

Zmluva na poskytnutie služieb č. 14 / 2011

uzatvorená podľa § 45 zákona č. 25/2006 Z. z. a § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

1. Zmluvné strany

Slovenská republika zastúpená
Ministerstvom financií Slovenskej republiky
Štefanovičova 5
P.O.BOX 82

817 82 Bratislava 15
Slovenská republika

zastúpené:

IČO: 00151742

IČ pre DPH:

IČ pre daň:

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

PaedDr. Ingrid Šikulajová, vedúca služobného úradu

nie je platiteľom DPH

ŠK 2020798351

Štátna pokladnica, Radlinského 32,
810 05 Bratislava 15

(ďalej ako „objednávateľ“ alebo „zákazník“)

a

Obchodné meno:
sídlo:

BSP Solutions, a.s.
Gorazdova 9
811 04 Bratislava

štatutárny orgán,
zástupca oprávnený konať
v zmluvných vzťahoch

IČO:

DRČ:

Bankové spojenie:

Číslo účtu:

Reg. číslo z Obch. registra
tel.:

e-mail:

RNDr. Peter Maňka, predseda predstavenstva

35 821 108

SK 2020284838

ČSOB, Michalská 18, 815 63 Bratislava

2035573/7500

Oddiel: Sa, Vložka číslo 2816/B

(ďalej len „dodávateľ“)

2. Predmet zmluvy

- 2.1. Predmetom zmluvy je poskytnutie služieb IT prevádzky objednávateľa (služby prevádzky vybraných serverov zákazníka a ďalšie špecifické služby spojené s prevádzkou IT), ktorých podrobná špecifikácia je určená Dohodou o úrovni poskytovaných služieb (ďalej len „SLA“), ktorá tvorí prílohu č. 1 zmluvy ako jej neoddeliteľná súčasť.
- 2.2. Predmetom zmluvy je zároveň aj poskytovanie jednorazových služieb súvisiacich s pravidelnými službami uvedenými v prílohe č.1 SLA. Tieto služby sú na vyžiadanie zákazníka a sú riešené na základe samostatnej objednávky. Maximálny rozsah týchto služieb je do 5 človekodní (40 človekohodín) mesačne, ktoré v prípade nevyčerpania môže zákazník presúvať do ďalšieho mesiaca.

- 2.3. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť služby uvedené v bode 2.1 a 2.2 tohto článku v požadovanom rozsahu a kvalite podľa prílohy č.1 SLA a zákazník sa zaväzuje riadne poskytnutú službu prevziať a zaplatiť cenu podľa čl. 4 tejto zmluvy.

3. Doba platnosti a účinnosti zmluvy

- 3.1. Táto zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s § 47a Občianskeho zákonníka v platnom znení.
- 3.2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 48 mesiacov.

4. Cena a platobné podmienky

- 4.1. Cena za dodanie predmetu plnenia podľa článku 2.1. tejto zmluvy je 85.416,67 Euro bez DPH za obdobie jedného roka, t.j. 102.500,- Euro s DPH.
- 4.2. Cena za dodanie predmetu plnenia podľa článku 2.2 tejto zmluvy je pohyblivá a je určená na základe aktuálnych potrieb objednávateľa a jej reálneho čerpania, maximálne však 60 človekodní (480 človekohodín) ročne, t.j. 1,2 Euro bez DPH za obdobie jedného roka.
- 4.3. Celková cena za dodanie predmetu plnenia podľa článku 2.1. a 2.2. tejto zmluvy je maximálne 341671,47 Euro bez DPH za celkové obdobie štyroch rokov, t.j. 410 005,76 Euro s DPH, slovom štyristodesaťtisícpäť Euro a sedemdesiatšesť centov s DPH. Táto cena je finančným limitom zmluvy, ktorý nie je možné počas doby platnosti navýšiť, s prihliadnutím na znenie článku 4.5. tejto zmluvy.
- 4.4. Cena vyplýva z dohody zmluvných strán o cene v zmysle zákona o cenách č. 18/1996 Z.z. v znení neskorších predpisov.
- 4.5. Cenu predmetu zmluvy, dohodnutú v tomto článku v bodoch 4.1, 4.2. je možné meniť len v rozsahu zmeny sadzby DPH, cla a iných administratívnych opatrení štátu. Ku zmene ceny podľa článku 4.1 môže dôjsť iba na základe zmeny rozsahu služieb, a to písomným dodatkom k tejto zmluve podpísaným obidvoma zmluvnými stranami.
- 4.6. Kalkulácia ceny na obdobie trvania zmluvy:
- 4.6.1.

