

Zmluva o poskytovaní služieb

02942/2022-OST0036/22-00

uzatvorená v súlade s § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník

čl. I.

Zmluvné strany

Obchodné meno: Slovenský pozemkový fond
so sídlom: Búdková 36
817 15 Bratislava 26
IČO: 17 335 345
zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel: Po, vložka číslo 35/B
DIČ: 2021007021
zastúpená: Mgr. Ján Marosz, generálny riaditeľ
JUDr. Adriana Muráňová, námestník generálneho riaditeľa

(ďalej len “**Objednávateľ**”)

a

Obchodné meno: ALCASYS Slovakia, a.s.
so sídlom Staré Grunty 36
841 04, Bratislava
IČO: 35 879 335
zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sa,
vložka č. 3296/B
DIČ: SK2021805764
číslo účtu/bankové spojenie: SK75 0900 0000 0051 7876 5409
zastúpená: Ing. Ján Kostka, predseda predstavenstva

(ďalej len “**Poskytovateľ**”)

sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy:

čl. II.

Preambula

- 2.1 Poskytovateľ je podnikateľským subjektom v oblasti informačných technológií, ktorého predmetom činnosti je okrem iného návrh a optimalizácia informačných technológií a ich realizácia, kompletizácia výpočtových sietí, hardware, montáž, údržba a opravy telekomunikačných zariadení, ako aj integrácia systémov a vývoj custom aplikácií a mobilných aplikácií dopĺňajúcich a prispôsobujúcich funkcie kontaktných centier.
- 2.2 Objednávateľ má záujem využiť odborné služby Poskytovateľa v danej oblasti v rámci realizácie projektu Contact Center Services, za účelom čoho Zmluvné strany uz:



túto zmluvu.

čl. III. Predmet plnenia

- 3.1 Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa vytvoriť, prevádzkovať a spravovať pre Objednávateľa samostatný systém call centra (ďalej len „Služba technologického outsourcingu“), ktorý zahŕňa:
- 5 agentských pozícií
 - 1 supervízorskú pozíciu
 - IVR s menu ovládaným DTMF voľbou
 - reportovací nástroj
 - systém recordingu
- Presný rozsah funkčných, technických a prevádzkových požiadaviek na požadované služby je uvedený v prílohe č. 1 – Ponuka na implementáciu Call Centra pre Slovenský pozemkový fond a v Prílohe č. 4 – Funkčná analýza a Technická špecifikácia predmetu zmluvy.
- 3.2 Záväzku Poskytovateľa podľa bodu 3.1 tejto zmluvy zodpovedá záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odmenu.

čl. IV. Spôsob plnenia zmluvy

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje začať realizáciu plnenia predmetu zmluvy ihneď po podpise tejto zmluvy všetkými zmluvnými stranami. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať všetky potrebné činnosti z pohľadu projektového manažmentu tak, aby boli úspešne realizované všetky nasledovné etapy predmetu zmluvy:
- Analýza – detailná analýza požiadaviek, ukončená potvrdením dokumentu „Funkčná analýza“
 - Dizajn – technický návrh riešenia a definovanie testovacích scenárov, ukončená potvrdením dokumentu „Technická špecifikácia“
 - Build – dodávka a implementácia riešenia, ukončená testovaním podľa definovaných scenárov, školeniami užívateľov a potvrdením akceptačného protokolu, ktorým je potvrdená pripravenosť systému na produkčnú prevádzku
 - Produkcia – uvedenie systému do produkčnej prevádzky a začiatok poskytovania Služby technologického outsourcingu
- 4.2 Telekomunikačné a infraštruktúralne požiadavky potrebné pre poskytovanie služby technologického outsourcingu sú popísané v prílohe č.4 tejto zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ vytvorí predmet zmluvy vo svojom sídle alebo v sídle Objednávateľa, pričom vytvorený predmet zmluvy odovzdá Objednávateľovi do užívania v jeho sídle pokiaľ sa nedohodnú inak.

