

## Zmluva na poskytnutie služby

č. poskytovateľa SKBZ-220116 / 2022

č. objednávateľa 633/1200/2022

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s § 3 ods. 4 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“) medzi

### Zmluvnými stranami

**Objednávateľ:**

Sídlo:

IČO:

Právna forma:

**SLOVENSKÁ SPRÁVA CIEST**

Miletičova 19, 826 19 Bratislava

003328

Štátna rozpočtová organizácia zriadená Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií SR (právnym nástupcom je MDVRR SR) zriaďovacou listinou č. 5854/M-95 zo dňa 07.12.1995, v úplnom znení pod č. 316/M2005 zo dňa 14.02.2005, zmenená rozhodnutiami MDPT SR č. 100 zo dňa 11.05.2006 a č. 86 zo dňa 22.05.2008 a rozhodnutím MDVRR SR č. 162 zo dňa 24.10.2014 a naposledy zmenená rozhodnutím MDVRR SR č. 24 zo dňa 22.03.2016

Bankové spojenie:

Štátna pokladnica

Číslo účtu:

Štatutárny orgán:

Ing. Ivan Rybárik, generálny riaditeľ

**Poskytovateľ:**

**AUTOCONT s.r.o.**

Sídlo:

Krasovského 14, 851 01 Bratislava

IČO:

36396222

DIČ/DPH

SK2020105428

OR:

Okresný súd Bratislava I, Oddiel: Sro,  
Vložka č. 130357/B

bankové spojenie:

Slovenská sporiteľňa, a.s. č. účtu

Zastúpená:

Mário Haronik, konateľ spoločnosti

Zástupca oprávnený jednať vo veciach obchodných a zmluvných: Ing. Peter Prejsa

Číslo telefónu/faxu:

Email:

Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických:

Číslo telefónu/faxu:

E-mail:

## Čl. 1 Preambula

1.1 Táto Zmluva je uzavretá ako výsledok verejného obstarávania na podlimitnú zákazku: „**Servis IKT SSC 2022-2024**“ realizovanú na základe § 3 ods. 4 zák. č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“) zverejnenú objednávateľom v postavení verejného obstarávateľa vo Vestníku verejného obstarávania pod č. 82/2022 a značkou 18235-WYS zo dňa 1. 4. 2022. Táto Zmluva je uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka.

## Čl. 2 Použité pojmy a skratky

2.1 Význam jednotlivých pojmov a skratiek použitých v tejto Zmluve sa nachádza v Prílohe č. 2: „Definície pojmov a skratiek“.

## Čl. 3 Predmet Zmluvy

3.1 Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie služieb formou zabezpečenia prevádzky, servisu a rozvoja technickej infraštruktúry IT.

3.1.1 Jednorazové služby, ktoré vykoná poskytovateľ pre objednávateľa, sú:

- a) Aktualizácia - Analýza súčasného stavu HW a SW.
- b) Predloženie plánu tranzície s harmonogramom prevzatia služieb.
- c) Predloženie plánu prevzatia servisných služieb IT zariadení.
- d) Vytvorenie a naplnenie CMDB databázy pre Asset Management v rámci projektu tranzície,
- e) Návrh implementácie s popisom procesov pre externý a interný SPOC (HelpDesk) (návrh na optimalizáciu procesov),
- f) Aktualizácia - HW audit v rámci projektu tranzície, následne návrh rozvoja HW infraštruktúry,
- g) Aktualizácia - SW audit v rámci projektu tranzície, následne návrh rozvoja SW infraštruktúry,
- h) Aktualizácia - Audit správy HW supportov a SW licencií, následne návrh na ich optimalizácie.
- i) Aktualizácia – Popis zálohovania a obnovy dát.
- j) Pravidelné profylaktické čistenie všetkých desktopov a periférnych zariadení (jedenkrát počas trvania Zmluvy)

3.1.2 Priebežne poskytované služby a činnosti, t. j. prevádzka a servis (ďalej aj ako „outsourcing“), ktoré bude vykonávať poskytovateľ pre objednávateľa, sú :

- a) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) desktopov,
- b) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) serverov,
- c) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) prvkov LAN/SAN/WAN,
- d) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) periférii,
- e) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) aplikačných služieb,
- f) Poskytovanie služby HelpDesk, ako podporu pre služby uvedené v odseku 3.1.2 písm. a) až e),
- g) Správa CMDB databázy pre Asset management,
- h) Správa MS SQL databáz - Správa SQL servera: fyzický server, operačný systém, konfigurácia a správa SQL databáz, okrem databáz tretích strán,
- i) Priebežné predkladanie návrhov na rozvoj HW a SW infraštruktúry, konsolidáciu správy licencií a optimalizáciu procesov podľa ITIL,

- j) Udržovanie prevádzkovej dokumentácie infraštruktúry SSC vrátane popisu zálohovania a obnovy dát,
  - k) Zabezpečovanie bezpečnostnej politiky v zmysle bezpečnostných dokumentov SSC a v súlade so Zákonom č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a Zákonom č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti.
- 3.2 Prevádzka a servis outsourcovaných oblastí, vedených v bode 3.1.2 znamená realizáciu štandardného dohľadu a profylaktiky a riešenie incidentov v súlade s SLA.
  - 3.3 Podrobnejšia špecifikácia rozsahu a kvality služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy: „Technická špecifikácia služby a SLA“.
  - 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje prevziať zodpovednosť za prevádzku a servis zmluvne dohodnutej časti outsourcovaných oblastí uvedených v bode 3.1.2.
  - 3.5 Rozsah jednotlivých služieb z hľadiska počtu zariadení bol zohľadnený v cenovom modeli. Cenový model bol vytvorený na základe zariadení špecifikovaných vo výberovom konaní.

Ku každej skupine služieb pre jednotlivé outsourcované oblasti uvedené v bode 3.1.2 sú v špecifikácii v Prílohe č. 1 definované: detailný popis poskytovaných služieb, ich štruktúra, rozsah činností a úroveň služieb (SLA), konfigurácie outsourcovaných zariadení, spôsob merania a reportingu.

#### **Čl. 4 Procedúry riadenia zmien v rámci zmluvných podmienok**

- 4.1 Postup a spôsob realizácie zmien:
  - 4.1.1 Osoby, ktoré sú za Zmluvné strany oprávnené rokovať vo veciach technických, môžu v prípade potreby, po vzájomnej dohode, zmeniť technické parametre uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, pokiaľ takáto zmena neovplyvní cenu služby špecifikovanú v článku 10 tejto Zmluvy a kvalitu a rozsah poskytovaných služieb. Zmeny technických parametrov môžu byť realizované iba v súlade so Zmenovým konaním popísaným v Prílohe č. 3: „Zmenové konanie“.
  - 4.1.2 Zmena technických parametrov uvedených v Prílohe č. 1 musí byť realizovaná dodatkom k tejto Zmluve a v súlade s podmienkami uvedenými v § 18 ZVO.

#### **Čl. 5 Riadenie projektu a služieb**

- 5.1 Pre potreby poskytovania služieb a riadenie projektu poskytovateľ zriadi projektovú organizačnú jednotku. Jej štruktúra bude ustanovená tak, aby:
  - a) umožňovala efektívnu komunikáciu s objednávateľom,
  - b) zastrešovala organizačné jednotky poskytovateľa, ktoré budú participovať na poskytovaných službách podľa Prílohy č. 1 a projektových činnostiach,
  - c) realizovala mesačné vyhodnocovanie poskytovaných služieb a informovala objednávateľa formou dohodnutých reportov,
  - d) operatívne riešila problémy pri poskytovaní služieb a riadila eskalačné procedúry, ktoré sú definované v Prílohe č. 4: „Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby,
  - e) zodpovedala za archiváciu dokumentácie súvisiacu s projektom a poskytovanými službami podľa tejto Zmluvy,
  - f) mala na uvedené činnosti dostatočné kompetencie.

#### **Čl. 6 Akceptácie**

- 6.1 Poskytovateľ vyžaduje akceptácie od objednávateľa pri:

- a) preberaní jednorazových prác a činností vykonaných podľa článku 3 bod 3.1.1 po ich implementácii,
  - b) preberaní výsledkov zmenových konaní.
- 6.2 Oznámenie o termíne akceptácie musí byť objednávateľovi doručené minimálne dva týždne pred akceptáciou.
- 6.3 V rámci akceptácie prebehne akceptačný test objednávateľa za asistencie poskytovateľa. Po akceptácii bude podpísaný akceptačný protokol, ktorý pripraví poskytovateľ.
- 6.4 Pri zistení chýb alebo závad pri akceptačnom teste je poskytovateľ povinný tieto chyby odstrániť čo najskôr, najneskôr však do piatich pracovných dní od vykonania akceptačného testu, ak nebude vzájomnou dohodou Zmluvných strán stanovený iný termín.
- 6.5 Po odstránení chýb zistených pri akceptačnom teste sa znovu vykoná akceptačný test. Objednávateľ má po troch opakovaných akceptačných testoch, vzťahujúcich sa k tej istej chybe, nárok na zníženie mesačnej paušálnej ceny podľa článku 10 o 5%, a to až do termínu úspešnej akceptácie.

Pri akceptáciách objednávateľa zastupuje a protokoly podpisuje Manažér služby za objednávateľa: Ľubomíra Sedláková, poskytovateľa zastupuje a protokoly podpisuje Manažér služby za poskytovateľa: Dušan Dudeček

## Čl. 7 Vlastnícke právo k IT zariadeniam, upgrade IT zariadení

7.1 IT zariadenia, na ktorých je poskytovaná služba outsourcingu, sú majetkom objednávateľa. 7.2 Poskytovateľ predkladá objednávateľovi návrhy na modernizáciu a rozširovanie IT zariadení (tzv. „upgrade IT“). Objednávateľ sa zaväzuje konzultovať vlastné plány na upgrade IT zariadení s poskytovateľom.

## Čl. 8 Pracovná doba, reakčné doby, úroveň poskytovaných služieb, sankcie

8.1 Pracovná doba a reakčné doby pre poskytované služby podľa článku 3 bod 3.1.2 sú definované v súlade s SLA nasledovne:

ICT Komponent	Čas odozvy	Čas začatia riešenia do	Čas vyriešenia do	Štandardný čas podpory (Pracovné dni)
Desktopy a Notebooky	8 hod.	24 hod.	72 hod.	7.00 – 16.30
Tlačové zariadenia: lokálne, multifunkčné, veľkoformátové, skenery	8 hod.	24 hod.	72 hod.	7.00 – 16.30
Sieťové tlačiarne	8 hod.	24 hod.	72 hod.	7.00 – 16.30
Video projektory	8 hod.	24 hod.	72 hod.	7.00 – 16.30
Centrálne servery + lokálne servery	2 hod.	8 hod.	24 hod.	7.00 – 16.30
LAN/WAN/Wifi (lokálna podpora)	2 hod.	8 hod.	24 hod.	7.00 – 16.30
Aplikácie	8 hod.	24 hod.	72 hod.	7.00 – 16.30
HelpDesk (prvá úroveň podpory používateľov) **	0,5 hod.	nie	nie	7.00 – 16.30
VIP podpora používateľov	0,5 hod.	4 hod.	8 hod.	7.00 – 16.30

**Pracovné dni** - dni mimo dní pracovného pokoja a sviatkov.

**Čas odozvy** – maximálna doba, počas ktorej je poskytovateľ povinný reagovať na podnet objednávateľa (napr. incident, požiadavku), t. j. v rámci tohto času musí HelpDesk oznámiť používateľovi ICT služieb, že jeho požiadavka bola zaevidovaná. Ak je čas odozvy napr. 2 hod. a štandardný čas podpory napr. od 7.00 do 16.30 v pracovných dňoch, môžu nastať 2 situácie:

- ak bol incident nahlásený o 14.00 hod., maximálny čas odozvy je do 16.00 hod. v ten istý pracovný deň,
- ak bol incident nahlásený o 16.30 hod., maximálny čas odozvy je do 9.00 hod. nasledujúci pracovný deň.

Do času odozvy sa nezapočítavajú soboty, nedele a sviatky, t. j. v týchto dňoch od 00:00 do 24:00.

**Čas fixácie** – maximálna doba, do ktorej nahlásená vada musí byť odstránená a služba poskytovaná podľa dohodnutých parametrov. Ak je čas fixácie napr. 8 hod. (počíta sa plynutie času voči pracovnému kalendáru (t.j. pri prac. kalendári 7.00-16.30 denne 9,5h, okrem dní pracovného pokoja a voľna) a štandardný čas podpory napr. od 7.00 do 16.30 v pracovných dňoch, môže nastať situácia:

- ak bol incident nahlásený o 16.30 hod., maximálny čas fixácie je do 15.00 hod. nasledujúci pracovný deň,

Do času fixácie sa nezapočítavajú pracovné dni od 16.30-7.00 hod., soboty, nedele a sviatky, t. j. v týchto dňoch od 00:00 do 24:00.

8.2 Všetky služby poskytované na základe tejto Zmluvy majú stanovené parametre kvality, ktoré sú špecifikované v SLA.

8.3 Poskytovateľ sa zaväzuje plniť si svoje záväzky, vyplývajúce z SLA.

8.4 Zmeny v dohodnutých SLA podliehajú zmenovému konaniu.

8.5 Ak z dôvodu vykonávania plánovanej údržby IT infraštruktúry v rámci služby musí dôjsť k prerušeniu prevádzky objednávateľa, môže sa tak stať iba v čase dohodnutom so zástupcom objednávateľa, oprávneným k rokovaniu o veciach technických.

8.6 V prípade potreby môže poskytovateľ zabezpečiť na dosiahnutie TFix primeranú náhradu za nefunkčné zariadenie, o čom informuje objednávateľa.