Podľa bodu 4.1.

	Mesačne v €	Ročne v €	Celková cena za 48 mesiacov
Celková cena	7.118,06	85.416,67	341.666,67
20% DPH	1.423,61	17.083,33	68.333,33
Spolu s DPH	8.541,67	102.500,00	410.000,00

4.6.2. Podľa bodu 4.2.

	Cena za človekohodinu v €	Maximálne za rok (480 človekohodín) v €	Maximálna celková cena za 48 mesiacov v €
Celková cena	0,0025	1,2	4,8
20% DPH	0,0005	0,24	0,96
Spolu s DPH	0,003	1,44	5,76

- 4.7. Cena podľa bodu 4.1. sa bude fakturovať mesačne, na základe schváleného mesačného reportu definovaného v bode 4.3. prílohy č.1 SLA, vždy vo výške mesačného paušálu, a to začiatkom kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac s výnimkou fakturácie za mesiac december. Za mesiac december sa cena podľa bodu 4.1. môže fakturovať vo výške polovice mesačného paušálu aj v mesiaci december, avšak najneskôr do 15. decembra za tento mesiac a druhú polovicu mesačného paušálu v mesiaci január nasledujúceho kalendárneho roka.
- 4.8. Cena podľa bodu 4.2. sa bude fakturovať mesačne, na základe schváleného akceptačného protokolu, vždy vo výške realizovaných objednaných služieb (človekohodín), a to začiatkom kalendárneho mesiaca za predchádzajúci mesiac.
- 4.9. Splatnosť faktúr, ktoré budú mať náležitosť daňového dokladu, je 30 dní od ich doručenia zákazníkovi a ten sa zaväzuje zaplatiť fakturovanú čiastku po doručení faktúry v lehote splatnosti uvedenej v tomto bode.
- 4.10. Ak bude faktúra obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, má zákazník právo v lehote do 10 pracovných dní od prijímu faktúry túto faktúru vrátiť dodávateľovi. Dodávateľ faktúru opraví alebo vystaví novú a doručí ju zákazníkovi. Dňom doručenia opravenej alebo novej faktúry začína plynúť nová lehota splatnosti.

5. Omeškanie a sankcie

- 5.1. V prípade, ak v predloženom mesačnom reporte uvedené parametre nespĺňajú garantované parametre určené v prílohe č. 1 SLA (dostupnosť a maximálny čas výpadku podľa bodu 4.2. prílohy č.1 SLA), zákazník automaticky uplatní zľavu z celkového mesačného poplatku v zmysle bodu 5.4. Prílohy č.1 SLA za služby poskytnuté podľa bodu 2.1. tejto zmluvy.
- 5.2. V prípade závažných porušení tejto zmluvy a prílohy č. 1 SLA, resp. opakovaným neplnením garantovaných parametrov, pričom za opakované neplnenie garantovaných parametrov sa považuje prekročenie zmluvnej pokuty podľa predchádzajúceho bodu 5.1. o viac ako 20% v troch meracích obdobiach po sebe, t.j. troch kalendárnych mesiacov, môže zákazník vypovedať túto zmluvu s uvedením výpovedného dôvodu s 2 mesačnou výpovednou dobou aj pred skončením platnosti zmluvy.

6. Podmienky poskytovania služieb

- 6.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa prílohy č. 1 SLA s odbornou starostlivosťou, riadne a včas.
- 6.2. Základný prevádzkový čas a ostatné parametre poskytovania služieb sú uvedené v prílohe č. 1 SLA.

7. Súčinnosť

- 7.1. Zákazník zabezpečí dodávateľovi poskytnutie súčinnosti pri plnení tejto zmluvy v dostatočnom rozsahu a v primeranej miere bezplatne najmä tým, že zabezpečí súčinnosť spolupracujúcich osôb, vstup do priestorov k technickým zariadeniam dotknutým touto zmluvou, hardvér, softvér, dáta a oboznámi dodávateľa s internými prevádzkovými a bezpečnostnými smernicami zákazníka.
- 7.2. Každá zo zmluvných strán vymenuje osoby pre kontakt, ktoré budú zastupovať záujmy svojej zmluvnej strany pre definovanú oblasť a ktoré budú prijímať potrebné rozhodnutia a poskytovať potrebnú súčinnosť na realizáciu predmetu zmluvy. Každá zo zmluvných strán je povinná e-mailom nahlásiť druhej zmluvnej strane kontaktné osoby (meno, telefón, e-mail) do 5 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy.