čl. V.



Závazky zmluvných strán

- 5.1 Výsledkom etáp Analýza a Dizajn v zmysle článku IV tejto zmluvy bude Funkčná analýza a Technická špecifikácia predmetu zmluvy, ktorá detailne určí rozsah poskytovaného plnenia a spresní rozsah práv a povinností zmluvných strán. Tento dokument (Funkčná analýza a Technická špecifikácia) sa následne stane, po jej podpísaní oboma zmluvnými stranami, Prílohou číslo 4. tejto zmluvy.
- 5.2 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmenu v rozsahu poskytovaných Služieb technologického outsourcingu počas platnosti tejto zmluvy v rozsahu neprekračujúcom +/- 10% oproti pôvodne dohodnutému rozsahu, a to formou písomnej požiadavky, pričom táto musí byť písomne odsúhlasená Poskytovateľom. Zmena rozsahu poskytovaných služieb musí byť v tomto odseku opísaným spôsobom odsúhlasená najneskôr 6 dní pred začiatkom príslušného kalendárneho mesiaca, od ktorého Objednávateľia požadujú vykonanie zmeny a je vždy účinná až začiatkom príslušného kalendárneho mesiaca.
- 5.3 Do konca každého kalendárneho roka sú zmluvné strany povinné vyhodnotiť rozsah Služieb technologického outsourcingu a v prípade potreby poskytnutia iného rozsahu služieb, ako sú uvedené v prílohe č. 1 alebo v rozsahu viac ako +/- 10% oproti podmienkam uvedeným v prílohe č. 1 tejto zmluvy, sú zmluvné strany povinné uzatvoriť písomný dodatok k tejto zmluve, v ktorom bude na základe ich vzájomnej dohody stanovený presný rozsah zmeny dodania služieb.
- 5.4 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť, ktorú môže Poskytovateľ požadovať v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy.
- 5.5 Objednávateľ je povinný umožniť bezpečný prístup pracovníkov Poskytovateľa do priestorov svojho sídla a vytvoriť zodpovedajúce pracovné podmienky pre prípad potreby inštalácie, konfigurácie, akceptácie či podpory.
- 5.6 Poskytovateľ je povinný dodržať odborný prístup z pohľadu manažérstva kvality a v rámci možností využiť a brať ohľad na možnosti existujúceho technického a programového vybavenia Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný počas pôsobenia v priestoroch Objednávateľov dodržiavať interné predpisy a pokyny Objednávateľa.

čl. VI.

Komunikácia zmluvných strán

- 6.1 Zmluvné strany budú spolu komunikovať buď písomne na adresy uvedené na prednej strane tejto zmluvy, alebo prostredníctvom poverených osôb. V operatívnych veciach nemeňiacich práva a povinnosti zo zmluvy je možná elektronická komunikácia.
- 6.2 Kontaktnou osobou Objednávateľa 1 je : [REDACTED]
Kontaktnou osobou Objednávateľa 2 je : [REDACTED]

Kontaktnou osobou Poskytovateľa je :

[REDACTED]



e-mail: [REDACTED]

Kontaktnú osobu je možné v priebehu plnenia zmluvy zmeniť oznámením v elektronickej, alebo papierovej podobe.