8.7 Oprava IT zariadenia môže byť vykonaná v servisnom stredisku poskytovateľa.

8.8 Dodávka služieb bude potvrdená podpisom servisného protokolu zodpovednými osobami oboch Zmluvných strán, t. j. Manažérmi služby alebo inými zamestnancami objednávateľa, t. j. užívateľmi. 8.9 V prípade omeškania poskytovateľa s dodaním predmetu Zmluvy v lehote stanovenej podľa dohodnutej SLA má objednávateľ právo fakturovať poskytovateľovi Zmluvnú pokutu vo výške 20,- € za každú začatú hodinu, ktorú je poskytovateľ v omeškaní s dodaním predmetu Zmluvy.

8.10 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo objednávateľa na náhradu škody.

8.11 V prípade omeškania objednávateľa so zaplatením ceny v stanovenej lehote má poskytovateľ právo požadovať od objednávateľa úrok z omeškania za každý deň omeškania podľa § 369 ods. 2 a § 369a Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s § 1 ods. 1 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z.

8.12 Ak niektorá zo Zmluvných strán podstatným spôsobom poruší svoje zmluvné povinnosti, môže druhá Zmluvná strana od tejto Zmluvy odstúpiť.

8.13 Podstatným porušením zmluvných povinností poskytovateľa je nedodanie predmetu Zmluvy v lehotách stanovených podľa dohodnutej SLA, ktoré bolo oznámené písomnou výzvou objednávateľom a to najmä viacnásobné nedodržanie SLA – doby odstránenia vážnych a kritických problémov, ktoré sa bude opakovať počas troch po sebe nasledujúcich meracích období, kde jedno meracie obdobie je doba jedného mesiaca. V prípade, že sa má určitá činnosť dodať v rámci štandardnej servisnej doby, za závažné porušenie Zmluvných povinností sa považuje, ak táto činnosť nebola dodaná do 3 pracovných dní od doručenia opätovnej písomnej výzvy zo strany objednávateľa.

- 8.14 Podstatným porušením zmluvných povinností objednávateľa sa rozumie nezaplatenie ceny ani v dodatočnej lehote určenej poskytovateľom, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.
- 8.15 Odstúpenie od Zmluvy oznámi odstupujúca strana druhej Zmluvnej strane v písomnej forme bez zbytočného odkladu. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú dňom doručenia písomného prejavu o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane.
- 8.16 Odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Zmluvy. Odstúpením od Zmluvy nezaničujú práva na náhradu škody, ktorá vznikne druhej strane v dôsledku odôvodneného odstúpenia od Zmluvy a zaplatenie dovtedy uplatnených zmluvných pokút.
- 8.17 Škodou na strane objednávateľa sa v prípade odstúpenia od Zmluvy rozumejú náklady, ktoré musel objednávateľ vynaložiť v dôsledku nového výberového konania na zabezpečenie obdobného predmetu Zmluvy, ako aj náklady, ktoré objednávateľovi vznikli so zabezpečením predmetu Zmluvy do času podpisu novej Zmluvy na obdobný predmet zákazky.

### Čl. 9 Miesto poskytovania služieb

- 9.1 Miestom poskytovania dohodnutých služieb podľa článku 3 tejto Zmluvy je sídlo objednávateľa vrátane organizačných zložiek objednávateľa nasledovne:

<b>Generálne riaditeľstvo SSC</b>	<b>Miletičova 19</b>	<b>826 19 Bratislava</b>
<b>IVSC Bratislava</b>	<b>Miletičova 19</b>	<b>826 19 Bratislava</b>
<b>SSC GR</b>	Studená 5734/9	826 19 Bratislava
	Bešeňovská cesta 4488/2	940 92 Nové Zámky
	Okružná cesta Bašta IV. 2368	945 01 Komárno
	Nádražný rad 27	934 80 Levice
	Matúškovská cesta 886/13	924 01 Galanta
	Železničná 356/134	905 01 Senica
	Bulharská 5755/39	918 53 Trnava
	Murgašova 39/4	949 01 Nitra
	Vrbovská cesta 2511/19	921 01 Piešťany

<b>IVSC B. Bystrica</b>	<b>Skuteckého 32</b>	<b>974 23 B. Bystrica</b>
	Hronská 3211/1	960 93 Zvolen
	Šibeničný Vrch 716	979 80 R. Sobota
	Dukelských Hrdinov 2814/2	984 01 Lučenec
	Nálepková 1190/7	977 01 Brezno

<b>IVSC Košice</b>	<b>Kasárenské námestie 4</b>	<b>040 01 Košice</b>
	Duchnovičovo námestie 3951/1	080 01 Prešov
	S. H. Vajanského 2375/82	071 01 Michalovce
	Mierová 5139	066 01 Humenné
	Mlynská 916/1	058 01 Poprad
	Betliarska 89/9	048 01 Rožňava
	Levočská 359/25	064 01 Stará Ľubovňa
	Štefánikova 789	085 58 Bardejov
	Sovietskych hrdinov 410	089 11 Svidník
	Čemernianska 138	093 03 Vranov
	Ruskovská 977/3	075 18 Trebišov

<b>IVSC ZA</b>	<b>M.Rázusa 104/A</b>	<b>010 01 Žilina</b>
	Kollárova 4315/94	036 01 Martin
	Brniarska 1997/3, Brniarska 2714/2	911 05 Trenčín
	Kubínska 538/8	026 80 Dolný Kubín

	Považské Podhradie 292	017 25 P. Bystrica
	Pod stráňami 4	031 01 L. Mikuláš
	A. Hlinku 2621	022 01 Čadca
	Priemyselná 77/4	971 01 Prievidza

## ČI. 10 Cena za služby a platobné podmienky

- 10.1 Zmluvné strany vzájomne prehlasujú, že cena za zabezpečenie „Servisu IKT SSC“ (t. j. prevádzky, opráv a rozvoja definovanej časti IKT SSC) je stanovená dohodou v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 10.2 Paušálna mesačná cena za poskytovanie služby je 7 595€ bez DPH, DPH vo výške 1 519 € spolu cena : 9 114 €, slovom : deväťtisícstoštrnásť EUR.
- 10.3 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi cenu za poskytovanie „Servisu IKT SSC“ so splatnosťou 30 dní od doručenia faktúry do podateľne objednávateľa. Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi zálohu.
- 10.4 Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu, pričom jej nedeliteľnou súčasťou je preberací protokol o prevzatí predmetu plnenia, potvrdený objednávateľom. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, objednávateľ má právo vrátiť ho poskytovateľovi na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade sa preruší lehota splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti pre objednávateľa začne plynúť dňom prevzatia novej, doplnenej faktúry.
- 10.5 Cena je uvedená ako mesačný paušál pri zohľadnení dohodnutej doby trvania tejto Zmluvy. Pri predčasnom ukončení Zmluvného vzťahu je nutné vykonať záverečné zúčtovanie podľa Prílohy č. 5: „Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby“.
- 10.6 Celková cena za predmet tejto Zmluvy nesmie presiahnuť finančný limit plnenia, ktorý je vo výške 190 384,08 € bez DPH. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať finančný limit plnenia uvedený v tomto bode počas účinnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že voči objednávateľovi nebude uplatňovať žiadne sankcie z dôvodu nevyčerpania dohodnutého maximálneho finančného limitu podľa tohto bodu Zmluvy.
- 10.7 Cena je kalkulovaná pre predpokladaný počet zariadení, ktorý je uvedený Prílohe č.1 tejto Zmluvy a pre dohodnuté zaradenie do kategórií podľa úrovne poskytovaných služieb (SLA). Pri zmene počtu zariadení o viac ako 20% prebehne zmenové konanie a následne bude zmenená cenová kalkulácia služieb formou písomného dodatku k tejto Zmluve.
- 10.8 Cena za poskytovanie služby podľa bodu 10.2 tohto článku Zmluvy je konečná a započítava všetky náklady poskytovateľa spojené s prípravou poskytovania a ďalším poskytovaním uvedených služieb, vrátane dopravných nákladov. Jej zmena je možná len písomným dodatkom k tejto Zmluve.
- 10.9 Cena za služby podľa bodu 10.2 tohto článku Zmluvy musí byť upravená a potvrdená obidvomi Zmluvnými stranami v nasledujúcich prípadoch:
- V prípade zmeny právnej formy objednávateľa.
  - V prípade rozdelenia objednávateľa na viac právnych subjektov (právnych nástupcov).
  - V prípade dodatočných investícií objednávateľa do IKT, ktoré znamenajú zmenu nárokov na správu, údržbu či prevádzku IKT SSC.
  - V prípade podstatnej zmeny organizačných zložiek objednávateľa, ktorá znamená zmenu nárokov na správu, údržbu či prevádzku IKT SSC.
  - V prípade podstatnej zmeny rozmiestnenia a počtov IT zariadení objednávateľa, z dôvodu zmeny sídla, rozširovania alebo zmenšovania organizácie a pod., ktorá znamená zmenu nárokov na správu, údržbu či prevádzku IKT SSC.

## Čl. 11 Povinnosti poskytovateľa a objednávateľa

- 11.1 Objednávateľ nahlasuje svoje požiadavky, úlohy a problémy do systému „HelpDesk“ poskytovateľa.
- 11.2 Poskytovateľ je povinný informovať objednávateľa o stave a priebehu riešenia nahlásených požiadaviek, úloh a problémov.
- 11.3 Poskytovateľ je povinný prednostne riešiť požiadavky, úlohy a problémy, ktoré sú zástupcom objednávateľa oprávneným k rokovaniu o veciach technických označené ako prioritné.
- 11.4 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v súlade s bezpečnostnými smernicami objednávateľa, s ktorými bol riadne oboznámený.
- 11.5 Za účelom realizovania predmetu tejto Zmluvy podľa článku 3 poskytuje objednávateľ poskytovateľovi nasledujúce podklady a prostriedky: a) protokoly, chybové výpisy, b) programy, dokumentáciu.
- 11.6 Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať technické a prevádzkové podmienky a parametre prostredia potrebné pre bezporuchovú funkciu zariadení IKT v zmysle požiadaviek poskytovateľa na prevádzku zariadení.
- 11.7 Objednávateľ zabezpečí poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a všetky potrebné informácie, pri vykonávaní služieb, ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov, ktoré môžu pomôcť pri odstraňovaní porúch, ktoré sú objednávateľovi známe a o ktoré poskytovateľ požiada.
- 11.8 Objednávateľ je povinný včas informovať poskytovateľa o príznakoch porúch, ktoré by mohli signalizovať budúcu poruchu.
- 11.9 Objednávateľ zabezpečí bezprekážkový a bezpečný prístup k servisovanej časti IKT tak, aby na strane poskytovateľa nevznikli prestoje.
- 11.10 Objednávateľ v dobe riešenia incidentu, požiadavky alebo inej služby umožní poskytovateľovi v rámci svojich technických možností vzdialený prístup k jednotlivým zariadeniam IKT.
- 11.11 Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pre zamestnancov poskytovateľa a spolupracujúce osoby, vykonávajúcich služby podľa tejto Zmluvy vhodné štandardné pracovné prostredie a nerušené pracovné podmienky.
- 11.12 Objednávateľ zabezpečí pre zamestnancov poskytovateľa a spolupracujúce osoby vykonávajúce služby podľa tejto Zmluvy poučenie a školenie v zmysle požiadaviek pre zabezpečenie ochrany a bezpečnosti pri práci (pre oblasť BOZP, CO, Požiarnej ochrany, a pod.). Uvedené objednávateľ zabezpečí čo najskôr po začatí poskytovania služby poskytovateľom podľa tejto Zmluvy, ako aj neskôr počas Zmluvného vzťahu, vždy pri zmene skutočností, ktoré si vyžadujú takéto poučenie, či školenie.
- 11.13 Pri realizovaní predmetu tejto Zmluvy podľa článku 3 sa poskytovateľ zaväzuje nenarušovať, prípadne neobmedzovať pracovné podmienky zamestnancov objednávateľa. Pokiaľ je však takéto narušenie, prípadne obmedzenie pre realizovanie predmetu tejto Zmluvy nevyhnutné, je nutné takúto situáciu s objednávateľom vopred dohodnúť.
- 11.14 V prípade potreby poskytne objednávateľ poskytovateľovi k vykonaniu služieb zdarma interné telefónne spojenie v blízkosti servisovanej časti IKT a umožní použitie existujúcich liniek.
- 11.15 Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa budú vzájomne informovať o všetkých závažných zmenách, ktoré môžu mať vplyv na schopnosť ktorejkoľvek Zmluvnej strany plniť svoje záväzky. Ide napríklad, ale nielen, o zmeny v spoločnosti, akými sú napr. zmena obchodného sídla alebo štatutárnych zástupcov spoločnosti, prevod/prechod väčšiny vlastníckych podielov v dôsledku zlúčenia, splynutia, rozdelenia alebo nadobudnutia obchodných podielov treťou osobou, rozhodnutie o zrušení spoločnosti alebo o predaji podniku alebo časti podniku, zánik alebo odňatie poverenia na výkon podnikateľskej činnosti a pod. Zmluvná strana, ktorá poruší povinnosť informovať o vyššie uvedených zmenách, nesie zodpovednosť za všetky škody, ktoré môžu vzniknúť druhej Zmluvnej strane v dôsledku neinformovanosti.