8. Náhrada škody

- 8.1. Nároky zmluvných strán z titulu náhrady škody sa riadia ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka o náhrade škody. Dodávateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú objednávateľovi, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

9. Ochrana dôverných informácií

- 9.1. Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sa bez porušenia tejto zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnené inak, ako od druhej zmluvnej strany, informácie, ktoré je objednávateľ povinný sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií) a informácie, ktoré je objednávateľ povinný zverejniť na základe príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 9.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 9.3. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak objednávateľovi na základe zákona vznikla povinnosť zverejniť zmluvu, vrátane jej príloh a dodatkov.
- 9.4. Ustanovenia odsekov 9.1 až 9.3 tohto článku zmluvy sú platné aj po dobe jej platnosti, a to až do doby, kedy informácie sa stanú verejne známymi.

10. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na 48 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
- 10.2. Právne vzťahy touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení.
- 10.3. Zmluvu je možné ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán alebo písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán bez uvedenia výpovedného dôvodu.

Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcim po dni doručenia druhej zmluvnej strane.

- 10.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade akejkoľvek zmeny identifikačných údajov budú o tejto zmene druhú zmluvnú stranu bezodkladne informovať. Ak zmluvné strany nespĺnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa za to, že platia posledné známe identifikačné údaje.
- 10.5. Dodávateľ vyhlasuje, že súhlasí so zverejnením zmluvy, vrátane jej príloh a všetkých budúcich dodatkov na webovom sídle objednávateľa, Úradu vlády Slovenskej republiky, ako aj všade tam, kde to ustanoví príslušný právny predpis, platný na území Slovenskej republiky.
- 10.6. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, na znak čoho ju potvrdzujú svojimi podpismi.
- 10.7. Zmluva je vyhotovená v 4-och rovnopisoch, po dva pre každú zmluvnú stranu.

V Bratislave, dňa



Zákazník

PaedDr. Ingrid Šikulajová

vedúca služobného úradu
MINISTERSTVO FINANCIÍ SR

Štefanovičova 5

817 82 BRATISLAVA 15

- 20/1 -

Dodávateľ

RNDr. Peter Maňka

predseda predstavenstva

Prílohy: č. 1. Dohoda o úrovni poskytovaných služieb

Príloha č.1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (ďalej len „SLA“).

1. Cieľom tejto SLA je

- špecifikácia predpokladov, technických detailov a dodávky služieb.
- definícia spôsobu dodávky, rozsahu a kvality dodávaných služieb.

2. Predmetom tejto SLA sú nasledovné služby:

2.1 Prevádzka servera

2.1.1. Administrácia servera

- Plánovanie, koordinácia a implementácia údržby
- Inštalácia, konfigurácia a prevádzka servera, jeho hardvéru, operačného systému a OS utilít (nie sú zahrnuté počiatočné projektové činnosti a inštalácie)
- Základný systémový manažment (event, performance and security)
- Kontrola a analýza log súborov chybových správ a upozornení
- Proaktívna údržba pre zaistenie dostupnosti systému (napr. ladenia) a prediktívne plánovanie
- Opatrenia na zabezpečenie stability systému a výkonnosti
- Údržba inštalovaného súborového systému a priamo pripojeného diskového poľa
- Údržba v súlade s odporúčaniami výrobcu servera
- Manažment a prevádzka virtuálnych vrstiev
- Manažment používateľov (User management) pre lokálne a systémové účty

2.1.2. Analýza server problémov a ich riešenie

- Analýza a riešenie chýb na operačnom systéme, OS utility softvéry a na virtuálnych vrstvách
- Analýza úzkych miest v systémových zdrojoch ako je procesor, RAM, súborový systém a I/O
- Dokumentovanie problémov a riešení (na požiadanie dostupné aj zákazníkovi)
- Komunikácia a koordinácia s 3 úrovňou podpory (licenčná podpora výrobcu)
- Obnova (Restore and recovery) pre operačné systémy, OS utility softvéru a virtualizačného softvéru
- Analýza log súborov (Log files and dump)
- Koordinácia so zákazníkom
- Analyzovanie, riešenie a dokumentovanie pre systém manažment udalosti (využívanie nástroja Tivoli)
- Nastavenia alertov (event alert thresholds)
- Analyzovanie, riešenie a dokumentovanie incidentov a požiadaviek (zapísaných do Servidesk nástroja zákazníka) vrátane koordinácie so zákazníkom.