čl. VII. Cena a platobné podmienky

- 7.1 Cena za poskytovanie služieb je uvedená v prílohe č. 1 tejto zmluvy – Cenová ponuka
- 7.2 Ceny za poskytované služby budú fakturované mesačne. Objednávateľ na konci kalendárneho mesiaca obdrží faktúru vystavenú Poskytovateľom za uplynulý mesiac. Splatnosť faktúry je 30 dní od jej doručenia.
- 7.3 Cena za zriadenie služby bude uhradená Objednávateľom po podpísaní akceptačného protokolu, ktorý potvrdzuje pripravenosť systému na produkčnú prevádzku na základe daňového dokladu (faktúry) vystaveného Poskytovateľom. Neoddeliteľnou prílohou faktúry bude akceptačný protokol. Splatnosť daňového dokladu je 30 dní od doručenia.
- 7.4 Cena sa považuje za uhradenú momentom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa.
- 7.5 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti účtovného dokladu podľa ustanovenia § 10 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve a náležitosti daňového dokladu podľa ustanovenia § 71 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.
- 7.6 Objednávateľ si vyhradzuje právo pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť faktúru, ktorá je nesprávna, neúplná, alebo nebude mať náležitosti podľa ods. 7.5. tohto článku zmluvy. Poskytovateľ je povinný faktúru opraviť alebo vystaviť novú. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti, a doručením opravenej (alebo novej) faktúry začína plynúť nová lehota na jej úhradu.

čl. VIII. Právne následky porušenia zmluvy a nároky z väd

- 8.1 Akékoľvek následky porušenia tejto zmluvy a nároky z väd poskytovaných služieb sa spravujú prílohou č. 3 – Servisná podpora a Nároky z väd poskytovaných služieb.
- 8.2 V prípade nepodstatného porušenia tejto zmluvy postupujú zmluvné strany v zmysle prílohy č. 3, a to podľa ods. 8.1.
- 8.3 V prípade podstatného porušenia tejto zmluvy postupujú zmluvné strany primárne v súlade s prílohou č. 3 – Servisná podpora a Nároky z väd poskytovaných služieb. V prípade, že pôjde o také podstatné porušenie zmluvy, na ktoré nebude možné aplikovať postup uvedený v prílohe č. 3, môže ktorákoľvek zmluvná strana odstúpiť od tejto zmluvy. Zmluvné strany



sa pre prípad odstúpenia dohodli, že žiadna zo zmluvných strán nie je povinná vrátiť plnenie poskytnuté počas plnenia tejto zmluvy, ak bolo poskytnuté v súlade s touto zmluvou.

8.4 Za podstatné porušenie tejto zmluvy na strane Objednávateľov sa považuje viacnásobné omeškanie s úhradou ceny za poskytované služby viac ako 30 dní odo dňa jej splatnosti.

čl. IX.

Trvanie zmluvy, výpoveď zmluvy

9.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 12 mesiacov odo dňa akceptácie

9.2 Túto zmluvu je možné ukončiť na základe vzájomnej písomnej dohody zmluvných strán

9.3 Ktorákoľvek zmluvná strana môže túto zmluvu písomne vypovedať aj pred uplynutím doby uvedenej v ods. 9.1, a to bez udania dôvodu,, pričom výpovedná doba je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

9.4 V prípade, že Objednávateľ vypovedá zmluvu v zmysle ods. 9.3 tejto zmluvy, je povinný uhradiť Poskytovateľovi len cenu za skutočne (reálne) poskytnuté služby.

čl. X.

Záverečné ustanovenia

10.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa druhej zmluvnej strany, jej klientov, organizácie prevádzky a iných činností, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením predmetu zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva, a že nadobudnuté informácie nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení účinnosti tejto zmluvy.

10.2 Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci plnenia svojich záväzkov podľa tejto zmluvy konať výlučne v súlade so zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti (ďalej len „ZKB“), ako aj v súlade s vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení a vykonávajú jednotlivé ustanovenia ZKB. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci plnenia záväzkov podľa tejto zmluvy a výlučne vo vzťahu ku predmetu tejto zmluvy prijímať a realizovať bezpečnostné opatrenia pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. d) ZKB, teda pre oblasť riadenia dodávateľských služieb, akvizície, vývoja a údržby informačných systémov a to najmä:

- a) sa zaväzuje dodržiavať všetky bezpečnostné politiky objednávateľa a vyjadruje súhlas s nimi, pričom objednávateľ sa zaväzuje o nich poskytovateľa bezodkladne informovať,
- b) sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté objednávateľom na základe tejto zmluvy,
- c) sa zaväzuje pri plnení tejto zmluvy dodržiavať a prijímať potrebné bezpečnostné opatrenia v súlade so ZKB,
- d) zaväzuje sa dodržiavať všetky bezpečnostné opatrenia objednávateľa, ktoré má tento v súlade so ZKB určené svojimi internými predpismi a vyjadruje súhlas s nimi, pričom



- objednávateľa sa zaväzuje o nich poskytovateľa bezodkladne informovať,
- e) sa zaväzuje, že je oprávnený na plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy použiť subdodávateľa iba za dodržania všetkých podmienok uvedených v tejto zmluve a najmä tohto bodu 10.2. týmto subdodávateľom.
 - f) sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať objednávateľa o každom kybernetickom bezpečnostnom incidente a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti o objednávateľa.
 - g) sa zaväzuje, že bude objednávateľa bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach a informáciách, ktoré počas plnenia tejto zmluvy získal, pokiaľ by tieto mohli mať čo i len potenciálny vplyv na kybernetickú bezpečnosť objednávateľa. Tieto informácie a skutočnosti bude hlásiť osobe uvedenej v bode 6.2 tejto zmluvy.
 - h) sa zaväzuje, že bude objednávateľa bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach a informáciách, ktoré počas plnenia tejto zmluvy získal, pokiaľ by tieto mohli mať čo i len potenciálny vplyv na túto zmluvu a jej plnenie. Tieto informácie a skutočnosti bude hlásiť osobe uvedenej v bode 6.2 tejto zmluvy.
 - i) sa zaväzuje, že ak si nesplní svoj záväzok uvedený v predchádzajúcich bodoch h) a i) riadne a včas, zodpovedá poskytovateľovi za vzniknutú škodu.
 - j) potvrdzuje, že v prípade ak porušenie záväzkov zo strany poskytovateľa opísaných v tomto bode 10.2 predstavuje podstatné porušenie zmluvy, má objednávateľ právo na odstúpenie od tejto zmluvy.
 - k) sa zaväzuje po ukončení tohto zmluvného vzťahu vrátiť, previesť alebo aj zničiť všetky informácie, ku ktorým mal počas trvania zmluvného vzťahu prístup.
 - l) sa zaväzuje po ukončení tohto zmluvného vzťahu bezodplatne udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity služby pre objednávateľa; tento záväzok poskytovateľa ostáva v platnosti aj po dobu päť rokov po ukončení zmluvného vzťahu.

10.3 Ak budú informácie poskytnuté zmluvnými stranami, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie podľa tejto zmluvy, obsahovať údaje podliehajúce režimu osobitnej ochrany podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, je táto zmluvná strana povinná zabezpečiť splnenie všetkých ohlasovacích povinností, ktoré citovaný zákon vyžaduje, a obstarat' predpísané súhlasy subjektov osobných údajov odovzdaných na spracovanie. Tejto povinnosti sa zmluvná strana nemôže zbaviť. Za predpokladu, že si zmluvná strana splní svoje povinnosti, zmluvná strana zodpovedá za to, že spracovávanie osobných údajov v zmysle uvedeného zákona, sa bude na účely plnenia zmluvy uskutočňovať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov, ak bol o takej povahe poskytnutých informácií vopred informovaný.

10.4 Objednávateľ svojim podpisom potvrdzuje, že poskytol Poskytovateľovi všetky informácie potrebné na realizáciu predmetu zmluvy, ako aj informácie o všetkých podmienkach a záväzkoch súvisiacich s predmetom zmluvy a že Poskytovateľ poskytovaním predmetných služieb neporušuje práva tretích osôb ani interné predpisy Objednávateľa.

10.5 Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení.