- 11.16 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť pre objednávateľa dokumentáciu o nastaveniach všetkých zariadení a systémov, ktoré sú predmetom outsourcingu podľa tejto Zmluvy.
- 11.17 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi všetky „logy“ t.j. záznamy o produkčnej prevádzke, ktoré špecifikuje objednávateľ, pre prípadné posúdenie efektivity činnosti poskytovateľa treťou stranou.
- 11.18 Poskytovateľ bude pri plnení predmetu tejto Zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou. Zaväzuje sa dodržiavať všeobecne záväzné predpisy, technické normy a podmienky tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa bude riadiť východiskovými podkladmi objednávateľa, zápsimi a dohodami oprávnených strán a rozhodnutiami a vyjadreniami dotknutých orgánov štátnej správy
- 11.19 Poskytovateľ zodpovedá za čistotu a poriadok v mieste výkonu práce v súlade s Vnútorným poriadkom SSC. Poskytovateľ odstráni na vlastné náklady odpady, ktoré sú výsledkom jeho činností, respektíve po dohode s objednávateľom ich sústredí na miestach na to určených v objekte.
- 11.20 Poskytovateľ je povinný pri nakladaní s odpadmi dodržiavať všetky legislatívne predpisy vyplývajúce zo zákona č. 223/2001 Z. z. o odpadoch, vyhl. č. 310/2013 Z. z. o vykonaní niektorých ustanovení zákona o odpadoch a vyhl. č. 365/2015 Z. z. – katalóg odpadoch.
- 11.21 Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri svojich činnostiach vyplývajúcich z predmetu tejto Zmluvy bude rešpektovať všeobecné zásady environmentálneho správania v zmysle platnej legislatívy ochrany životného prostredia SR.
- 11.22 Poskytovateľ je povinný pred začatím prác zabezpečiť účasť všetkých zamestnancov podieľajúcich sa na plnení predmetu diela na vstupnom školení objednávateľa.
- 11.23 Poskytovateľ je povinný na vstupnom školení sa preukázať školením a oprávnením na vykonávanie danej činnosti.
- 11.24 Poskytovateľ zodpovedá za bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných zamestnancov.
- 11.25 Ak na jednom pracovisku plnia úlohy zamestnanci viacerých zamestnávateľov alebo fyzické osoby oprávnené na podnikanie, musí byť medzi nimi uzavretá dohoda, ktorá určí, kto z nich zodpovedá za vytvorenie podmienok a bezpečnosti zdravia zamestnancov na spoločnom pracovisku a v akom rozsahu. Ak sa nedohodnú, zodpovedá každý z nich v plnom rozsahu.
- 11.26 Zamestnanci poskytovateľa sú povinní dodržiavať platné právne a interné predpisy a smernice Požiarnej ochrany objednávateľa.

## **Čl. 12 Zodpovednosť za škody, zodpovednosť za vady**

- 12.1 Poskytovateľ zodpovedá za ním spôsobenú škodu. Ak je to možné a účelné, môže takto spôsobenú škodu na zariadení odstrániť uvedením zariadenia do pôvodného stavu. Poskytovateľ zodpovedá za stratu údajov na poškodených pamäťových médiách, ak poškodenie bolo spôsobené jeho neodborným zásahom a poskytovateľ pred zásahom neupozornil objednávateľa na potrebu zálohovania údajov.
- 12.2 Poskytovateľ poskytuje záruku na služby v dĺžke 24 mesiacov od ich realizácie. Služby sa považujú za zrealizované dňom podpisu servisného protokolu objednávateľom. Počas tejto doby bezplatne odstráni všetky vady svojho plnenia. Záruka sa nevzťahuje na závady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného alebo neodborného zásahu do zariadenia alebo jeho súčasti alebo vplyvom prírodného živlu.
- 12.3 V prípade, ak škoda vznikne v dôsledku úmyselného alebo nedbalostného porušenia alebo nedodržania prevádzkových či záručných podmienok zo strany objednávateľa (zavinená porucha), náklady na prácu poskytovateľa, cenu spotrebovaného materiálu a náhradných dielov, ako aj všetky ostatné účelne vynaložené náklady spojené s vykonaním servisného zásahu hradí objednávateľ, ak nie je špecifikované inak.
- 12.4 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu údajov a dát z nosičov dát, vrátane pevných diskov okrem dát uložených na serveroch, pričom povinnosť zabezpečiť si zálohovanie a archiváciu dát je na objednávateľovi, ak nie je špecifikované inak.
- 12.5 Objávateľ je povinný vadu reklamovať písomne bez zbytočného odkladu po jej zistení.

12.6 Odstránenie vady po reklamácií bude vykonané do 3 pracovných dní.

### **Čl. 13 Mlčanlivosť a bezpečnosť**

13.1 Poskytovateľ musí s patričnou starostlivosťou zaistiť, aby všetky osoby, ktoré poveril plnením tejto Zmluvy, dodržiavali zákonné predpisy o ochrane dát a aby informácie získané z oblasti objednávateľa, pokiaľ nie sú verejné, neodovzdali žiadnej tretej osobe alebo inak nezneužili.

13.2. Nad povinnosti podľa článku 13 môžu byť uzatvorené ďalšie bezpečnostné dohody v servisnej alebo osobitnej Zmluve.

13.3 Všetky informácie, okrem všeobecne známych informácií, dokumentácia a zmluvné dokumenty získané zmluvnými stranami v priebehu vzájomných rokovaní, trvania zmluvného vzťahu a 5 rokov po jeho skončení sa v súlade s ustanovením § 271 Obch. zák. považujú za dôverné. Strana, ktorá takéto informácie získala, nesmie ich bez súhlasu objednávateľa poskytnúť tretej strane alebo ich použiť v rozpore s účelom, na ktorý sú určené, alebo ich použiť vo svoj vlastný prospech alebo prospech tretích osôb, a to bez ohľadu na skutočnosť, či vzájomná Zmluva alebo prílohy tejto zmluvy boli podpísané alebo nie. Zmluvná strana, ktorá poruší túto povinnosť, nesie zodpovednosť za škody, vzniknuté druhej zmluvnej strane v súlade s ustanovením § 373 Obch. zák. Publikovanie uvedených informácií a dokumentov, môže byť iba po písomnom súhlase druhej zmluvnej strany.

### **Čl. 14 Vyššia moc**

14.1 Vyššia moc je riešená platným slovenským právom. O začatí, ako aj pominutí vyššej moci sú Zmluvné strany povinné vzájomne sa bez meškania písomne informovať.

14.2 Zmluvné strany sú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie predmetu Zmluvy a súvisiacich sankcií, pokiaľ takého neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Pod vyššou mocou sa rozumejú napr. živelné pohromy, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré Zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.

14.3 Trvanie vyššej moci viac ako 1 mesiac môže byť dôvodom na výpoveď Zmluvy.

### **Čl. 15 Doba platnosti Zmluvy, ukončenie zmluvného vzťahu, ukončenie poskytovania služby**

15.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to **na obdobie 24 mesiacov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu **190 384,08 € bez DPH**.

15.2. Zánik zmluvy:

- a) uplynutím doby určitej uvedenej v bode 15.1 Zmluvy,
- b) dohodou Zmluvných strán,
- c) odstúpením od Zmluvy jednej zo Zmluvných strán v súlade s ustanovením § 19 ZVO a v prípade podstatného porušenia Zmluvy zmluvnou protistranou z dôvodov podľa Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov alebo z dôvodov označených za podstatné porušenie zmluvných povinností zmluvnej protistrany v tejto Zmluve, ktorému musí predchádzať písomné upozornenie adresované zmluvnej protistrane o podstatnom porušení Zmluvy a o možnosti odstúpenia, ak v primeranej lehote stanovenej oznamujúcou Zmluvnou stranou nedôjde k náprave.

15.3. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie tejto Zmluvy bude považované: na strane poskytovateľa :

- a) ak poskytovateľ opakovane neodôvodnene neposkytuje objednávateľovi dohodnuté služby za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a v dohodnutom rozsahu, kvalite a cene, napriek tomu,

že ho objednávateľ na takéto porušenie povinnosti písomne upozornil a márne uplynula lehota na nápravu poskytnutá objednávateľom poskytovateľovi,

- b) ak bude na majetok poskytovateľa vyhlásený konkurz alebo zahájené konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie, alebo zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok pre nedostatok majetku, alebo v prípade, že sa dostane do likvidácie alebo sa stane inak platobne neschopným, resp. stratí spôsobilosť poskytovať služby v zmysle Zmluvy,

na strane objednávateľa :

- a) ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou preukázateľne doručenej faktúry viac ako 30 dní odo dňa je splatnosti,
- b) ak objednávateľ poruší ustanovenia článku 11 body 11.6 až 11.11 tejto Zmluvy.

15.4. Odstúpenie od Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia tejto Zmluvy zmluvnou protistranou nadobudne účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy poskytovateľovi.

## Čl. 16 Záverečné ustanovenia

16.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv.

16.2 Táto Zmluva, ako aj jej dodatky, môže byť menená alebo doplňovaná len písomnou formou označenou ako číslované dodatky podpísané oboma Zmluvnými stranami, ak dodatky nebudú v rozpore s ustanoveniami § 18 ZVO.

16.3 Táto Zmluva je záväzná aj pre prípadných právnych nástupcov Zmluvných strán bez ohľadu na to, či u niektorej zo strán tejto Zmluvy došlo k premene, zlúčeniu, splynutiu alebo rozdeleniu alebo k prevodu väčšiny vlastníckych podielov na inú spoločnosť resp. k inej právnej skutočnosti, ktorý má ekvivalentný účinok.

16.4 Akákoľvek písomná korešpondencia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať doporučenými listovými zásielkami adresovanými na adresu Zmluvných strán uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy. V prípade pochybností o doručení platí, že zásielka, ktorá bola riadne doručovaná, bola doručená piatym dňom po jej predložení poštovému doručovateľovi.

16.5 Spory, nejasnosti alebo nároky, vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou alebo jej dodatkami, rovnako ako prípady porušenia tejto Zmluvy, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne cestou dohody. Obe zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory vyplývajúce z tejto Zmluvy budú riešené súdnou cestou.

16.6 V prípade, že sa ktorákoľvek z dohôd alebo ustanovení tejto Zmluvy ukážu byť v ľubovoľnom rozsahu neplatnými, neúčinnými resp. nevykonateľnými, bude táto dohoda alebo ustanovenie nahradené takým platným, účinným a vykonateľným zjednaním alebo ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov, dohodnutých v tejto Zmluve. Ostatné ustanovenia ostanú nedotknuté.

16.7 Zmluvné strany prehlasujú, že táto Zmluva bola uzatvorená slobodne a vážne. Na znak súhlasu s jej obsahom ju Zmluvné strany podpisujú.

16.8 Zmluva je vyhotovená v piatich vyhotoveniach, z ktorých tri vyhotovenia dostane Objednávateľ a dve vyhotovenia dostane Poskytovateľ..

16.9 Na znak súhlasu s touto Zmluvou Zmluvné strany, riadne zastúpené štatutárnymi orgánmi alebo nimi poverenými zástupcami, potvrdili túto Zmluvu vlastnoručnými podpismi v Slovenskej republike, nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku.

16.10 Neoddeliteľnými súčasťami tejto Zmluvy sú:  
Príloha č. 1: „Technická špecifikácia služby a SLA“,  
Príloha č. 2: „Definície pojmov a skratiek“,  
Príloha č. 3: „Zmenové konanie“,

Príloha č. 4: „Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, eskalácie, kontaktné osoby“,  
Príloha č. 5: „Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby“,  
Príloha č. 6: „Kontakty na službu HelpDesk“.

V Bratislave dňa 9.6.2022

**Za objednávateľa:**

V Bratislave dňa

**Za poskytovateľa:**

---

**Ing. Ivan Rybárik generálny riaditeľ SSC**

---

**Stanislav Šlesarik**  
Poverený zástupca na základe plnej moci

## **Preambula**

Táto príloha podrobne špecifikuje práce a služby, ktoré požaduje objednávateľ od poskytovateľa ako predmet plnenia Zmluvy.

### **Technická špecifikácia služby a SLA**

V rámci zabezpečenia kontinuity poskytovania servisných služieb sa počíta s tranzitívnym obdobím, t. j. s obdobím odovzdávania a preberania servisných služieb medzi pôvodným a nasledujúcim poskytovateľom služby.

Poskytovanie služby outsourcingom predpokladá oboznámenie sa so súčasným stavom technickej infraštruktúry a postupné prevzatie služby. V rámci procesu preberania zodpovednosti za prevádzku, servis a rozvoj IT zariadení SSC požaduje od uchádzača vykonať:

- ★ Aktualizácia - Analýza súčasného stavu HW a SW.
- ★ Predloženie plánu tranzície s harmonogramom prevzatia služieb.
- ★ Predloženie plánu prevzatia servisných služieb IT zariadení.
- ★ Naplnenie a udržovanie CMDB databázy pre Asset Management.
- ★ Návrh implementácie s popisom procesov pre SPOC. ★ Aktualizácia - HW audit.
- ★ Aktualizácia - SW audit a audit správy licencií, optimalizácia licencií.
- ★ Návrhy na optimalizáciu procesov.
- ★ Aktualizácia - Popis zálohovania a obnovy dát.
- ★ Pravidelné profylaktické čistenie všetkých desktopov a periférnych zariadení (jedenkrát počas trvania zmluvy).

### **Tranzitívna fáza bude ukončená akceptačným protokolom.**

Akceptačným kritériom tranzitívnej fázy je podpis Akceptačného protokolu, ktorý bude obsahovať :

- ★ Dokument – HW audit
- ★ Dokument – SW audit
- ★ CMDB databáza
- ★ Dokument implementácie procesov pre SPOC interný/externý
- ★ Dokument – Návrh optimalizačných procesov

Poznámka : Splnenie všetkých akceptačných kritérií, počas tranzitívnej fázy je nutnou podmienkou pre spustenie a prebratie prevádzky od súčasného poskytovateľa.