2.1.3. Záplaty (patches) a aktualizácie (updates) servera

- Identifikovanie a inštalácia nevyhnutných záplat a aktualizácií pre operačný systém, OS utility a virtualizačný softvér.
- Identifikovanie a inštalácia dodatočného potrebného softvéru alebo aktualizácií po testovaní, alebo odporúčení výrobcu / zákazníka.
- Testovanie a technická akceptácia nových verzií operačného systému, OS utilít a virtualizačného softvéru.
- Identifikovanie a inštalácia nevyhnutných firmware aktualizácií.
- Kontrola kompatibility nových verzií operačného systému, OS utilít, virtualizačného softvéru s relevantným hardvérom.

2.1.4. Monitoring servera

- Monitoring systémových zdrojov ako využitie procesora, pamäte, hardisku a I/O.
- Údržba parametrov pre monitoring (zmeny / pridanie / zmazanie).
- Zber a kontrola údajov, ktoré sú relevantné pre kapacitné plánovanie (napr. CPU, pamäť, súborový systém pre OS, OS utility a virtualizačný softvér) a identifikácia úzkych miest
- Aktivity pre Tivoli (úprava alebo inštalácia Tivoli Framework) a využívanie nástroja Tivoli na monitoring

2.1.5. Dokumentácia servera

- Dokumentácia modifikácií systému (na vyžiadanie dostupná zákazníčkovi)
- Údržba prevádzkových manuálov (pokiaľ existujú)
- Údržba prevádzkových denníkov (na vyžiadanie dostupné zákazníčkovi)

2.2 Prevádzka diskového poľa

2.2.1. Administrácia diskového poľa (storage)

- Administrácia softvéru pre manažment diskového poľa, operačného systému diskového poľa (storage operations system) a sieťového operačného systému diskového poľa.
- Manažment systému diskového poľa a sieťových komponentov diskového poľa.
- Manažment kapacity diskového systému a sieťových komponentov diskového poľa.
- Proaktívne aktivity na zvýšenie dostupnosti systému (napr. ladenie) a prediktívne plánovanie.
- Optimalizácia diskového poľa a konfigurácie siete diskového poľa SAN (úpravy parametrov, ladenie).
- Manažment používateľov (User management) pre administrátorov diskového poľa.
- Údržba v súlade s odporúčaniami výrobcu.
- Implementácia bezpečnostných opatrení diskového poľa (napr. LUN maskovanie, zónovanie).

2.2.2. Analýza chýb a oprava diskového poľa

- Analýza a riešenie chýb a úzkych miest v systémových zdrojoch.
- Evidovanie problémov v Servicedesk nástroji.
- Dokumentovanie problémov a ich riešení.
- Analýza log súborov.
- Hľadanie v znalostnej databáze hardvérových a softvérových výrobcov.
- Koordinácia a riešenie chýb s 3 úrovňou podpory (licenčná podpora výrobcu).
- Nastavenia alertov (alert thresholds).
- Analýza, riešenie a dokumentovanie relevantných udalostí systémového manažmentu (využívanie nástroja Tivoli).
- Analýza, riešenie a dokumentovanie incidentov a požiadaviek (zapísaných do Servicedesk nástroja zákazníčka) vrátane koordinácie so zákazníčkom.

2.2.3. Záplaty (patches) a aktualizácie (updates) diskového poľa

- Identifikovanie a inštalácia nevyhnutných záplat a aktualizácií pre operačný systém diskového poľa.
- Porovnanie aktuálnych verzií softvéru a nevyhnutných softvérových verzií.
- Testovanie a akceptovanie softvérových verzií.
- Testy kompatibility operačného systému a hardvéru diskového poľa.

2.2.4. Dokumentácia diskového poľa

- Dokumentácia modifikácií systému (na vyžiadanie dostupná zákazníčkovi).
- Údržba prevádzkových manuálov (pokiaľ existujú).
- Údržba prevádzkových denníkov (na vyžiadanie dostupné zákazníčkovi).

2.3 Zálohovanie

2.3.1. Prevádzka zálohovania (Tivoli Storage Management)

- Manažment zálohovacích médií.
- Kontrola záloh.
- Dokumentovanie zálohovacieho procesu.
- Definovanie a kontrola plánov zálohy (backup schedules).
- Monitoring systémových zdrojov (drives, tapes, server capacity, I/O and network load) .

