. Zmluvy môže byť prehodnotený za nasledovných pravidiel:
- Objednávateľ je oprávnený nepožadovať služby uvedené v článku II. bod 2.1 a bod 2.2 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 2.1 a bod 2.2 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 v zmysle bodov 1.1, 1.2, 1.3	
Zabezpečenie bežného vývoja a rozvoja aplikácií na báze SAP v zmysle bodov 1.4, 1.5	

- 3.1 Fakturácia ceny v zmysle článku III. Bod 3.1.1. 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 3.1.2. 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
<b>ID 1</b>	<i>Doba reakcie na <b>malú</b> požiadavku užívateľa.</i>
<b>Definícia:</b>	Doba reakcie na požiadavku užívateľa je doba [v hodinách] od prijatia požiadavky - po odoslanie záväzného stanoviska k požiadavke žiadateľovi, v čase definovanom „dostupnosťou služby“. <b>Požiadavka</b> je formalizovaná definícia potreby užívateľa na zmenu, alebo zotrvanie definovaného stavu procesu, ktorá bola dohodnutým spôsobom nahlásená. <b>Malá požiadavka:</b> 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.
<b>Požadovaná úroveň:</b>	Reakčný čas na 90% „malých“ požiadaviek bude 8 hodín pracovného času.
<b>Meranie a hodnotenie</b>	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.
<b>Obmedzenia:</b>	Pre dosiahnutie požadovanej úrovne je obmedzený počet „malých“ požiadaviek denne na „5“.
<b>ID 2</b>	<i>Doba reakcie na <b>veľkú</b> požiadavku užívateľa</i>
<b>Definícia:</b>	Doba reakcie na požiadavku užívateľa je doba [v hodinách] od prijatia požiadavky - po odoslanie záväzného stanoviska k požiadavke žiadateľovi, v čase definovanom „dostupnosťou služby“. <b>Veľká požiadavka:</b> Predstavuje väčší zásah do systému v rozsahu nad 5

	<p><b>človeko dní.</b> Je definovaná ako zabezpečenie bežného vývoja a rozvoja aplikácií na báze SAP. Je charakterizovaná nutnou analytickou prípravou s následným odsúhlasením riešenia kompetentným zamestnancom Objednávateľa.</p> <p>Procesy spracovania požiadaviek, vrátane eskalačných procedúr, budú dohodnuté a testované v prechodnom období.</p> <p><b>Požiadavka</b> je formalizovaná definícia potreby užívateľa na zmenu, alebo zotrvanie definovaného stavu procesu, ktorá bola dohodnutým spôsobom nahlásená.</p>
<b>Požadovaná úroveň:</b>	Reakčný čas na 80% „veľkých“ požiadaviek bude do 24 hodín pracovného času (3 pracovné dni).
<b>Meranie a hodnotenie</b>	<p>V zadávacom formulári bude zaznačený čas prijatia požiadavky Poskytovateľom a čas prijatia odozvy Poskytovateľa autorizovaný užívateľom.</p> <p>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.</p>
<b>Obmedzenia:</b>	Pre dosiahnutie požadovanej úrovne je obmedzený počet „veľkých“ požiadaviek mesačne na „2“.

ID úrovne služieb	Názov úrovne služieb
<b>ID 3</b>	<b>Termín plnenia veľkej požiadavky užívateľa</b>
<b>Definícia:</b>	<p>Termín plnenia požiadavky užívateľa požadovaný Objednávateľom. Požadovaný termín plnenia (konkrétny dátum) musí byť uvedený Objednávateľom pri definovaní požiadavky.</p> <p>Každá zmena požadovaného termínu plnenia veľkej požiadavky (posun termínu) Objednávateľom musí byť zrealizovaná formou zmeny do požiadavky.</p> <p>Objednávateľ bude dostatočne súčinný v takom rozsahu, ako je to nevyhnutné pre samotnú realizáciu veľkej požiadavky a ako bude popísané v Štúdii vykonateľnosti.</p> <p>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.</p>
<b>Požadovaná úroveň:</b>	Termín plnenia na 90 % veľkých požiadaviek bude v čase požadovanom Objednávateľom.
<b>Meranie a hodnotenie</b>	<p>V zadávacom formulári bude zaznačený deň požadovaného termínu plnenia veľkej požiadavky Objednávateľom a deň skutočného ukončenia realizácie veľkej požiadavky autorizovaný užívateľom.</p> <p>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.</p>
<b>Obmedzenia:</b>	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 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 bázoového 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, 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			
<b>1</b>	Doba reakcie na <b>malú</b> požiadavku užívateľa			
	Kredity	Výkonnosť	Kredit	Zníženie Kreditov
		Veľmi dobré: >98 % bude do 8 hodín	0%	1.0%
		Vyhovujúce: => 90 =< 98 bude do 8 hodín	0%	
		Neuspokojivé < 90 %	3 %	
	Jednotka	Reakčná doba v hod. na 1 malú požiadavku		
<b>2</b>	Doba reakcie na <b>veľkú</b> 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.
- Za každý mesiac plnenia KPI v úrovni „Veľmi dobrý“ Poskytovateľ získa zníženie kreditov, ako je uvedené v tabuľke vyššie, týkajúce sa príslušnej časti služieb.
- 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 chýb, ktoré sú predmetom reklamácie, Poskytovateľ vykoná bezplatne.