Služby špecifikované v článku 3, odseku 3.1.2 Zmluvy sú zabezpečované pre vybranú časť IKT SSC, konkrétne:

- ★ desktopy, vrátane štandardného SW vybavenia: operačný systém, kancelársky SW (Microsoft Office), antivírusový SW,
- ★ servery, vrátane štandardného SW vybavenia: operačný systém, antivírusový SW, SW na správu, správa a prevádzka zálohovania dát,
- ★ aktívne a pasívne prvky LAN, SAN a WAN infraštruktúry,
- ★ periférie, t. j. tlačiarne, skenery, kopírky, multifunkčné zariadenia, faxy,
- ★ aplikačné služby v rozsahu: doménové, e-mailové, antivírusové a aktualizácie služby,
- ★ priebežná evidencia a aktualizácia IT majetku (service asset management),
- ★ systémové služby vyššej podpory pre vybrané zariadenia a softvérové licencie

(proaktívny a reaktívny servis, záväzné parametre kvality SLA (Service Level Agreement),

- ★ poskytovanie a prevádzka HelpDesku (nahlasovanie, evidencia a riešenie incidentov),
- ★ starostlivosť o podporu a licencie súvisiace s prevádzkou HW a virtualizáciou,
- ★ správa a prevádzka databáz vrátane zálohovania a zabezpečenia obnovy dát zo záložných zdrojov,
- ★ zabezpečovanie HW a SW rozhraní pre aplikačné služby dodávateľov, ktorí prevádzkujú odborné aplikácie,
- ★ zabezpečovanie bezpečnostnej politiky v zmysle bezpečnostných dokumentov SSC, Zákonom č.69/2018 o kybernetickej bezpečnosti a Zákonom č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 18/2018 Z.z.).

Služby pre zariadenia sú zabezpečované pre časť HW a SW – časť OS a špecifikované aplikačné systémy.

V tejto službe sú zabezpečované všetky potrebné činnosti poskytovaných služieb pre ďalej uvedené prvky infraštruktúry. Ide o servis a opravy zariadení, vrátane inštalácie a konfigurácie OS a vybraných štandardných SW, následnej administrácie a správy, riešenia incidentov až po rozvoj uvedených prvkov a systémov.

Servis IKT SSC 2022, t, j, prevádzka, servis a opravy, vrátane rozvoja IT infraštruktúry SSC bude vykonávaná pre LAN, SAN, WAN a HW a SW v nasledovnom rozsahu :

#### **Špecifikácia zariadení, pre ktoré bude vykonávaná podpora a servis :**

##### **Desktopy:**

Počet desktopov – 470 ks, z toho v iných lokalitách (mimo Bratislavy) 180 ks typická konfigurácia

HW - PC (HP) CPU i3 - i7, 4-8 GB RAM, 250 - 500GB HDD (80%)

HW - PC (non) parametre max 1,7 GHz, 128 MB RAM, 40 GB HDD (20%)

SW desktopy – OS: WIN 7 PRO, Win 8.1 Pro, Ent Sk (80%), Windows 10 Pro, Ent (3%) MS Office Pro, Št (100%), Exchange CAL (100%)

Monitor TFT 17“

Prevládajúca značka: HP

##### **Notebooky:** počet

– 147 ks

Prevládajúca značka: HP

##### **Servery:**

20 fyzických serverov (HPE/Lenovo)

59 virtuálnych serverov

OS – Windows Server 2012, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012R2, Windows Server 2016

##### **Záložné zdroje EE**

UPS v budove Generálneho riaditeľa, UPS na jednotlivých pobočkách.

Zálohovací benzínový agregát s automatickým štartom v budove Generálneho riaditeľstva.

##### **LAN/WAN :**

Štruktúrovaná sieť – kabeláž, ktorá slúži pre prenos dátových signálov a v menšej miere pre potreby telefónnej siete.

Kabeláž je kategórie Cat5e s prenosom 100Mb/s,1Gb/s a 10Gb/s. Súčasné aktívne prvky sú postavené na technológii "GigabitEthernet".

WAN/LAN aktívne prvky - HP 7510 Modulárny switch, 10 x HP Switche (2 x HP 590, 8 x HP 2500), CISCO (1 ks Catalyst 4510R, 2 ks Catalyst 3750G v stacku, 1 x Catalyst 3750G, ACS 1113 server, prístupové body Aironet AIR-AP1232AG) + 2 x Dlink DES-6000, na pobočkách nemenežovateľne switche rôznych vendorov.

Ako brána do internetu a klient VPN slúži SOPHOS XG430.

Prepojenie jednotlivých lokalít SSC KE, ZA, BB, PO a pridružených detašovaných pracovísk je zabezpečené VPN sieťou od poskytovateľa – O2 na rôznych technológiách (AirFix, RR, LTE).

### **Periférie:**

Cca 450 ks tlačiarní (z toho po záruke 320ks)

Multifunkčné a kopírovacie zariadenia (130ks)

Skenery

Faxy

Prevládajúca značka: HP

### **Aplikácie:**

Virtualizácia Vmware Vcenter 6.5 + Na IVSC VmWare Vcenter 7

Veeam Backup & Replication Enterprise Plus v.11

Doménové Radiče, Mailové Servery – MS Exchange 2013, aktualizácie a bezpečnostné služby, Doména na Windows 2016, Databázy MS SQL, Oracle, System Center, Terminal Servery, HP IMC SW pre správu sieti, MS SCOM, SCCM

### **SW a aplikácie 3. strán**

(ich obstaranie nie je predmetom súťaže) domény

"ssc.sk" a "cdb.sk"

IS ORIS + Oracle databáza (ERP od ICP Žilina)

SPIN (IS pre mzdy a personalistiku od Asseco Solution)

Action.Next (Dochádzkový systém pre Generálne riaditeľstvo a IVSC Bratislava)

ADMIS I (IS pre registratúru spisov)

ADMIS II (IS pre registratúru zmlúv)

IS Cestné váhy

ESID system GIS (správa údajov o nehnuteľnostiach a údajoch správy majetku)

ESID Locator (mobilná aplikácia pre prácu s katastrálnymi údajmi v teréne)

ArcGIS (SW pre prevádzku IS MCS)

IS MCS (IS modelu cestnej siete)

IS DSS (IS dopravnej spravodajskej služby)

MMS (mobilný mapovací systém)

SIP (IS na sledovanie investičnej

prípravy) sWatch (IS pre kamerové

systemy) a iné

Pre aplikácie 3. strán udržiava uchádzač HW zariadenia, OS a licencie, na ktorých sú aplikácie prevádzkované a navrhuje ich optimalizáciu.

### **Zálohovanie dát:**

Úspešný uchádzač bude garantovať zálohovanie všetkých dôležitých dát v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou SSC. V prípade havárie zabezpečuje obnovu dát zo záložných médií podľa aktuálnej bezpečnostnej dokumentácie.

Proces zálohovania uchádzač popíše a priebežne bude dokument aktualizovať.

## **Podmienky služby, zabezpečenie prevádzky**

### Riadenie životného cyklu

Zariadenia sú z hľadiska operačného systému a aplikácií prevádzkované na verziách podporovaných výrobcom HW. Poskytovateľ riadi aktualizáciu jednotlivých verzií tak, že na zariadeniach je vždy výrobcom podporovaná verzia operačného systému a štandardných aplikácií, aj v prípade prechodných období počas hromadných aktualizácií. Výnimku tvoria aplikácie plne v správe objednávateľa.

### Riadenie verzií

Z dôvodu zvýšenia efektivity sa môže na účely migrácie využívať systém hromadnej distribúcie softvéru, ktorý je okrem aktualizácie verzií používaný aj na hromadnú distribúciu záplat a servisných balíčkov.

Verzia používaných aplikácií je v súlade s OS, inými aplikáciami inštalovanými na rovnakom OS a HW, na ktorom sú prevádzkované.

Aktualizácie verzií prevádzkovaných štandardných aplikácií sú v súlade s aktuálnymi verziami aplikácií podľa prílohy, ak sú kompatibilné s aktuálnym HW (verzie podporované výrobcom HW, na ktorom sa prevádzkujú). Ich aktualizácia podlieha vždy schválenému testovaciemu procesu, výnimky musia byť odsúhlasené oboma zmluvnými stranami.

Aktualizácia verzií neštandardných aplikácií je vždy podľa zmenového konania a podlieha vždy schválenému testovaciemu procesu, výnimky musia byť odsúhlasené oboma zmluvnými stranami.

### Obnova prevádzky po havárii

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť efektívne a čo najrýchlejšie obnovenie prevádzky zariadení a aplikačných systémov v súlade s SLA. Pre obnovu dát a údajov bude použitá posledná funkčná záloha, ak je u zariadenia garantované zálohovanie. Rozpis a spôsob zálohovania pre jednotlivé zariadenia je uvedený v smernici.

### Obstarávanie SW licencií

Výber optimálneho licenčného modelu a samotné obstarávanie licencií pre operačný systém a štandardné aplikácie serverov je v kompetencii objednávateľa. Poskytovateľ navrhuje licenčné modely objednávateľovi v súlade s reálnymi potrebami objednávateľa, trendmi na trhu, avšak s cieľom znižovania nákladov na prevádzku.

### Spôsob používania zariadení

Poskytovateľ prevádzkuje zariadenia, ktoré sú v majetku objednávateľa a ktoré spadajú do predmetu outsourcingu – a to časť HW, vrátane OEM SW, OS a vybrané SW.

#### Spôsob používania aplikačných systémov

Poskytovateľ prevádzkuje aplikačné systémy, ktoré sú v majetku objednávateľa a ktoré spadajú do predmetu outsourcingu.

### Konfiguračné zmeny zariadení

V prípade vzniku požiadavky na konfiguračnú zmenu, t.j. rozšírenie alebo redukciu počtu zariadení, predchádza samotnej realizácii zmenové konanie. Oprávnenou riadiacou jednotkou na zadávanie požiadavky je Manažér služby na strane objednávateľa a na schvaľovanie Manažér služby na strane poskytovateľa.

V prípade, že konfiguračná zmena znamená výmenu pôvodného zariadenia za nový, poskytovateľ sa zaväzuje všetky doposiaľ používané a oficiálne schválené HW komponenty nainštalovať aj k novému zariadeniu, pokiaľ sú tieto hardvérové komponenty kompatibilné s novým zariadením.



V oblasti nahrávania kritických aktualizácií a inštalovania bezpečnostných záplat na servery a pracovné stanice sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať všetky zásady na zabezpečenie, resp. zvýšenie bezpečnostnej úrovne používanej techniky. Poskytovateľ služby zodpovedá, t.j. navrhuje a odporúča implementovanie konkrétnych servisných balíčkov aktualizácií. Inštalovanie týchto aktualizácií a záplat však podlieha schváleniu objednávateľa, ktorý si zaistí vo svojej réžii ich otestovanie a spoluprácu s používanými aplikáciami. Až po tomto otestovaní a schválení dá objednávateľ pokyn Poskytovateľovi, aby zrealizoval inštaláciu záplat na všetky servery, resp. pracovné stanice. Objednávateľ zabezpečí potrebné testovanie okamžite po výrobe, či otestovanie inštalačného balíka poskytovateľom. V opačnom prípade poskytovateľ nenesie zodpovednosť za možné výpadky outsourcingovej prevádzky, spôsobené oneskoreným nasadením aktualizácie alebo záplaty. Spôsob samotnej inštalácie je v pôsobnosti poskytovateľa služby.

#### Konfiguračné zmeny aplikačných systémov

V prípade vzniku požiadavky na konfiguračnú zmenu, t.j. rozšírenie alebo redukciu aplikačných systémov, predchádza samotnej realizácii zmenové konanie. Oprávnenou riadiacou jednotkou na zadávanie požiadavky je Manažér služby na strane objednávateľa a na schvaľovanie Manažér služby na strane poskytovateľa.

V prípade, že konfiguračná zmena znamená reinštaláciu pôvodného systému za nový, poskytovateľ sa zaväzuje všetky doposiaľ používané a oficiálne schválené SW komponenty nainštalovať a nakonfigurovať aj k novému aplikačnému systému, pokiaľ sú tieto komponenty kompatibilné s novou inštaláciou, na ktorý sú inštalované a operačný systém na novom zariadení disponuje príslušnými SW ovládačmi.

V oblasti nahrávania kritických aktualizácií a inštalovania bezpečnostných záplat do aplikačných systémov sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať všetky zásady na zabezpečenie, resp. zvýšenie bezpečnostnej úrovne používanej techniky. Poskytovateľ služby zodpovedá, t.j. navrhuje a odporúča implementovanie konkrétnych servisných balíčkov aktualizácií. Inštalovanie týchto aktualizácií a záplat však podlieha schváleniu objednávateľa, ktorý si zaistí vo svojej réžii ich otestovanie a spoluprácu s používanými aplikáciami. Schválenie objednávateľom nie je vyžadované, ak na rovnakom HW nie je prevádzkovaný aplikačný systém, ktorý nie je v správe poskytovateľa. Až po tomto otestovaní a schválení dá objednávateľ pokyn Poskytovateľovi, aby zrealizovala inštaláciu záplat. Objednávateľ zabezpečí potrebné testovanie okamžite po výrobe, či otestovanie inštalačného balíka poskytovateľom. V opačnom prípade poskytovateľ nenesie zodpovednosť za možné výpadky outsourcingovej prevádzky, spôsobené oneskoreným nasadením aktualizácie alebo záplaty. Spôsob samotnej inštalácie je v pôsobnosti poskytovateľa služby.

#### Administrácia používateľov

Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať systém prístupových práv k aplikačným systémom, ktoré sú predmetom outsourcingu, podľa požiadaviek objednávateľa. Požiadavku na zriadenie, zrušenie používateľa a zmenu prístupových práv zadáva za objednávateľa Manažér služby na strane objednávateľa.