10.6 Zmluva môže byť menená len formou písomného dodatku, odsúhlaseného všetkými zmluvnými stranami.



- 10.7 Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, po dve vyhotovenia pre každú zmluvnú stranu.
- 10.8 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť nadobudne v súlade s § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 10.9 Zmluvné strany si zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi.

Zoznam príloh:

Príloha č. 1 - Ponuka na implementáciu Call Centra pre Slovenský pozemkový fond.

Príloha č. 2 - Cenník

Príloha č. 3 – Servisná podpora a Nároky z väd poskytovaných služieb

Príloha č. 4 – Funkčná analýza a Technická špecifikácia predmetu zmluvy

V Bratislave, dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

.....
Slovenský pozemkový fond

Mgr. Ján Marosz
generálny riaditeľ

.....
ALCASYS Slovakia, a.s.

Ing. Ján Kostka
predseda predstavenstva

.....
Slovenský pozemkový fond

JUDr. Adriana Muráňová
námestník generálneho riaditeľa

Príloha č. 1 - Ponuka na implementáciu Call Centra pre Slovenský pozemkový fond.



Cenové podmienky **Ponuka na implementáciu Call centra pre Slovenský pozemkový fond**

Položka		Popis	Počet / MJ	Def. MJ	Cena za kus	Cena spolu	Cena spolu za 1 mesiac	Cena spolu za 1 rok	Poznámka
SW Licencie	1	Licencia operátor - inbound voice, SMS, chat, e-mail ticketing, SIP softphone	5	ks	96,00		480,00	5 760,00	
SW Licencie	2	Licencia supervízor/manažér call centra	1	ks	120,00		120,00	1 440,00	
SW Licencie	3	Pripojenie k telco operátorovi- Session Border Controller (SBC) for 10 sessions	1	ks	120,00		120,00	1 440,00	
SW Cena v € (bez DPH)						0	720,00	8 640,00	
Implementácia	4	Implementácia call centra- základné nastavenie	1	ks	11 200,00	11 200,00	n/a	n/a	
Implementácia	5	Implementácia call centra- customizácia	1	ks	4 480,00	4 480,00	n/a	n/a	
Implementácia	6	Integrácia s IS Fabasoft	1	ks	16 800,00	16 800,00	n/a	n/a	
Implementácia	7	Implementácia e-SBC, pripojenie k sieti telco operátora	1	ks	1 640,00	1 640,00	n/a	n/a	
Implementácia	8	Školenie agentov a supervízora	1	ks	2 800,00	2 800,00	n/a	n/a	
IMPLEMENTÁCIA Cena v € (bez DPH)						36 920,00			

Služby podpory a prevádzky			Počet / MJ	Def. MJ	Cena za MJ	Cena spolu	Cena spolu za 1 mesiac	Cena spolu za 1 rok	Poznámka
SLA - Support & Maintenance	9	Support CC štandardné požiadavky, 4h reakčný čas / 8h fix (pracovné dni 8:00-16:00)	8/5	hod/dni	n/a	n/a	400,00	4 800,00	
Cloudové služby	10	Hosting infraštruktúry pre implementáciu call centra v private cloud		Mes	n/a	n/a	600,00	7 200,00	
Cena služieb prevádzky a podpory v € (bez DPH)							1 000,00	12 000,00	

Práce nad rámec zadania			Počet / MJ	Def. MJ	Cena za MD	Cena spolu	Cena spolu za 1 mesiac	Cena spolu za 1 rok	Poznámka
Konfigurácia, customizácia	11	Technický expert pre systém Call centra	1	MD	560,00	560	n/a	n/a	
Programovanie, vývoj	12	Špecialista programátor pre integráciu s IS obstarávateľa	1	MD	610,00	610	n/a	n/a	
Projektové riadenie	13	Projektový manažér	1	MD	560,00	560	n/a	n/a	
Analýza procesov	14	Biznis analytik	1	MD	610,00	610	n/a	n/a	