2.3.2. Administrácia zálohovacieho systému

- Systémový monitoring a základný systémový manažment (event, performance and security).
- Analýza log súborov.
- Implementácia opatrení na zvýšenie dostupnosti systému, ladenie a prediktívne plánovanie.
- Opatrenia na zabezpečenie stability systému.
- Manažment používateľov (User management) pre administrátorov záloh.
- Implementácia opatrení v súlade s odporúčaniami výrobcu.
- Optimalizácia prostredia dátových záloh.
- Podpora obnovy (Restore and recovery).
- Obnova zo záloh (v prípade zlyhania systémov, nie zákaznicke požiadavky).

2.3.3. Analýza problémov zálohovania a ich riešenie

- Analýza a riešenie chýb na zálohovacej infraštruktúre.
- Analýza úzkych miest systémových zdrojov (drives, tapes, server capacity, I/O, network loading) .
- Dokumentovanie problémov a ich riešení.
- Skúmanie chýb s hardvér a softvér výrobcami.
- Koordinácia a riešenie chýb s 3 úrovňou podpory (licenčná podpora výrobcu).
- Analýza log súborov.
- Nastavovanie alertov (alert thresholds).
- Analýza, riešenie a dokumentovanie relevantných udalostí systémového manažmentu (využívanie nástroja Tivoli).
- Analýza, riešenie a dokumentovanie incidentov a požiadaviek (zapísaných do Servidesk nástroja zákazníka) vrátane koordinácie so zákazníkom.

2.3.4. Dokumentácia systému zálohovania

- Dokumentácia modifikácií systému (na vyžiadanie dostupná zákazníkovi).
- Údržba prevádzkových manuálov (pokiaľ existujú).
- Údržba prevádzkových denníkov (na vyžiadanie dostupné zákazníkovi).

2.4 Prevádzka databázy

2.4.1. Pravidelné databázové činnosti

- Plánovanie, koordinácia a implementácia údržby.
- Štart/stop databázy v súlade s plánom údržby alebo požiadavkami zákazníka.
- Konzistentné zálohovanie databázy, logov a súborového systému.
- Prevádzka databázy a databázového softvéru.
- Systémový monitoring a základný systémový manažment (problems/ events).
- Manažment zmien a bezpečnosti.
- Podpora zákazníka v prípade licenčného auditu.

2.4.2. Administrácia databázy

- Údržba systémových tabuliek a profilov.
- Systémový monitoring a základný systémový manažment.
- Administrácia databázových bufferov (database buffers).
- Proaktívne opatrenia na zvýšenie systémovej dostupnosti.
- Testovanie a akceptovanie nových databázových klientov.
- Nevyhnutné aktivity údržby v súlade so smernicami výrobcu databázy.
- Optimalizácia databázovej konfigurácie (nastavenie parametrov a ladenie).
- Plánovanie, koordinácia a implementácia rozšírenia tabuliek (tablespace extensions).
- Manažment špeciálnych DB funkcií na garantovanie prevádzky s rozličnými úrovňami služby (napr. mirroring).
- Aktualizácia databázového softvéru (iba malé zmeny).
- Reorganizácia databázy.

2.4.3. Analýzy chýb a oprava

- Analýza a oprava chýb.
- Kontrola a analýza log súborov.
- Dokumentovanie problémov a riešení.
- Analýza problémov a ich riešenie pre databázu a databázové utility.
- Analýza a riešenie úzkych miest databázy.
- Koordinácia a riešenie chýb s 3. úrovňou podpory (licenčná podpora výrobcu).
- Obnova databázy (Restore and recovery).
- Nastavenia alertov (event alert thresholds)
- Koordinácia so zákazníkom.
- Analýza, riešenie a dokumentovanie relevantných udalostí systémového manažmentu (využívanie nástroja Tivoli).
- Analýza, riešenie a dokumentovanie incidentov a požiadaviek (zapísaných do Servidesk nástroja zákazníka) vrátane koordinácie so zákazníkom.

2.4.4. Databázové aktualizácie (service packs), záplaty (patches) a zmeny v dátovom modeli

- Inštalácia všetkých relevantných záplat a aktualizácií databázy (ktoré nemajú dopad na dátový model).
- Testovanie a akceptácia nového databázového softvéru.
- Verifikovanie kompatibility databázového softvéru s verziami OS a OS utilitami.
- Údržba celkovej systémovej integrity v prípade zmien vynútenými hardvérovými a softvérovými výrobcami.
- Koordinácia so zákazníkom.

2.4.5. Monitoring databázy

- Údržba parametrov pre monitoring.
- Monitoring databázy, databázových spojení a log súborov.
- Monitoring databázových komponentov: veľkosti tabuliek, dátových súborov, pamäte a súborového systému.
- Monitoring parametrov.
- Monitoring systémových úloh(jobov).
- Monitoring funkcií vysokej dostupnosti databázy (Database High Availability features).
- Aktivity pre Tivoli (úpravy a inštalácia Tivoli)

2.4.6. Dokumentácia databázy

- Dokumentácia modifikácií systému (na vyžiadanie dostupná zákazníkovi).
- Údržba prevádzkových manuálov (pokiaľ existujú).
- Údržba prevádzkových denníkov (na vyžiadanie dostupné zákazníkovi).

2.5 Základné sieťové služby

2.5.1 Rozsah základných sieťových služieb

- Základné sieťové služby: Active Directory Service (ADS), Domain Name System (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), Windows Internet Name Service (WINS), Network Time Protocol (NTP). V rámci SLA budú poskytované služby zavádzania, zabezpečenia, prevádzky, kontroly, riadenia a údržby základných sieťových služieb.

2.5.2 Administrácia základných sieťových služieb

- Konfigurácia ADS.
- Konfigurácia DNS.
- Konfigurácia DHCP.
- Konfigurácia WINS.

- Pridanie /zmena/odoberanie administratívnych účtov na serveroch poskytujúcich základné sieťové služby.
- Pridanie /zmena/odoberanie v objektoch skupinovej politiky (Group Policy Objects).

2.5.3 Operatívne úlohy pre základné sieťové služby

- Poskytovanie základných sieťových služieb.
- Monitoring parametrov.
- Zálohovanie a obnova.
- Manažovanie časových služieb (Time Service).
- Riešenie problémov základných sieťových služieb.
- Periodické aktualizácie.
- Bezpečnostné záplaty pre základné sieťové služby.

2.6 E-mail

- Prevádzka infraštruktúry pre štandardné funkcionality posielania správ ako posielanie/prijímanie e-mailov, kalendára, osobných kontaktov, atď. Podporovaná platforma je MS Exchange.
- Prevádzka nevyhnutných DNS MX záznamov.
- Prevádzka infraštruktúry zahŕňajúca anti-spam riešenie.
- Prevádzka infraštruktúry zahŕňajúca anti-virus riešenie.
- Prevádzka infraštruktúry zahŕňajúca možnosť použitia Outlook Web Access
- Spravovanie MS Exchange Public Folder.
- Spravovanie organizačných distribučných listov. Zahrnutá je štandardná organizačná štruktúra, projektové štruktúry nie.

2.7 Audit IT

Zabezpečenie služby inventarizácie hardvéru a softvéru s cieľom konsolidovať zoznam hardvéru (PC, notebooky, servery, tlačiarne). Zoznam bude obsahovať minimálne nasledujúce údaje: Inventarizačné číslo zariadenia, Používateľ, Umiestnenie - číslo kancelárie, Výrobca, model a HW konfigurácia zariadenia. Špecifikácia služby Audit IT je definovaná nasledovne:

- zoznam PC, notebookov, serverov a tlačiarní poskytnúť zákazník,
- zoznam inventára poskytnúť zákazník,
- zabezpečenie inštalácie Tivoli agenta na zariadenia objednávateľa, ktoré ním nie sú pokryté,
- vykonanie elektronickej inventarizácie HW zariadení,
- konsolidácia zoznamov
- fyzická kontrola v prípade chýbajúcich a sporných informácií,
- návrh odporúčaní na zefektívnenie správy systémov,
- vypracovanie správy o IT prostredí a zariadeniach zákazníka.

2.8 Asistenčné služby

- Podpora pri tvorbe SW balíčkov, testovaní a distribúcii SW balíčkov
- Analýza rizík informačných systémov a zabezpečenia citlivých podnikových údajov pred ich zneužitím (služba sa poskytuje na vyžiadanie na základe samostatnej objednávky)

3. Všeobecné podmienky a predpoklady

Pri vykonávaní služby Audit IT sa zákazník zaväzuje k súčinnosti na poskytnutie podkladov, k umožnení fyzickej kontroly a súčinnosti pri riešení sporných prípadov identifikácie zariadení predmetu tejto zákazky. Zákazník umožní v odôvodnených prípadoch vytvorenie vzdialeného zabezpečeného prístupu na poskytovanie služieb uvedených v predmete zákazky.

4. Špecifikácia úrovne služieb

4.1. Závislosti na iných službách alebo dohodách o úrovni poskytovaných služieb

Využívanie služieb popísaných v tejto SLA vyžaduje nasledovné služby:

4.2. Rozsah dodávky služieb a kvality služieb

Zoznam serverov a OS (spolu s definovaním dostupnosti a max. času výpadku)

- cca 140 serverov, z toho 40 virtualizovaných na platforme VMware (70 fyzických serverov)

Názov služby	Servery	Typ hardvéru	Typ OS	Dostupnosť	Max.čas výpadku

Názov služby	Počet serverov	Typ hardvéru	Typ OS	Dostupnosť	Max.čas výpadku

Názov služby	Počet serverov	Typ hardvéru	Typ OS	Dostupnosť	Max.čas výpadku

Názov služby	Počet serverov	Typ hardvéru	Typ OS	Dostupnosť	Max.čas výpadku

Zoznam storage:

Zoznam DB:

Služba audit IT (rozsah/ počet PC, NB, tlačiarňí, serverov):

4.3. Reportovanie úrovne služieb a kvalita úrovne služieb

Dodávateľ bude mesačne predkladať nasledovné reporty:

- zoznam incidentov s časom zaevidovania, začatia riešenia a vyriešenia incidentu
- zoznam požiadaviek s časom zaevidovania, začatia riešenia a vyriešenia požiadavky
- zoznam prevádzkovaných serverov a služieb s mesačnou dostupnosťou
- zoznam všetkých výpadkov prevádzkovaných serverov a služieb

4.4. Miesto dodávky služieb

Servisné zásahy budú prebiehať v priestoroch zákazníka a v prípade schválenia osobou zodpovednou za zákazníka aj vzdialenou správou.

4.5. Vyňaté služby

Služby, ktoré dodávateľ nebude poskytovať v rámci tejto zákazky:

4.5.1 Prevádzka servera

- HW servera (je v majetku zákazníka)
- Zapracovanie zmien v prevádzke serverov vyplývajúce z projektov.
- Licencie pre operačný systém, OS utility a virtualizačný softvér.
- Manažment zmlúv pre hardvérových dodávateľov/výrobcov.
- Manažment zmlúv pre softvérovú podporu pre dodávateľov OS, OS utilít a virtualizačného softvéru.

4.5.2 Prevádzka diskového poľa

- HW diskového poľa (je v majetku zákazníka)
- Zapracovanie zmien v prevádzke diskového poľa vyplývajúce z projektov.

- Licencie pre softvér diskového poľa.
- Manažment zmlúv pre hardvérových dodávateľov/výrobcov.
- Manažment zmlúv pre softvérovú podporu pre dodávateľov softvéru.

4.5.3 Zálohovanie

- HW diskového poľa (je v majetku zákazníka)
- Licencie pre zálohovací softvér.
- Zapracovanie zmien v prevádzke zálohovania vyplývajúce z projektov.
- Manažment zmlúv pre hardvérových dodávateľov/výrobcov.
- Manažment zmlúv pre softvérovú podporu pre dodávateľov softvéru.

4.5.4 Prevádzka databázy

- Licencie pre databázy (nákup zabezpečuje zákazník).
- Zapracovanie zmien v prevádzke databázy vyplývajúce z projektov.
- Manažment zmlúv pre softvérovú podporu pre dodávateľov databázového softvéru.

4.5.5 Základné sieťové služby

- HW servera (je v majetku zákazníka)
- Nevyhnutné licencie (nákup zabezpečuje zákazník)
- Manažment zmlúv pre hardvérových dodávateľov/výrobcov.
- Manažment zmlúv pre softvérovú podporu pre dodávateľov softvéru.

4.5.6 E-mail

- Udržiavanie kontaktov externých adries v globálnom adresárovom zozname.
- Poskytovanie e-mailu pre aplikácie. (Infraštruktúra emailu môže byť využívaná pre aplikácie, ale musí byť dohodnutá separátne).
- Podpora e-mail klientov.
- Poskytovanie distribučných listov iných ako podľa organizačnej štruktúry .
- Obnova jednotlivého mailboxu.
- Synchronizácia PDA.

Takéto služby sú súčasťou projektov, alebo môžu byť objednané na základe samostatnej objednávky.