#### Štruktúra riešenia vzniknutých problémov

Riešenie nahlásených problémov sa riadi procesným modelom bližšie špecifikovanom v časti SLA. Väčšina riešenia problémov prvého stupňa, ako aj monitoring, sa bude vykonávať lokálne prostredníctvom zamestnanca (-ov) poskytovateľa, ktorý je lokálne na pracovisku objednávateľa, ako aj diaľkovo, a to prostredníctvom redundantného VPN alebo iného pripojenia. Riešenie problémov bude mať nasledovný postup:

Príjem problému cez SPOC

Zaregistrovanie požiadavky – generácia TT

Pridelenie podpore druhého stupňa (pokiaľ nie je vyriešené podporou 1. stupňa)

Podpora druhého stupňa vykoná spätné hlásenie v určenom čase (SLA)

Podpora druhého stupňa zabezpečí nápravu, príp. náhradné riešenie v určenom čase (SLA)

Spokojnosť používateľa (Spätná väzba) – uzavretie TT.

Podrobný popis uvedených služieb je uvedený v príslušných servisných modeloch v ďalšej časti prílohy.

## HelpDesk – centrálné miesto kontaktu

HelpDesk je centrálnym a jediným miestom kontaktu objednávateľa s IT. Prijíma všetky požiadavky a rieši všetky incidenty súvisiace s informačnými technológiami, bez ohľadu na to, či konkrétny problém je alebo nie je v správe Poskytovateľa. Tieto požiadavky prijíma od všetkých používateľov informačných systémov, zamestnancov objednávateľa. V prípade, že sa po analýze problému zistí, že problém je na strane Poskytovateľa, začne jeho riešenie. V prípade, že zistí, že problém je v aplikácii alebo časti infraštruktúry, ktorá je v správe objednávateľa alebo iného dodávateľa, problém len prevezme, zaeviduje v systéme a presmeruje dohodnutým rozhraním. Po vyriešení problému je zodpovedný zamestnanec objednávateľa alebo iného dodávateľa povinný okamžite o tejto skutočnosti dohodnutým spôsobom informovať zamestnanca CCD, ktorý následne do systému zaznačí spôsob vyriešenia problému.

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi kontaktné mená a telefónne čísla zamestnancov, ktorí zabezpečujú podporu tretej úrovne na strane objednávateľa. Okrem aplikačných systémov, ktoré nie sú predmetom outsourcingu, objednávateľ zabezpečuje podporu tretej úrovne aj pre podporné aplikačné riešenia (databázy, iné operačné systémy, a pod.). Okrem kmeňových zamestnancov objednávateľa túto podporu v rámci zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a poskytovateľom stranou zabezpečujú aj 3. strany. Zamestnanec poskytovateľa, ktorý preberie hlásenie o probléme, ktorý sa dotýka pôsobnosti 3. strany, pre časti IS/IKT, ktoré nie sú v rámci poskytovaných outsourcingových služieb, o tomto zistení informuje používateľa, ktorý problém oznámil s tým, že mu vysvetlí, že za vyriešenie jeho problému je zodpovedný objednávateľ a následne 3. strana a nie poskytovateľ.

Ďalšou požiadavkou na služby HelpDesku je zabezpečenie priamej podpory 3. úrovne vo vybratých oblastiach, ktoré sú predmetom outsourcingu.

Spracovanie požiadaviek nesúvisiacich s predmetom outsourcingu

V prípade prijatia požiadavky na takú časť informačných technológií, ktorá nie je predmetom outsourcingu, bude táto požiadavka zaznamenaná do systému HelpDesk a presmerovaná na kontaktné miesto objednávateľa, resp. inej externej organizácie, ktorá bude danú službu poskytovať.

## Riadenie životného cyklu problému

Nahlásenie cez HelpDesk – štart TRea a TFix

Spätné potvrdenie problému službou HelpDesk – koniec TRea

Vyriešenie problému a informácia zadávateľa problému – koniec TFix

Riešenie problému sa môže v niektorých situáciách pozastaviť, táto doba sa do TFix nezapočítava

Riešenie problému sa môže zadávateľom stornovať

Počas doby TRea je Poskytovateľ povinný zanalyzovať hlásenie, v prípade nejasností komunikovať s nahlasovateľom problému a posunúť ho na riešenie služby HelpDesk.

V prípade pozastavenia riešenia problému objednávateľom je nutné uviesť dôvod čakania, aby bolo možné celý životný cyklus hlásenia spätne zanalyzovať oboma zmluvnými stranami.

V prípade stornovania hlásenia je HelpDesk povinný uviesť dôvod stornovania, aby bolo možné celý životný cyklus hlásenia spätne zanalyzovať oboma zmluvnými stranami.

## Kontrola kvality služieb

Objednávateľ si vyhradzuje právo na objednanie služieb tretej strany pre zabezpečenie auditu zameraného na kontrolu bezpečnosti IS/IKT infraštruktúry a kvality služieb.

## **Definícia prvkov infraštruktúry**

### Operačný systém inštalovaný na serveroch a pracovných staniach

Operačný systém serverov a pracovných staníc je Microsoft Windows a Linux v aktuálnej verzii. Počas celého životného cyklu bude udržiavaný poskytovateľom vo verzii podporovanej výrobcom. Verzia používaného operačného systému je jednotná pre všetky servery, resp. pracovné stanice. Výnimku tvoria iba prechodné obdobia migrácie na novú verziu operačného systému a výnimky odsúhlasené oboma

zmluvnými stranami formou zmenového konania. Poskytovateľ sa zaväzuje na týchto operačných systémoch uplatňovať všetky dostupné bezpečnostné praktiky a postupy.

#### Aplikačné vybavenie

Pri výmene, či inštalácii nového zariadenia bude realizovaná aj inštalácia štandardných aplikácií. Pri výmene zariadenia bude na nové zariadenie nainštalovaný štandardný operačný systém a štandardné aplikácie v zostave podľa typu konfigurácie pre dané zariadenie. Súčasťou výmeny je aj presun pôvodných aktuálnych dát, ktorý zabezpečuje poskytovateľ.

#### Správa aplikačného vybavenia

Pri inštalácii alebo reinštalácii aplikačného systému bude realizovaná inštalácia štandardných aplikácií aplikačných systémov. Súčasťou výmeny je aj presun pôvodných aktuálnych dát poskytovateľom.

### **Detailný popis poskytovaných služieb**

V ďalšom texte je uvedený detailný popis poskytovaných služieb, pre všetky outsourcované zariadenia, ktoré sú predmetom outsourcingu podľa Zmluvy.

#### Systemová dokumentácia

Popis podmienok a aktivít pre zabezpečenie plynulej prevádzky prvkov infraštruktúry a aplikačných služieb bude špecifikovaný aj v dokumentoch - smerniciach, ktoré poskytovateľ vytvorí v priebehu tranzitívnej fázy. Súčasťou bude aj systémová dokumentácia k jednotlivým aktivitám.

Modifikácia a aktualizácia systémovej dokumentácie bude prebiehať v súlade s nasledujúcimi pravidlami. Každá systémová dokumentácia má na úvodnej strane elektronickú pečiatku, kde sú uvedené údaje o autorovi dokumentácie, čase vytvorenia dokumentu, uloženia dokumentu a o tíme, ktorý dokument pripravil. Na druhej strane každého dokumentu je tabuľka kompetentných osôb, oprávnených vykonávať zmeny v dokumente a tabuľka, kde sú chronologicky zapísané všetky zmeny dokumentu (stručný dôvod, autor zmeny, čas zmeny). Samotné verzie dokumentov sú umiestnené v systéme „dokument manažment.“

#### Administrácia a prevádzka zariadení

Ide o činnosti v rámci štandardnej správy/dohľadu a riešenie incidentov/problémov pre zariadenia časť HW a SW – OS. Pre zabezpečenie plynulej prevádzky zariadení sú vyžadované nasledujúce podmienky: Zo strany objednávateľa:

Zabezpečenie prevádzkového prostredia, ktoré spĺňa parametre požadované zariadeniami. (Teplota okolitého prostredia, vlhkosť, prašnosť, ochrana pred nárazmi a tekutinami).

Zabezpečenie odpovedajúceho el. napájania

Zabezpečenie priestorov serverovne voči prístupu nepovolaných osôb. Zabezpečenie súčinnosti pri poskytovaní služby.

#### Zo strany poskytovateľa:

Prevádzka zariadení a ich administrácia bude v zmysle nasledujúcich dokumentov, ktoré vytvorí poskytovateľ v tranzitívnej fáze a následne bude udržiavať v aktuálnom stave:

smernica o používaní štandardného SW

popis procesu o novej technike, príklad inštalačného listu smernica

o antivírovej ochrane

smernica o riešení bezpečnostných dier, inštalácií kritických aktualizácií a záplat smernica

o prevádzke, vrátane konfiguračného protokolu

#### Administrácia a prevádzka aplikačných systémov Jedná sa o činnosti v rámci štandardnej

správy/dohľadu a riešenie incidentov/problémov.

Pre zabezpečenie plynulej prevádzky aplikačných systémov sú vyžadované nasledujúce podmienky:

Zo strany objednávateľa:

Zabezpečenie prevádzkového prostredia, ktoré spĺňa parametre požadované aplikačnými systémami, prípadne zariadeniami, na ktorých sú prevádzkované. (Teplota okolitého prostredia, vlhkosť, prašnosť, ochrana pred nárazmi a tekutinami).

Zabezpečenie odpoďadajúceho el. napájania

Zabezpečenie priestorov serverovne voči prístupu nepovolanych osôb. Zabezpečenie súčinnosti pri poskytovaní služby.

#### Zo strany poskytovateľa:

Prevádzka aplikačných systémov a ich administrácia bude v zmysle nasledujúcich dokumentov, ktoré vytvorí poskytovateľ v tranzitívnej fáze a následne bude udržovať v aktuálnom stave:

smernica o používaní štandardného SW

popis procesu o novej technike, príklad inštaláčného listu pracovnej stanice smernica

o antivírovej ochrane

smernica o riešení bezpečnostných dier, inštalácií kritických aktualizácií a záplat

Prevádzka aplikačných systémov a ich administrácia bude v zmysle nasledujúcich pravidiel: Poskytovateľ si vyhradzuje právo plánovanej odstávky po dohode s objednávatelom a v súlade s SLA.

Poskytovateľ v prípade požiadavky zabezpečí príležitostné vypnutie/štart aplikačných systémov pri prácach na sieti a na rozvážači.

Poskytovateľ zabezpečí fyzické uloženie dokumentácie ku aplikačným systémom Poskytovateľ zabezpečí konfiguráciu a správu aplikačného systému

#### Administrácia prístupov – zo strany poskytovateľa:

zabezpečí príjem a realizáciu požiadaviek používateľov, odsúhlasených zodpovedným zamestnancom zo strany objednávatelä. Prístupy sa týkajú úrovne OS, nie domény.

zabezpečí vytváranie nových používateľov a skupín

zabezpečí správu – administráciu používateľov a skupín

Inštalovanie zariadení zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.

zabezpečí aktivity súvisiace s inštaláciou nových serverov predkonfiguruje zariadenie

realizuje inštaláciu zariadenia, podľa dohodnutej konfigurácie, vid' príloha v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu a inštalovaného SW zabezpečí inštalovanie operačného systému a používaných štandardných aplikácií zabezpečí zaviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb v prípade potreby zabezpečí pripojenie do počítačovej siete

zabezpečí pripojenie lokálnych periférií zabezpečí

test funkčnosti zariadenia zabezpečí vytvorenie

preberacieho protokolu zabezpečí odstránenie

obalového materiálu zabezpečí starostlivosť o

inventarizačné údaje zabezpečí vyhotovenie -

aktualizáciu dokumentácie.

#### Inštalovanie aplikačných systémov – zo strany poskytovateľa:

zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek. realizuje inštaláciu aplikačného riešenia, podľa dohodnutej konfigurácie, v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu a inštalovaného SW. zabezpečí zaviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb v prípade potreby. zabezpečí prenos pôvodných dát. zabezpečí dohodnutie termínov s používateľmi. zabezpečí test funkčnosti aplikačného riešenia.

zabezpečí krátke zaškolenie. zabezpečí vytvorenie

preberacieho protokolu. zabezpečí starostlivosť o

inventarizačné údaje. zabezpečí vyhotovenie -

aktualizáciu dokumentácie.

#### Pridanie/zmena konfigurácie zariadenia – zo strany poskytovateľa:

zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek. v prípade potreby zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb. zabezpečí preverenie konfigurácie zariadenia.

zabezpečí kontrolu licencií.

zabezpečí inštaláciu SW a HW komponentov. zabezpečí v prípade nutnosti (napr. zmena disku) prevzatie dát postupom, akým je popísaný pri inštalácii. zabezpečí pripojenie do počítačovej siete. zabezpečí vykonanie testu funkcionality. zabezpečí vystavenie preberacieho protokolu. zabezpečí odstránenie obalových materiálov. zabezpečí starostlivosť o inventarizačné údaje. zabezpečí vystavenie - aktualizácia dokumentácie.

#### Odstránenia a vyradenie zariadení – zo strany poskytovateľa:

zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.

zabezpečí dohodnutie termínu.

zabezpečí prebratie vyradovaného HW zariadenia. zabezpečí odstránenie nadbytočných a porušených káblov.

#### Odstraňovanie poruchy + Obnovenie prevádzky po poruche poskytovateľ:

zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.

zabezpečí uskutočnenie podrobnej diagnostiky problému. v prípade potreby zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb. zabezpečí skontrolovanie záruky zariadenia. zabezpečí v prípade záruky angažovanie dodávateľa zariadenia. zabezpečí vykonanie profylaktiky pred opravou, ak je to nutné.

zabezpečí odstránenie samotnej poruchy zariadenia, v súlade s havarijnými plánmi. Ak to nie je možné inak, tak náhradou za ekvivalentné servisné zariadenie. zabezpečí dovoz zariadenia na miesto, kde sa uplatňuje záruka, ak sa táto neuplatňuje v mieste používania, ale v mieste dodania.