## 10. Základné pojmy a skratky

Pojem	Vysvetlenie
<b>Change</b>	Zmena - akákoľvek modifikácia, ktorá mení (zvyšuje, znižuje) definovaný odsúhlasený stav podporovaného HW, siete, aplikácie, operačného prostredia, systému, klienta alebo odpovedajúcej dokumentácie.
<b>Change Management</b>	Riadenie zmeny – Proces implementácie zmien akejkoľvek služby, riadeným spôsobom, umožňujúci dosiahnuť zmenu s minimalizáciou negatívnych dopadov na služby.

Pojem	Vysvetlenie
<b>Configuration Management</b>	Riadenie konfigurácie – proces, ktorý zabezpečuje identifikáciu, zaznamenanie, audit a vyhodnocovanie komponentov alebo udalostí IS.
<b>Configuration Management Database (CMDB)</b>	Konfiguračná databáza – databáza obsahujúca odpovedajúce detaily všetkých komponentov IS a detailizuje dôležité vzťahy medzi nimi.
<b>Continuity Management</b>	Riadenie kontinuity - proces, ktorý podporuje proces obnovy systému po výpadku, zaisťuje, že IT služby sú obnovené v požadovanom čase.
<b>Customer Management</b>	Riadenie zákazníkov – proces, ktorý zakladá a spravuje vzťahy a linky medzi výkonnými firemnými manažérmi a firmou, ktorá poskytuje a zabezpečuje IT služby.
<b>Doba riešenia</b>	Doba od prijatia požiadavky spracovávateľom (dodávateľom) po akceptáciu hotového riešenia zadávateľom (objednávateľom)
<b>HW</b>	Hardware - technické vybavenie
<b>Financial Management</b>	Riadenie financií - proces ktorý sleduje náklady vzťahnuté k danej službe vo vzťahu s dodanou službou.
<b>Incident &amp; Service Request Management</b>	Riadenie incidentov a požiadaviek – proces, ktorý riadi obnovenie normálneho stavu služby, definovaného v SLA.
<b>IT Infrastructure</b>	Súčet hardvéru, softvéru, telekomunikačných zariadení, procedúr a dokumentácie v organizácii.
<b>ITIL</b>	IT – Infrastructure Library – Metodika riadenia IT služieb.
<b>IT Service Delivery</b>	Dodávka služby - Skupina procesov <ul style="list-style-type: none"> <li>- Availability Management,</li> <li>- Capacity Management,</li> <li>- Continuity Management,</li> <li>- Financial Management,</li> <li>- Service Level Management),</li> </ul> adresovaných z oblasti riadenia a návrhu služieb, ktoré biznis vyžaduje od dodávateľa.
<b>Kľúčový užívateľ</b>	Zamestnanec objednávateľa, obvykle vedúci organizačnej jednotky, ktorý je zodpovedný za zadávanie požiadaviek na IS SAP ECC.
<b>KPI</b>	Key Performance Indikator – Kľúčový Indikátor výkonnosti – ukazovateľ, ktorý stanovuje kvantitatívnu alebo kvalitatívnu stránku procesu.
<b>OI</b>	Odbor informatiky
<b>OLA</b>	Operational Level Agreement - Zmluva o zabezpečení prevádzky – interná zmluva v rámci organizácie, pokrývajúca podporu dodávky služieb v rámci interných organizačných jednotiek.
<b>Oprávnená osoba</b>	Zamestnanec objednávateľa, ktorý je oprávnený zadávať požiadavky a má prístup do Help Desku pre nahlasovanie udalostí, porúch a požiadaviek v oblasti IS SAP ECC
<b>PC</b>	Personal Computer - Osobný počítač
<b>Problem</b>	Problém - neznáma udalosť, ktorá by mohla, alebo spôsobila, výpadok služby.
<b>Proces</b>	Pod pojmom proces rozumieme systém činností, ktoré chápané ako celok vytvárajú výslednú hodnotu určenú pre zákazníka. Hodnota je zákazníkov

Pojem	Vysvetlenie
	odhad celkovej vlastnosti výrobku uspokojovať jeho potrebu.
<b>Problem Management</b>	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.
<b>RACI Matrix</b>	RACI diagramy - nástroje na mapovanie aktivít na role a definujú ako role, vplývajú na aktivity.
<b>Request for Change (RFC)</b>	Požiadavka na zmenu.
<b>Roľa</b>	Sada aktivít, zodpovedností a oprávnení.
<b>Reakčná doba</b>	Doba [v hodinách] od prijatia požiadavky - po odoslanie záväžného stanoviska k požiadavke žiadateľovi, v čase definovanom „dostupnosťou služby„.
<b>Service Desk</b>	Skupina procesov ktoré pokrývajú spracovanie a riadenie užívateľských požiadaviek cez jeden kontaktný bod medzi dodávateľom IT služieb a užívateľmi IT služieb
<b>SLA</b>	Service Level Agreement – Zmluva o poskytovaní úrovne služieb - špeciálny druh zmluvy, ktorá upravuje rozsah a úroveň požadovaných služieb medzi objednávateľom a dodávateľom.
<b>Service Level Management</b>	Riadenie úrovne služieb – proces, ktorý definuje úroveň služieb dojednaný so objednávateľom a riadi tento proces v akceptovateľných nákladoch.
<b>Service Management</b>	Riadenie služieb - riadenie služieb za účelom uspokojenia užívateľských požiadaviek.
<b>Service Request</b>	Požiadavka na službu – každá požiadavka nespôsobujúca chybu v IT infraštruktúre.
<b>SPOC</b>	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.)
<b>SW</b>	Software - programové vybavenie.
<b>Underpinning contract</b>	Kontrakt, resp. externá zmluva, medzi dodávateľom IT služieb a treťou-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 dňa účinnosti Zmluvy (do 30.06.2016).