Cena SPOLU / 12 MESIACOV (v € bez DPH) 59 900,00 €

Príloha č. 2 – Cenník

Práce nad rámec zadania			Počet / MJ	Def. MJ	Cena za MD
Konfigurácia, customizácia	11	Technický expert pre systém Call centra	1	MD	560,00
Programovanie, vývoj	12	Špecialista programátor pre integráciu s IS obstarávateľa	1	MD	610,00
Projektové riadenie	13	Projektový manažér	1	MD	560,00
Analýza procesov	14	Biznis analytik	1	MD	610,00



Nároky z vád poskytovaných služieb a servisná starostlivosť

1.1. Garantovaný čas poskytovania služby

V zmysle požiadaviek zadania Poskytovateľ garantuje poskytovanie služieb Starostlivosť o software a Údržba (Maintenance a Support) pre kontaktné centrum v pracovných dňoch Pondelok - Piatok v čase 8:00 – 16:00 (prevádzkový čas)

1.2. Dostupnosť systému

Dostupnosť Služby sa Poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť minimálne na úrovni 99% prevádzkového času Call centra Objednávateľa v rámci obdobia kalendárneho roka.

Služba sa považuje za nedostupnú, pokiaľ vykazuje kritické vady.

1.3. Definícia kategórií vád

Definícia vady	Definície kategórií vád / závažnosti poruchy
Kategória A / Kritická	<p>Dodané IS/ICT riešenie nie je funkčné vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody</p> <p>Kybernetický bezpečnostný incident sa považuje za vadu Kategórie A / Kritická</p> <p>System je pre zabezpečenie činnosti objednávateľov nepoužiteľný. Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na zákazníkov.</p> <p>Vada sa vždy považuje za kritickú, ak viac ako 29% trunkov alebo operátorov je mimo prevádzky alebo ak dáta spracúvané Objednávateľmi sú nedostupné.</p>
Kategória B / Závažná	<p>Funkčnosť dodaného IS/ICT riešenia je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku.</p> <p>Funkčnosť systému je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na zákazníkov.</p> <p>Vada sa vždy považuje za závažnú, ak 10% až 29 % trunkov alebo operátorov je mimo prevádzky)</p>
Kategória C / Bežná	<p>Ostatné drobné vady dodaného IS/ICT riešenia, ktoré nespádajú do kategórie vád A a B</p> <p>Funkčnosť systému je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby</p>



1.4. Spôsob nahlasovania a evidencie požiadaviek / vúd

Všetky požiadavky na služby, ktoré majú mať garantovanú odozvu musia byť smerované na kontaktné čísla a adresy nižšie uvedené.

Médium	Kontakt
Web portál	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Telefón 1 (T-Com)	[REDACTED]
Telefón 2 (GTS)	[REDACTED]
Fax	[REDACTED]

Preferovaná forma komunikácie je cez servisný portál.

Uvedené kontaktné čísla sú smerované na pohotovostných technikov. Komunikácia smerujúca cez tieto kanály je monitorovaná pre účely sledovania plnenia časových termínov definovaných SLA pre konkrétneho zákazníka a pre účely reportingu.

1.5. Servisné zásahy a časy odstránenia vady

Po nahlásení požiadavky/vady sú Poskytovateľom vykonávané opravy vúd nasledovne :

Po-Pia

Kategória vady	RT (7:00-21:00)	FT voice (7:00-21:00)	FT total
A	1 hod	2 hod	8 hod
B	2 hod	4 hod	24 hod
C	24 hod		48 hod

Vysvetlenie :

RT – response time – čas reakcie od nahlásenia vady/požiadavky zo strany Objednávateľa

FT voice - fix time voice – čas na obnovu minimálne hlasovej prevádzky od nahlásenia vady zo strany Objednávateľa

FT total – fix time total – čas na úplné odstránenie vady od nahlásenia vady/požiadavky zo strany Objednávateľa

1.6. Eskalačný proces



V prípade nedodržania definovaných reakčných dôb sú v nasledujúcej tabuľke uvedené eskalačné body a časy. Vyššia úroveň má byť zahrnutá vždy vtedy, keď požadovaná lehota odozvy (RT) alebo lehota odstránenia (FT) nie sú dodržané.