V prípade, že sa jedná o kritický problém (IMP1, IMP2 ) a zariadenie je zaradené ako VIP, prípadne kritické (SL1, SL2) a odstránenie poruchy nie je možné zabezpečiť jednoduchým konfiguračným zásahom, prípadne výmenou poškodeného HW komponentu, obnova prevádzky sa vykonáva výmenou poškodeného zariadenia náhradným predkonfigurovaným kusom s následným prehratím dát, pokiaľ to charakter poruchy umožňuje. V prípade, že existuje funkčná záloha, je Poskytovateľ povinný obnoviť údaje aj pri zničení pevného disku z poslednej funkčnej zálohy. V prípade neexistencie funkčnej zálohy, pokiaľ Poskytovateľ nie je povinný zariadenie zálohovať, Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu údajov a dát.

zabezpečí vykonanie opravy spolu s potrebnými náhradnými dielmi a/alebo opravou vymeniteľných súčiastok.

v prípade potreby zabezpečí reinstalovanie operačného systému zabezpečí odvírenie zariadenia v prípade vírovej nákazy zabezpečí obnovenie štandardnej funkcionality zariadenia aj systémov. zabezpečí test funkčnosti celkového systému po odstránení poruchy. zabezpečí udržiavanie a aktualizáciu zoznamu záručných podmienok používanej techniky.

#### Odstraňovanie poruchy + Obnovenie prevádzky aplikačného systému po poruche poskytovateľ:

zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek. zabezpečí uskutočnenie podrobnej diagnostiky problému. v prípade potreby zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb. zabezpečí v prípade záruky angažovanie dodávateľa aplikačného systému.

zabezpečí odstránenie samotnej poruchy v súlade s havarijnými plánmi pre aplikačné systémy.

V prípade, že sa jedná o kritický problém (IMP1, IMP2) a aplikačný systém je zaradený ako VIP, prípadne kritický (SL1, SL2) a odstránenie poruchy nie je možné zabezpečiť jednoduchým konfiguračným zásahom, prípadne výmenou poškodeného SW komponentu, obnova prevádzky sa vykonáva reinstaláciou aplikačného systému. V prípade že existuje funkčná záloha je Poskytovateľ povinný obnoviť údaje aj pri zničení pevného disku z poslednej funkčnej zálohy. V prípade

neexistencie funkčnej zálohy, pokiaľ Poskytovateľ nie je povinný aplikačný systém zálohovať, Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu údajov a dát.

zabezpečí vyriešenie incidentu.

v prípade potreby zabezpečí reinstalovanie operačného systému aj používaných súvisiacich aplikácií.

zabezpečí odvírenie aplikačného systému v prípade vírusovej nákazy zabezpečí obnovenie štandardnej funkcionality aplikačných systémov. zabezpečí test funkčnosti celkového systému po odstránení poruchy. zabezpečí udržiavanie a aktualizáciu zoznamu záručných podmienok používanej techniky.

#### Príjem požiadaviek poskytovateľ:

zabezpečí riadenie nasadzovania zamestnancov. zabezpečí začatie eskalačnej procedúry v prípade potreby.

#### Servis, náhradné diely poskytovateľ:

parametre dohodnuté v SLA sa poskytovateľ zaväzuje dodržať v konsolidovanej fáze, pre všetky zariadenia, u ktorých sa Poskytovateľ zaväzuje dodržať dohodnuté SLA zabezpečí záložné zariadenia spolu s aktuálnym softvérom v prípade potreby. Sankcie pri nedodržaní parametrov dohodnutých v SLA sú špecifikované v Zmluve

#### Rozvoj

Za rozvoj zodpovedá objednávateľ. Poskytovateľ aktívne navrhuje rozvoj (konzultácie, dodanie, implementácia, a pod.) infraštruktúry a predkladá návrhy objednávateľovi. Objávateľ schvaľuje, alebo zamieta návrhy na rozvoj IT v súlade s hospodárskou politikou organizácie vzhľadom na efektívne čerpanie prostriedkov štátneho rozpočtu.

Poskytovateľ zabezpečí plánovanie a implementáciu rozvoja spolu s:

1. Projektovým riadením.
2. Plánovaním prác na pracovisku.
3. Spracovaním administratívy a zabezpečením obstarávania zariadenia.

Poskytovateľ na požiadanie zabezpečí poskytovanie konzultácií pri rozvoji, návrhu a realizácii aj tej časti infraštruktúry, ktorá nie je predmetom outsourcingu.

#### Správa SQL databázy - Poskytovateľ

Riešenie porúch:

Uvedenie do prevádzkyschopného stavu v prípade nedostupnosti DB.

Vykonávanie dátových intervencií (DB recovery) - aj zásahy do časti databázy, ktoré si vyžadujú opravu pri poruchách.

#### Správa DB pri bežnej prevádzke:

Plánovaný/vyžiadaný shutdown, start, restart RDBMS softvéru.

Správa používateľov a manažment prístupových práv používateľov v rámci DB. Rekonfigurácia parametrov Oracle softvéru a DB.

#### DB profylaktika a kontrola:

odoziev databázového systému,  
vyťaženia RAM a CPUs DB systémom,  
výskytu varovných a chybových hlásení v databázových logoch,  
DB jobov,  
prírastkov dát a transakčných logov,  
rebuildu DB štatistík a indexov,  
vykonania záloh DB, periodický test  
vykonania obnovy DB.

Profylaxia všetkých periférií /jedenkrát počas trvania Zmluvy/ - poskytovateľ zabezpečí vyčistenie a povysávanie všetkých periférnych zariadení, výmenu potrebných gumičiek, prípadne iných dielcov, nainštalovanie najnovšieho firmware

Profylaxia Desktopov /jedenkrát počas trvania Zmluvy/ - poskytovateľ

zabezpečí vyčistenie a povysávanie vnútra Desktop počítačov, vyčistenie ventilátorov chladenia a podobne.

## SLA

### Kategorizácia

Všetky problémy a incidenty, ktoré sú oznamované pracovisku HelpDesk objednávateľa sa delia do troch úrovní a sú klasifikované podľa nasledovnej schémy:

Kritický problém (IMP1)

Vážny problém (IMP2)

Čiastočný problém (IMP3)

Žiadny problém (IMP0)

Rozlišujeme nasledovné rozdelenie zariadení podľa úrovne priority riešenia problému, podľa SLA:

SL1 (VIP zariadenia) SL2 (kritické zariadenia)

SL3 (štandardné zariadenia)

Samotné úrovne SLA sú rozdelené do týchto skupín:

servisné časy reakčné časy

index spokojnosti objednávateľa.

Medzi kľúčové výkonnostné parametre patria:

TFix, stredná doba trvania vyriešenia problému

(diaľkovo), doba diagnostikovania problému, stredná

doba opravy, čas spätného zavolania, dodržanie

SLA z pohľadu logistiky, spokojnosť objednávateľa,

spokojnosť zamestnanca.

Poskytovateľ si robí internú štruktúrovanú sumarizáciu a monitoring servisných zásahov podľa jednotlivých skupín a procesov riešenia problémov. Tie tvoria podklady pre mesačné reporty ako aj od nich odvodené dátové analýzy.

### Servisné časy :

Čas poskytovania služieb (Operačná doba služby) je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Pracovné dni		So		Ne, sviatky	
Štandardná servisná doba	Pohotovosť	Štandardná servisná doba	Pohotovosť	Štandardná servisná doba	Pohotovosť
7:00-16:30	N/A*	N/A	N/A	N/A	N/A

Rozsah služieb počas servisných časov

	Odstraňovanie problémov (incidentov)	Riešenie požiadavky	HelpDesk
Št. servisná doba	Áno	Áno	Áno

#### Prevádzka zariadení

Garantovaná doba prevádzky zariadení bude zabezpečená v dobe (podľa kategórie serverov SL1SL3) :

štandardná servisná doba

pohotovosť

V inom čase bude prevádzka negarantovaná. Na požiadanie je možné, službu garantovať aj inú dobu prevádzky na základe dohody, čo je nad rámec tejto Zmluvy.

Plánované odstávky môžu byť realizované :

Jedenkrát mesačne na dobu max 4h v štandardnej pracovnej dobe a v nasledujúcej dobe pohotovosti v danom dni, po dohode s objednávateľom. Dohoda musí byť odsúhlasená minimálne týždeň vopred.

V dobe negarantovanej prevádzky, maximálne 2x mesačne. Dohoda musí byť odsúhlasená minimálne týždeň vopred.

#### Aktivity vykonávané mimo štandardných servisných časov

V prípade potreby, na základe žiadosti objednávateľa, je poskytovateľ povinný zabezpečiť mimoriadnu pohotovosť a mimoriadne výkony nespádajúce do štandardnej servisnej doby a dohodnutej pohotovosti. Objednávateľ je povinný takéto mimoriadne akcie nahlásiť poskytovateľovi v predstihu aspoň troch pracovných dní.

#### Definícia parametrov SLA Parametre SLA sa vzťahujú iba na konsolidovanú fázu

outsourcingového projektu. Parametre SLA sú popísané ďalej.

##### **Parametre SLA – Desktopy/NTB**

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)*			Počet zariadení
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
Desktopy/NTB	8h/24h	24h/48h	24h/72h	470/147

##### **Parametre SLA – Servery**

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet serverov / diskových polí
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
Servery	2h/16h	8h/24h	8h/72h	25

##### **Parametre SLA – LAN/WAN**

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet zariadení
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
LAN/WAN	2h/24h	8h/48h	8h/72h	7

##### **Parametre SLA - periférie**

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet zariadení
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
Periférie	8h/24h	24h/48h	24h/72h	450

##### **Parametre SLA – Aplikačné služby**

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet užívateľov
	Kritický	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	



	problém/dopad			
Aplikačné služby	4h/16h	8h/24h	8h/72h	350

#### Parametre SLA – VIP

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet užívateľov
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
VIP	4h/16h	6h/24h	8h/72h	35

\* TRea a TFix platí v servisných časoch pre odstraňovanie problémov (incidentov). Odpočet TRea a TFix je iba v rámci operačnej doby služby, viď Definícia pojmov a skratiek, ktorá je súčasťou uvedenej Zmluvy.

## Meranie a vyhodnocovanie poskytovaných služieb

Výkon kontroly nad poskytovaním služieb zo strany Poskytovateľa realizuje Manažér služby objednávateľa na základe každomesačných evidenčných zostáv, ktoré má povinnosť predložiť poskytovateľ za každý kalendárny mesiac osobitne do 10 dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Poskytovateľ sa zaväzuje predložiť objednávateľovi polročnú i ročnú správu s analýzou pre hodnotenie poskytovania služieb za príslušné obdobie, na základe ktorej bude vyhodnocované plnenie predmetu zmluvy.

Správa pre vedenie spoločnosti sa predkladá ročne najneskôr mesiac po uplynutí kalendárneho roku alebo na požiadanie Manažéra služby objednávateľa v lehote do 7 pracovných dní. Správu predloží poskytovateľ Manažérovi služby objednávateľa v elektronickej forme e-mailom alebo v tlačenej forme.

Správa pre vedenie spoločnosti sa vypracováva v slovenskom jazyku.

O forme správ pre vedenie spoločnosti za stranu objednávateľa rozhoduje riadiaci výbor.

#### Správa bude obsahovať nasledujúce mesačné reporty:

##### Report dodržanie reakčnej doby

Číslo hlásenia	Popis hlásenia	Vážnosť problému	Trea [h]	Zmluvná TRea [h]	Prekročenie zmluvnej TRea [h]
...	...	...	...	...	...
<b>Sumár</b>					

##### Report riešenia problémov

Číslo hlásenia	Popis hlásenia	Vážnosť problému	TFix [h]	Zmluvná TFix [h]	Prekročenie zmluvnej TFix [h]
...	...	...	...	...	...
<b>Sumár</b>					

##### Report riešenia požiadaviek

Číslo hlásenia	Popis hlásenia	Kategória požiadavky	TFix [h]	Zmluvná TFix [h]	Prekročenie zmluvnej TFix [h]
...	...	...	...	...	...
<b>Sumár</b>					

##### Report dodržiavania dostupnosti

Év. číslo zariadenia	Kategória zariadenia	Sumárny čas kritických problémov	Dostupnosť	Zmluvná dostupnosť	Prekročenie zmluvnej dostupnosti [%]

<b>Sumár</b>					

Report dodržiavania dostupnosti sa vyplňa len u zariadenia, kde bol vo vyhodnocovanom období zaznamenaný aspoň jeden kritický problém.

### **Obmedzenia z poskytovaných služieb**

- Výnimky z dohodnutej úrovne poskytovaných služieb SLA, sú pre problémy/incidenty akceptované v nasledujúcich prípadoch:
  - Rozsah poruchy neumožňuje jej realizáciu v stanovenej lehote a s úpravou doby realizácie súhlasí za stranu objednávateľa Manažér služby.
  - Zo strany objednávateľa nebola poskytnutá súčinnosť v zmysle článku „Povinnosti poskytovateľa a objednávateľa“ podľa Zmluvy.
  - Na zariadenia, kde sa vyskytla porucha bol urobený administrátorský zásah bez vedomia poskytovateľa (HW rekonfigurácia, zmena SW konfigurácie).
- Výnimky z dohodnutej úrovne poskytovaných služieb SLA sú pre požiadavky akceptované v nasledujúcich prípadoch:
  - Rozsah zadanej požiadavky neumožňuje jej realizáciu v stanovenej lehote a s úpravou doby realizácie súhlasí za stranu objednávateľ Manažér služby.
  - Zo strany objednávateľa nebola poskytnutá súčinnosť v zmysle článku „Povinnosti poskytovateľa a objednávateľa“, podľa Zmluvy.
- Hromadné nahlasovanie požiadaviek pri nárazových akciách typu sťahovanie a podobne.