5. Podpora služieb

5.1. Prevádzka služieb

Prevádzkový čas (výkon prevádzkových činností) – Pondelok – Piatok 7:00 – 17:00

Monitoring a riešenie incidentov - 24/7

5.2. Úrovne poskytovania služieb

Incident - neplánované prerušenie IT služby alebo zníženie kvality IT služby. Zlyhanie konfiguračnej položky, ktoré zatiaľ nemalo dopad na službu je tiež incidentom.

Reakcia na incidenty (prevádzkový čas) – do 30 min. od zaevidovania incidentu

Reakcia na incidenty (mimo prevádzkový čas) – do 2 hod. od zaevidovania incidentu

Riešenie požiadaviek (prevádzkový čas) – do 4 hod. od zaevidovania požiadavky

Dostupnosť - schopnosť konfiguračnej položky alebo IT služieb vykonávať dohodnuté funkcie podľa požiadaviek. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách s použitím vzorca:

$(\text{prevádzkový čas mesačne (h)} - \text{čas výpadku mesačne (h)}) / \text{prevádzkový čas mesačne (h)} \times 100$

V prípade prevádzkovaných serverov (nie celých služieb) sa do výpadku nezaráta výpadok na úrovni aplikácie, ktorú dodávateľ neprevádzkuje.

Čas výpadku - čas kedy IT služba nie je dostupná počas prevádzkového času.

5.3. Definícia chýb

V prípade nedodržania úrovne kvality poskytovaných služieb sa rozlišuje nasledovná klasifikácia chýb (závažnosť problému):

- a) 1. trieda („kritické“) – majú za následok to, že využívanie služby, alebo jej častí je nemožné alebo neprípustné. Takáto chyba má vážny dopad na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť.
- b) 2. trieda („závažné“) – zásadne obmedzujú využívanie služby alebo jej častí. Takáto chyba má podstatný vplyv na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť, a nemá za následok prerušenie práce.
- c) 3. trieda („menšie“) – čiastočne obmedzujú využívanie služby alebo jej častí. Takáto chyba nemá podstatný vplyv na pracovné procesy a/alebo na bezpečnosť, a nemá za následok prerušenie práce.
- d) 4. trieda („bezvýznamné“) – umožňujú využívať službu alebo jej časti bez obmedzenia. Medzi takéto chyby patria chyby, ktoré sa týkajú dokumentácie, gramatické chyby, alebo poruchy, ktoré môžu byť ľahko odstránené objednávateľom, alebo sa nemusia odstraňovať.

5.4. Zmluvné pokuty za nedodržanie úrovne kvality služieb

V prípade výskytu chyby bude mať objednávateľ nárok udeliť dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške podľa kategórie chyby nasledovne:

- a) 1. trieda („kritické“):
 - 10 % z mesačného poplatku ak chyba trvá dlhšie ako 4 hodiny,
 - 5 % z mesačného poplatku ak chyba trvá dlhšie ako 1 hodinu a menej ako 4 hodiny,
 - 2 % z mesačného poplatku ak chyba trvá kratšie ako 1 hodinu ale dlhšie ako 15 minút.
- b) 2. trieda („závažné“):
 - 5 % z mesačného poplatku ak chyba trvá dlhšie ako 4 hodiny
 - 2,5 % z mesačného poplatku ak chyba trvá dlhšie ako 1 hodinu a menej ako 4 hodiny,
 - 1 % z mesačného poplatku ak chyba trvá kratšie ako 1 hodinu ale dlhšie ako 15 minút.
- c) 3. trieda („menšie“):
 - 2,5 % z mesačného poplatku ak chyba trvá dlhšie ako 4 hodiny,
 - 1 % z mesačného poplatku ak chyba trvá kratšie ako 4 hodiny ale dlhšie ako 1 hodinu.

Zmluvné pokuty sa môžu sčítavať za každé samostatné porušenie úrovne kvality služieb (výskyt chyby) v rámci jedného meracieho obdobia, t.j. 1 mesiac.

V prípade celkovej výšky zmluvných pokút v troch meracích obdobiach za sebou vo výške väčšej ako 20% z mesačného poplatku bude môcť objednávateľ odstúpiť od zmluvy.

5.5. Strategické a organizačné riadenie služieb

Dodávateľ predkladá ročne správu o poskytovaní tejto služby spolu s odporúčaniami na obnovu zariadení zákazníka. V prípade ak zákazník neakceptuje odporúčanú obnovu môže dodávateľ žiadať o zníženie garantovaných parametrov garantovanej dostupnosti a maximálne času výpadku.