T + (h ; D)	Kategória vady / požiadavky					
	A		B		C	
	RT	FT	RT	FT	RT	FT
1 h	VS		VS			
2 h	TR	VS	TR	VS		
4 h	GR	TR	GR	TR		
8 h		GR		GR		
16 h						
32 h					VS	
64 h					TR	
5 D					GR	VS
10 D						TR

Zoznam pozícií a kontakty na osoby v eskalačnom procese riešenia prevádzkových a technických požiadaviek :

Pozícia	Osoba	Tel	Fax	E-mail
VS – vedúci oddelenia servisu	████████	████████	████████	████████████████
TR – technicko prevádzkový riaditeľ	██████	████████	████████	████████████████
GR – generálny riaditeľ	████████	████████	████████	████████████████

1.7. Servisná starostlivosť

Servisná starostlivosť je súčasťou poskytovanej Služby technologického hostingu a pokrýva starostlivosť o software a údržbu.



Starostlivosť o softvér - Maintenance

Súčasťou služieb Maintenance sú v zmysle požiadaviek zadania :

- Poskytovanie a nasadzovanie opravných verzií/patch/service packs podľa doporučení výrobcu
- Informovanie o up-date verziách (nových patch) a ich poskytovaní a nasadzovanie
- Informovanie o uprade upgrade verzií (nových verzií) a ich poskytovaní, služba neobsahuje práce spojené s realizáciou uprade a budú špecifikované cenovou ponukou podľa cenníka, ktorý je prílohou č.2 tejto zmluvy.

Údržba – Support

Rozsah požiadaviek pre poskytovanie údržby – supportu riešenia :

- v prípade vzniku väd, ktoré zabraňujú normálnej funkčnej prevádzke, bude Poskytovateľ poskytovať údržbu (odstraňovanie väd),
- Hotline,
- Pomoc pri riešení požiadaviek buď vo forme zodpovedania otázok - telefonické / emailové poradenstvo, alebo vo forme servisného zásahu v mieste plnenia - servisný zásah údržby.

V zmysle požiadaviek zahŕňa na dodanú Službu technologického outsourcingu :

Help desk

- Prístup: telefón alebo email 24*7 - riešenie chýb podporovaných produktov

Kontakty pre prístup ku službám 24*7

Médium	Kontakt
Web portál	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Telefón 1 (T-Com)	[REDACTED]
Telefón 2 (GTS)	[REDACTED]
Fax	[REDACTED]

- Helpdesk: Pomoc oprávneným užívateľom s obsluhou komunikačných nástrojov a asociovaných funkcií
- Service Level Management Detailne evidovanie taskov (prijatie, pridelenie, stav, riešenie, uzatvorenie) a vyhodnocovanie dodržiavania požiadaviek SLA
- Pravidelný report stavu taskov za definované obdobie (mesiac, ¼ rok)

Incident management - Remote

- Diaľková analýza a diagnostika incidentov
- Diaľkové obnovenie prevádzky a vyriešenie komunikačných problémov
- Spustenie on-site diagnostiky, ak je potrebné

Incident management - On-site



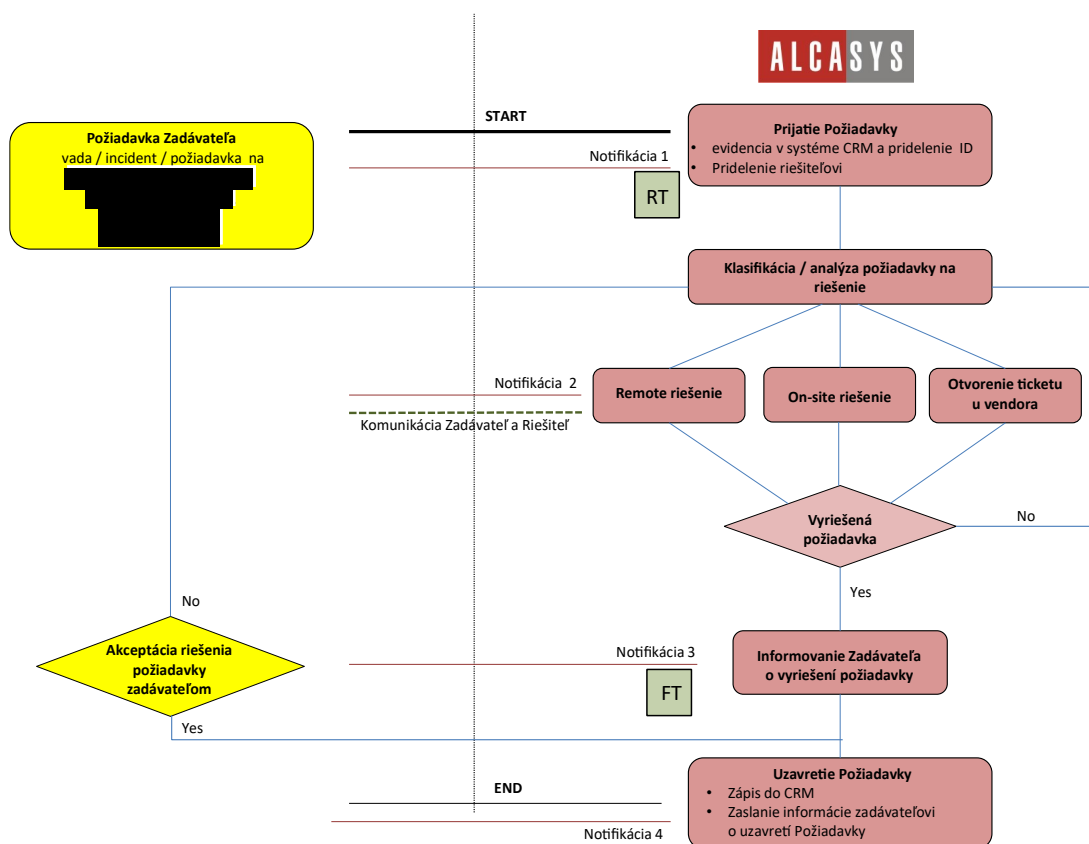
- Hardwarové problémy riešené výmenou chybného komponentu
- On-site diagnostika na základe požiadavky prevádzkového centra

Change Management – Remote (kalkulovaný rozsah do 8 hodín mesačne)

- Vykonanie úprav v jestvujúcich aplikáciách – zriadenie agenta/supervízora, skills, skupín, úprava v jestvujúcej kampani, stratégii ap.
- Ostatné zmeny sú predmetom change requestov nad rámec podpory

Priebeh riešenia servisnej požiadavky

V nasledujúcom obrázku je v zjednodušenej forme popísaný priebeh komunikácie medzi zákazníkom Alcasys Slovakia pri zadávaní a riešení servisných požiadaviek.



1.8. Servisné dojednania a zodpovednosť za vady

1.8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje v prípade výpadku Služby alebo v prípade požiadavky na riešenie technického problému systému zabezpečiť zásah technika v termínoch podľa článku 1.5 tejto prílohy, pričom všetky požiadavky nespádajúce pod kategóriu väd budú riešené s Response Time ako vady kategórie C a pokiaľ ich rozsah neumožní vyriešenie Fix Time do 48 hodín, bude Objednávateľ o tom informovaný a bude s ním dohodnutý čas vyriešenia.