## **Definície pojmov a skratiek**

### **IS/IKT**

Informačné systémy a informačné komunikačné technológie, t. j. všetky prvky infraštruktúry zahrnuté do predmetu outsourcingu **IKT SSC**

informačné komunikačné technológie Slovenskej správy ciest

### **IT**

informačné technológie

### **SW**

Softvér – programové vybavenie prvku infraštruktúry

### **HW**

Hardvér – technické vybavenie prvku infraštruktúry **Oblasti**

### **IS/IKT**

IS/IKT sú rozdelené do nasledujúcich oblastí:

Desktohy

Servery

LAN/SAN/WAN

Telefónia

Periférie

HelpDesk

Aplikačné Služby

### **Outsourcing**

Prevzatie zodpovednosti za prevádzku a servis danej oblasti IS/IKT, vrátane súvisiacich služieb.

### **SLA**

Úroveň poskytovaných služieb - presné stanovenie podmienok a parametrov outsourcingových služieb, ktoré je zmluvne dohodnuté v dokumente „SLA“ (dohoda o úrovni servisných služieb).

### **Služba**

Súhrn činností a opatrení potrebných na zabezpečenie realizácie požiadavky, či odstránenie poruchy daného prvku IS/IKT.

### **Komponent služby**

Logická, ucelená časť služby. Medzi komponenty služby patrí:

### **Obstaranie a dodávka prvku infraštruktúry**

Aktivity spojené so zabezpečením dodávky prvku infraštruktúry, prípadne jeho časti. Týka sa hardvérovej ako aj softvérovej časti prvku infraštruktúry.

### **Servis prvku infraštruktúry**

Aktivity spojené s diagnostikovaním chybného komponentu prvku infraštruktúry a logistikou pri jeho výmene.

### **Inštalovanie a konfigurácia**

Aktivity spojené so sprevádzkovaním prvku infraštruktúry a nastavením želaných parametrov.

### **Administrácia**

Prevádzkovanie IS/IKT v súlade s parametrami SLA

### **Zmena konfigurácie**

Aktivity spojené so zmenou želaných parametrov prvku infraštruktúry

### **Odstránenie a vyradenie**

Aktivity spojené s ukončením činností daného prvku infraštruktúry a jej likvidáciou

### **Premiestnenie**

Aktivity spojené s premiestnením a opätovným sfunkčnením prvku infraštruktúry

## **Rozvoj**

Aktivity spojené s rozvojom prvku infraštruktúry smerujúce k rozšíreniu jeho efektivity, t.j. výkonnosti, či priepustnosti a pod.

## **Odstraňovanie poruchy**

Aktivity spojené s odstraňovaním poruchy prvku infraštruktúry a jeho uvedenie do štandardnej prevádzky

## **Realizácia požiadavky**

Aktivity spojené s realizáciou požiadavky

## **Riadenie IT služieb**

Riadenie IT služieb s použitím štandardných IT procesov.

## **Riadenie IT outsourcingu**

Aktivity spojené so zabezpečením plynulého poskytovania IT služieb v zmysle ponuky

## **Reporting**

Aktivity spojené s prezentovaním merateľných parametrov stavu IS/ICT za predchádzajúce obdobie.

## **Aktivita**

Parciálna činnosť v rámci komponentu služby.

## **Tranzitívna fáza outsourcingu IS/IKT**

Je dočasná etapa projektu, v rámci ktorej bude prevzatý aktuálny stav IS/IKT a tieto IS/IKT budú konsolidované do stavu, v ktorom bude možné zabezpečiť všetky dohodnuté servisné parametre podľa SLA.

## **Konsolidovaná fáza outsourcingu IS/IKT**

Stav, v ktorom je možná plná prevádzka IS/IKT v súlade so zabezpečením všetkých požadovaných servisných parametrov definovaných v SLA.

## **Zmenové konanie**

Zmenové konanie je proces schvaľovania zmien, ktoré sú zmluvne vyžadované.

## **Problém (incident)**

Pod pojmom problém sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie niektorého z prvkov infraštruktúry.

Rozlišujeme nasledovné úrovne problému/dopadu:

### **Kritický problém/dopad (IMP1)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry je obmedzená spôsobom, pri ktorom nie je možné jeho používanie. Problém má závažný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne má priamy dopad na IS/ICT podporu hlavných firemných procesov (funkčnosť ERP systému a pod.).

### **Vážny problém/dopad (IMP2)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry je vážne obmedzená, jeho používanie je možné v obmedzenom rozsahu. Problém podstatný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne má vplyv na IS/ICT podporu vedľajších firemných procesov (mailový systém, reporting, doménové služby,...)

### **Čiastočný problém/dopad (IMP3)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry je čiastočne obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém má nepodstatný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne, nemá priamy vplyv na IS/ICT podporu firemných procesov. (porucha štandardného PC,...).

### **Žiadny problém/dopad (IMP0)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry nie je obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém nemá žiadny vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/IKT, prípadne nemá vplyv na IS/ICT podporu firemných procesov (porucha štandardného PC,...).

## **Požiadavka**

Pod pojmom požiadavka sa rozumie doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti niektorého z prvkov IS/ICT (požiadavka na rozšírenie, rozvoj, premiestnenie, dodávku,...). Medzi požiadavky patria nasledovné komponenty služby:

Servis prvku infraštruktúry  
Inštalovanie a konfigurácia  
Administrácia

Zmena konfigurácie  
Odstránenie  
Premiestnenie  
Rozvoj

### **Kategórie zariadení (SLx)**

Zariadenia sú rozdelené do nasledujúcich kategórií podľa úrovne požadovaného servisu: Zariadenia VIP (**SL1**) Zariadenia kritické (**SL2**)  
Zariadenia štandardné (**SL3**)

### **Reakčná doba (TRea)**

Reakčná doba je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania problému či požiadavky a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení, príp. náhradnom riešení. Odpočet TRea je iba v rámci operačnej doby služby.

### **Doba odstránenia problému, či realizácie požiadavky (TFix)**

Je čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v centrálnom HelpDesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený, resp. je poskytnuté náhradné riešenie. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.

### **Doba definitívneho odstránenia problému, či realizácie požiadavky (TFixFin)**

Je čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v centrálnom HelpDesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený bez náhradného riešenia. Pre systémy bez zálohovania, resp. možnosti záložného riešenia je TFixFin = TFix. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.

### **Rozdelenie servisných časov štandardná servisná doba**

V uvedenej dobe sa realizuje odstraňovanie problémov ako aj riešenie požiadaviek.

#### **pohotovosť**

V uvedenej dobe sa nevykonáva riešenie požiadaviek.

### **Operačná doba služby**

Operačná doba služby je uvedená v SLA. Jedná sa o čas v ktorom je služba poskytovaná. Operačná doba služby je súčet Štandardnej servisnej doby a Pohotovosti.

### **BD**

Doba rovnajúcu sa jednému štandardnému dňu, ktorý je pracovným dňom. Víkendy a sviatky sa do BD nezapočítavajú. **Dostupnosť**

Dostupnosť prvku infraštruktúry je percentuálne vyjadrenie pomeru medzi dobou, kedy je prvok dostupný a funkčný a celkovou dobou prevádzky prvku infraštruktúry v rámci doby, v ktorej sa vykonáva meranie. **TT**

„Lístok problému“ – elektronický dokument, v ktorom užívateľ nahlasuje incident, prípadne žiadosť a z ktorého je možno vyhodnocovať parametre kvality (reakčné časy, riešenie apod.)

### **HelpDesk**

Outsourcingový modul, v ktorom sú poskytované služby zamerané na podporu riešenia užívateľských problémov a požiadaviek.

### **CCD**

Služba prvej úrovne v rámci HelpDesku, ktorá poskytuje služby prostredníctvom telefonickej podpory.

### **CHD**

Služba druhej úrovne v rámci HelpDesku, ktorá poskytuje služby - riešenie incidentov, realizácia požiadaviek.

### **Dodávateľ**

Právnická či fyzická osoba, ktorá dodá zariadenie.

### **Výrobca**

Právnická či fyzická osoba, ktorá zariadenie vyrobila.

### **Rámcová zmluva**

Má sa na mysli Rámcová zmluva, ktorá špecifikuje všeobecné právne a iné rámce pre prenájom zariadení a služieb pre zákazníka. **Zariadenie**

Ide o označenie predmetu nájmu, t.j. stroj, prístroj, periférie, zariadenie, aplikačný systém a pod..

## **Zmenové konanie**

V tejto prílohe sú popísané procedúry zmenového konania z hľadiska potrebných podkladov, povinností zmluvných strán a časového harmonogramu aktivít.

### **Postup pri požiadavkách na zmeny (Zmenové konanie)**

#### Cieľ

Po podpísaní zmluvy sa môže o všetkých požadovaných zmenách projektu, rozhodované, implementované, prípadne kontrolované výlučne prostredníctvom formalizovaného postupu, ktorý sa nazýva Postup pri požiadavkách na zmeny.

Cieľom tohto Postupu pri požiadavkách na zmeny je, aby bolo rozhodnutie v otázke požadovaných zmien dosiahnuté tak skoro, ako je to len možné, aby bola umožnená infiltrácia projektu prostredníctvom požiadaviek na zmeny kontrolovaným spôsobom, aby boli sťažnosti vybavované spoľahlivo v otázke nákladov a času vybavenia, a aby boli dokumentované odchýlky od zmluvy.

Zmeny sú všetky modifikácie Projektu v parametroch veľkosti, rozsahu, funkcionality, času, kvality alebo cien.

Potreba modifikácií môže nastať z dôvodu nezrovnalostí v plnení zmluvy, pričom takéto modifikácie sa tiež označujú ako problémy. Potreba modifikácií môže nastať aj z dôvodu želania, alebo zámeru jednej strany odchyliť sa z ľubovoľného dôvodu od zmluvne stanovených služieb. Tieto modifikácie sa označujú ako zmeny. V mnohých prípadoch takéto zmeny vedú k dodatočným nákladom, ktoré vo všeobecnosti znáša strana, ktorá takéto zmeny požaduje.

Požiadavka na zmenu sa v zmysle tejto definície vzťahuje na obidva typy modifikácií, tzv. na problém aj na zmenu. Z dôvodu zjednodušenia bude táto Príloha ďalej používať výraz „zmena“.

#### Schvaľovateľ Požiadavky na zmenu (ďalej „PZ“)

Oprávnenou riadiacou jednotkou pre schvaľovanie (ďalej „OpS“) PZ je v prípadoch stanovených v zmluve Riadiaci výbor projektu (ďalej „RV“), v ostatných prípadoch je to Manažér služby (ďalej „MS“).

Ak zo schválnej PZ vyplýva zmena zmluvy, tieto zmeny sú oprávnení odsúhlasiť a podpísať zamestnanci poskytovateľa a spolupracujúce osoby objednávateľa, ktorí majú na tento úkon splnomocnenie od štatutárnych orgánov spoločnosti objednávateľa a ich mená boli druhej strane oznámené písomnou formou.

Ak zo schválnej PZ vyplýva zmena prílohy ku zmluve (zmena parametrov, počtu zariadení, niektoré kvalitatívne parametre služby apod.), potom túto prílohu sú oprávnení podpisovať Manažéri služby za poskytovateľa a objednávateľa, alebo iní členovia RV.

#### Postup pri Požiadavkách na zmeny

Postup pri požiadavkách na zmeny je iniciovaný vo chvíli, kedy je príslušná Zmena vyžiadaná. Žiadateľ o zmenu vyplní Správu o PZ. Ďalším krokom je triedenie PZ, ktoré vykonáva MS s cieľom priradiť PZ priority. Tretím krokom je analýza PZ, ktorej výsledkom je odhad potrebných zdrojov pre danú PZ v termínoch technológie, času a nákladov a návrhu riešenia. Z tohto dôvodu OpS schvaľuje, alebo zamietá PZ, prípadne odďaľuje rozhodnutie s odôvodnením, že potrebuje dodatočné informácie. Po písomnom schválení sa PZ implementuje, validuje a kontroluje.

#### Správa o Požiadavke na zmenu

Ak chce žiadateľ o zmenu podať žiadosť o PZ, vyplní správu o Požiadavke na zmenu. Požiadavka na zmenu bude opísaná čo najzreteľnejšie a bude v správe odôvodnená. Hlavná časť opisu bude sústredená na samotný problém, nie na jeho riešenie. Žiadateľ poskytne dostatočný podporný materiál pre reprodukciu hláseného problému a pre podporu aktivácie, vyhodnotenia a návrhu PZ. Takýto materiál môže zahŕňať správy a inú dokumentáciu relevantnú pre určenie priorít, triedenie, priradenie, organizáciu, riešenie a uzatvorenie PZ. Tie budú k správe o Požiadavke na zmenu priložené na trvalom zázname.

Poskytovateľ vedie evidenciu doručených návrhov na zmeny. Žiadosť o PZ môžu podať obidve strany prostredníctvom svojich MS.

Správa musí byť podpísaná MS strany žiadateľa. PZ sa následne odošle OpS.

### Triedenie Požiadaviek na zmeny

Po prijatí správy o PZ vykoná MS prvé triedenie. Vďaka tomuto triedeniu môže identifikovať naliehavé požiadavky, určiť, či žiadateľ poskytol dostatočné informácie pre analýzu, rozoznať duplikáty a vzájomné vzťahy, ako aj klasifikovať predložené požiadavky. Klasifikácia požiadaviek určuje, či je PZ problémom alebo zmenou. Ak informácie obsiahnuté v PZ predstavujú odôvodnenú požiadavku a relevantné komentáre zo strany objednávateľa, MS môže o Požiadavke na zmenu okamžite rozhodnúť tým, že ju buď schváli alebo odmietne, ak je na to oprávnený podľa 0. V prípade schválenia MS predá PZ tej strane, ktorá je zodpovedná za implementáciu PZ.

V ostatných prípadoch môže schváliť alebo odmietnuť ďalšiu prácu na PZ a požiadať MS druhej strany, aby poskytol ďalšie informácie a relevantný návrh v určenom časovom úseku.

Ak je PZ predložená objednávateľom, poskytovateľ poskytne hrubý odhad času a prác, ktoré sú potrebné pre analýzu. Toto sa nazýva analýza dôsledkov. Táto analýza bude dokumentovaná v správe o PZ.

Ak si predmetná analýza vyžaduje rozsiahle vyšetrenie, či a za akých podmienok môže byť zmena vykonaná, bude sa hľadať dohoda o dodatočnej kompenzácii.

### Analýza Požiadavky na zmenu

Poskytovateľ zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia najneskôr do 5 BD od dátumu prevzatia PZ.

Poskytovateľ následne analyzuje predmetnú PZ s cieľom určiť dôsledky a dopad danej zmeny/problému v parametroch času, nákladov a realizovateľnosti. Aby RV mohol schváliť PZ, poskytovateľ objasní technologické dôsledky týkajúce sa časového plánu, nákladov a modifikácie Zmluvy. Všetky zmeny budú zaprotokolované v správe o PZ. Analýza obsahuje stanovenie hlavnej príčiny problému a návrh na možné riešenie.

Analýza obsahuje vyhodnotenie rizík a dôsledkov spolu s prácami, nákladmi a potrebným časom. Ak je navrhované viac ako jedno riešenie, určí poskytovateľ technické, nákladové a časové dôsledky a riziká každého z nich.

Po analýze PZ budú všetky výsledky analýzy (vrátane odhadov a navrhovaného riešenia) zaprotokolované v správe o PZ, pričom Poskytovateľ túto odovzdá RV k dispozícii a na kontrolu. Poskytovateľ bude pokračovať v prácach v zmysle existujúcej Zmluvy tak dlho, až kým nebude dosiahnutá dohoda o spracovaní a realizácii zmeny.

### Rozhodnutie o predloženej Požiadavke na zmenu

OpS rozhodne o všetkých PZ, ktoré sú na zozname v programe zasadania.

#### Pozitívne rozhodnutie – Schválenie

Pozitívne rozhodnutie schvaľuje žiadosť o PZ. Musí byť písomne zdokumentované na základe jednohlasného rozhodnutia. Schválenie buď prijíma ponuku na Požiadavku na zmenu bez modifikácií alebo jasne vymedzuje modifikácie, na ktorých sa OpS dohodli (napríklad v parametre ceny, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.).

Schválená PZ bude následne zaradená do akčného zoznamu PZ, pričom jej bude priradený čas implementácie a zodpovedajúcim spôsobom bude aktualizovaný aj plán projektu.

#### Negatívne rozhodnutie – Zamietnutie

Negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti o požiadavku na zmenu, alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované. Eskalácia

Ak OpS nemôže dosiahnuť jednohlasné rozhodnutie, každý člen OpS môže postúpiť danú záležitosť nadradenému orgánu v zmysle „Prílohy č. 1 Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby“.

#### Delegovanie

Ak rozhodnutie o danej PZ presahuje rámec právomoci OpS v zmysle špecifikácie a obmedzení obsiahnutých v Rámcovej zmluve alebo tejto Prílohe, OpS je povinná postúpiť („delegovať“) rozhodnutie

nadradenému orgánu v zmysle „Prílohy č. 1 „Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby“.

#### Odročenie

Ak OpS nemôže dospieť k rozhodnutiu o danej PZ, ktorá je v zozname pre rozhodnutie na danom zasadaní RV, táto môže odložiť rozhodnutie na konkrétne zasadanie s neskorším dátumom.

Táto klauzula sa štandardne aplikuje v prípade nedostatočných alebo chýbajúcich informácií alebo v prípade potreby ďalšieho šetrenia dôsledkov a vetvenia odloženej PZ.

#### Realizácia Požiadavky na zmenu

Realizácia Požiadavky na zmenu sa začne po jej písomnom schválení podľa dohodnutého časového plánu. Špecifikácie PZ, časový plán a iné premenné budú dokumentované v zmysluplnej správe o PZ.

#### Validácia a kontrola Požiadavky na zmenu

Postup implementácie PZ je monitorovaný a kontrolovaný až dovtedy, kým sa zmena neukončí. Pre účely procesu PZ budú zostavované periodické správy. Bude realizovaná validácia a akceptácia zmeny a po jej ukončení OpS podpíše kompletizáciu (predanie a akceptáciu) v správe o Požiadavke na zmenu. Všetky výsledky budú zaznamenané v protokole správy o Požiadavke na zmenu. Nakoniec budú všetky PZ implementované do Zmluvy ako jej dodatky.

#### Evidencia

MS poskytovateľa vedie evidenciu doručených PZ a zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia, najneskôr do BD od dátumu prevzatia návrhu na zmenu.



## **Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, eskalácie, kontaktné osoby**

### **Model riadenia outsourcingu**

Najvyšším strategickým, rozhodovacím a odvolacím orgánom poskytovaných outsourcingových služieb je Riadiaci výbor. Každá strana menuje dvoch členov Riadiaceho výboru ako svojich splnomocnených zástupcov. Riadiaci výbor sa riadi štatútom, ktorý si vypracuje po svojom ustanovení. V kompetencii Riadiaceho výboru je riešenie všetkých problémov vzniknutých pri realizácii služieb, či parciálnych projektoch, ktoré sa nepodarí vyriešiť na nižších stupňoch riadenia.

Komunikácia v prípade eskalácie problémov je primárne smerovaná na Riadiaci výbor. V prípade, ak nie je možné dosiahnuť vzájomne odsúhlasené riešenie, bude riešenie eskalované na štatutárne orgány poskytovateľa a objednávateľa.

Na operatívnej úrovni za kvalitu a rozsah služieb je na strane objednávateľa zodpovedný Manažér služby a má svojho partnera na strane poskytovateľa – Manažéra služby za poskytovateľa. Manažér služby na strane poskytovateľa je zodpovedný aj za realizovanie mesačného vyhodnocovania poskytovaných služieb a informovanie objednávateľa formou dohodnutých reportov, riešenie operatívnych problémov pri poskytovaní služieb a riadenie eskalačných procedúr. Pre všetky nešpecifikované prípady v Rámcovej zmluve je za objednávateľa aj poskytovateľa zodpovedný príslušný Manažér služby.

Pre realizáciu parciálnych implementačných projektov prebiehajú projektové porady na projektovej/prevádzkovej úrovni – táto úroveň má na starosti riadenie schválených projektov a tiež posudzuje nové riešenia na úrovni konkrétnych produktov a technológií.

Pre špecifikáciu dodávky služieb je primárne pridelený obchodný zástupca poskytovateľa. Na strane objednávateľa je jeho partnerom obchodný zástupca za objednávateľa.

### **Štatutárne orgány poskytovateľa:**

Podľa aktuálneho záznamu v Obchodnom registri Slovenskej republiky.

### **Štatutárny orgán objednávateľa:**

Generálny riaditeľ SSC

### **Členovia Riadiaceho výboru za poskytovateľa:**

Peter Prejsa, Roman Hudeček

### **Členovia Riadiaceho výboru za objednávateľa:**

Ing. Ivan Rybárik

### **Manažér služby za poskytovateľa:**

Roman Hudeček

### **Manažér služby a obchodný zástupca za objednávateľa:**

Ľubomíra Sedláková, e-mail:

### **Obchodný zástupca poskytovateľa:**

Peter Prejsa

### **Osoby poverené poskytovateľom k zabezpečeniu zásahov a preberaniu techniky:**

<b>Meno</b>	<b>Priezvisko</b>	<b>Pozícia v rámci poskytovania služieb</b>
Dušan	Hudeček	operátor ServiceDesk
Peter	Lajš	Systémový inžinier
Igor	Ftáček	Systémový inžinier

Miroslav	Gabriš	Technik koncových zariadení
Domini	Hertl	Technik koncových zariadení
Martin	Golec	Technik koncových zariadení
Pavol	Hedrik	Technik koncových zariadení
Matúš	Hurbanič	Technik koncových zariadení
Rado	Juráni	Technik koncových zariadení
Peter	Chmelík	Systémový inžinier
Peter	Janovec	Systémový inžinier
Ján	Lacko	Technik koncových zariadení
Karol	Litecký	Systémový inžinier
Andrej	Janžo	Systémový inžinier
Peter	Kuvinka	Technik koncových zariadení
Ivan	Majer	Technik koncových zariadení
Róbert	Mojžiš	Technik koncových zariadení
Michal	Pariš	Technik koncových zariadení
Dušan	Radič	Technik koncových zariadení
Daniel	Danaj	Systemový inžinier
Michal	Chovan	Systemový inžinier
Jozef	Bača	Systemový inžinier
František	Vastag	Technik koncových zariadení
Ján	Miga	Systémový inžinier

## Príloha č. 5 k Zmluve na poskytnutie služby

### Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby

V tejto prílohe je uvedený spôsob ukončenia outsourcingovej zmluvy z hľadiska potrebných podkladov, povinností zmluvných strán a časového harmonogramu aktivít.

#### Podklady

Všetky podklady budú odovzdané objednávateľovi alebo prípadnému novému partnerovi v prípade ukončenia outsourcingovej zmluvy alebo parciálnej služby. Podklady sú uvedené v nasledujúcich bodoch:

Zoznam techniky spadajúcej do predmetu outsourcingu.  
Dokumentácia (popisy procesov, prevádzkové príručky, smernice) Zoznam lokalít, na ktorých sa poskytujú služby.  
Servisné zmluvy (servis HW, up-date servis na licencie, iné zmluvy)  
Zálohovacie médiá s údajmi z posledných troch mesiacov a zálohovacie predpisy.  
Systém prístupových práv administrátorov na IT infraštruktúru. Popis rozhraní na monitorovací systém ako aj ďalšie zdieľané systémy poskytovateľa.

#### Povinnosti zmluvných strán

##### Zo strany objednávateľa

Zabezpečiť súčinnosť na vykonanie informačných stretnutí (priestory, prístup oprávnených osôb, dokumentáciu týkajúcu sa predmetu outsourcingu, ktorá je vo vlastníctve objednávateľa).

Splniť podmienky dohodnuté v záverečnom vyúčtovaní.

##### Zo strany poskytovateľa

Zabezpečiť všetky potrebné podklady podľa kapitoly „Podklady“ a zorganizovať informačné stretnutie spojené s odovzdaním podkladov. Splniť podmienky dohodnuté v záverečnom vyúčtovaní.

#### Časový harmonogram procedúry

Časový harmonogram jednotlivých aktivít spojených so Zmluvou je uvedený v nasledujúcej tabuľke :

Aktivita	Kompetentná osoba	Trvanie [prac. dni]
<b>Podklady</b>		
Inventúra techniky, príprava zoznamu techniky.	Manažér služby poskytovateľa.	5
Kompletizácia dokumentácie na odovzдание vrátane org. štruktúry, zoznamu lokalít, personálnych údajov a popisu rozhraní pre monitoring.	Manažér služby poskytovateľa.	5
Due diligence	Manažér služby poskytovateľa.	3
Príprava exportu z HelpDesku	Manažér služby poskytovateľa.	1
Sumarizácia reportov	Manažér služby poskytovateľa.	0,5

Vyčlenenie zálohovacích médií.	Manažér služby poskytovateľa.	0,5
Sumarizácia systému prístupových práv.	Manažér služby poskytovateľa.	0,5
<b>Odovzdanie</b>		
Zorganizovanie informačného stretnutia (dohodnutie termínu, priestorov a zostavy zúčastnených).	Manažér služby poskytovateľa.	0,3
Informačné stretnutie zahrňujúce odovzdanie dokumentácie a časový priestor na kladenie otázok.	Manažér služby poskytovateľa.	3
Fyzické odovzdanie majetku	Manažér služby poskytovateľa.	Podľa pripravenosti objednávateľa, resp. nového poskytovateľa

### **Záverečné finančné vyúčtovanie pri predčasnom ukončení zmluvného vzťahu**

V prípade predčasného ukončenia zmluvy z nepodstatného dôvodu, pre ktorý by mohla zmluvná strana odstúpiť od zmluvy, je táto zmluvná strana oprávnená požadovať od druhej zmluvnej strany zaplatiť: zmluvnú pokutu, ktorá bude 2 násobok paušálnej mesačnej platby bez DPH čiastku za realizované činnosti podľa článku 10 bod 10.2 a to vo výške 15 190€ bez DPH, slovom pätnásťtisícstodevätidesiat EUR bez DPH.

Žiadna zmluvná pokuta dohodnutá v Zmluve nemá vplyv na nárok poskytovateľa, resp. objednávateľa na náhradu škôd vzniknutých z porušenia povinností viažucich sa na zmluvnú pokutu niektorej zo zmluvných strán vyplývajúcich im z tejto prílohy, z tejto zmluvy ako aj z príslušných právnych predpisov.

## **Príloha č. 6 k Zmluve na servis IKT SSC**

Špecifikácia kontaktov na službu HelpDesk pre nahlasovanie incidentov a požiadaviek.

A.: Incidenty a požiadavky v operačnej dobe služby 7:00 -16:30 v pracovných dňoch

Primárne sa incidenty a požiadavky zadávajú cez http klienta prístupom na URL:

<https://ac365servicedesk.microsoftcrmportals.com/>

Sekundárne, v odôvodnených prípadoch je možné využiť aj nasledujúce kontakty:

telefón :

mail: