

**Dodatok č. 3**  
**k Zmluve na poskytnutie služieb č. 6986/2017-O8**  
**uzatvorená podľa § 269 ods.2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení**  
**neskorších predpisov**  
**(ďalej len „Dodatok“)**

---

**Článok I.**  
**Zmluvné strany**

- 1.1. Objednávateľ:** **Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.**  
Sídlo: Tomášikova 28B, 821 01 Bratislava – mestská časť Ružinov  
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III  
Oddiel: Sa, Vložka číslo 3496/B  
IČO: 35914921  
DIČ: 2021920065  
IČ DPH: SK2021920065  
Banka:  
IBAN:  
BIC:  
Štatutárny orgán - predstavenstvo v zastúpení:  
Ing. Jaroslav Daniška - predseda predstavenstva  
Mgr. Matej Hambálek - podpredseda predstavenstva a riaditeľ úseku služieb  
Oprávnený konateľ v zmluvných vzťahoch:  
Mgr. Alena Klementová - riaditeľ Sekcie riadenia nákupu - zmluvné podmienky  
Ing. Juraj Ďuriš – riaditeľ Sekcie ICT - technické podmienky  
(ďalej len „ZSSK CARGO“)
- 1.2. Dodávateľ:** **TORY CONSULTING, a.s.**  
sídlo: Slovenskej jednoty 10, 040 01 Košice  
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice  
Oddiel: Sa, Vložka číslo: 879/V  
IČO: 36174777  
IČ DPH: SK2020043916  
DIČ: 2020043916  
Banka:  
IBAN:  
BIC:  
Štatutárny orgán:  
RNDr. Roman Kekeňák - predseda predstavenstva  
  
(ďalej len „Partner“)

(ZSSK CARGO a Partner ďalej spoločne ako "**Zmluvné strany**" alebo jednotlivo "**Zmluvná strana**", ak ide o také práva a povinnosti, ktoré viažu každú Zmluvnú stranu rovnako)

## **Článok II. Preambula**

- 2.1. Zmluvné strany sú účastníkmi Zmluvy na poskytnutie služieb č. 6986/2017-O8 zo dňa 27.04.2017 v znení jej Dodatku č. 1 zo dňa 24.05.2018 a Dodatku č. 2 zo dňa 30.12.2020 (ďalej len „Zmluva“). Predmetom Zmluvy je, okrem iného, záväzok Partnera poskytovať služby spočívajúce v zabezpečení podpory prevádzky a rozvoja aplikácie SAP a tomu zodpovedajúci záväzok ZSSK CARGO platiť Partnerovi dohodnutú cenu podľa článku IV. Zmluvy.
- 2.2. Všetky pojmy uvedené v tomto Dodatku s veľkým začiatočným písmenom majú význam, aký im pripisuje Zmluva, s výnimkou tých, ktoré sú osobitne zavedené týmto Dodatkom.
- 2.3. Zmluvné strany sa v súlade s bodom 12.6. Zmluvy dohodli na uzavretí tohto Dodatku v súvislosti so zabezpečením kontinuity podpory prevádzky a rozvoja aplikácie SAP pre ďalšie obdobie.

## **Článok III. Predmet dodatku**

- 3.1. Predmetom tohto Dodatku je dohoda Zmluvných strán o zmene ustanovení týkajúcich sa ceny, doby platnosti a rozsahu poskytovaných služieb.
- 3.2. Zmluvné strany sa dohodli, že článok IV. Zmluvy s označením „Cena“ sa s účinnosťou k 01.01.2025 v celom rozsahu nahrádza novým znením:

## **„Článok IV. Cena**

- 4.1. *Cena za poskytované služby podľa bodov 3.2 – 3.7 Zmluvy je stanovená paušálnou mesačnou odmenou v sume 134 228,- EUR bez DPH a je určená dohodou v súlade s § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako cena maximálna, v ktorej sú zahrnuté všetky náklady Partnera.*
- 4.2. *Cena za poskytované služby podľa bodu 3.8 Zmluvy na základe Objednávky zo strany ZSSK CARGO je stanovená na základe skutočného rozsahu prác v čl.h a dohodnutej sadzbe za 1 čl.h prác, ktorá nesmie presiahnuť cenu stanovenú v bode 2.1 Prílohy č. 1 Zmluvy. Celkový rozsah prác pre celé obdobie trvania Zmluvy nesmie presiahnuť 3 000 000,- EUR bez DPH. K cene bude uplatnená DPH podľa príslušných všeobecne záväzných predpisov platných v čase vzniku daňovej povinnosti.*
- 3.3. Zmluvné strany sa dohodli, že prvá veta v bode 12.1 v článku XII. Zmluvy s označením „Záverečné ustanovenia“ sa v celom rozsahu nahrádza novým znením:  
  
*„12.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2028. “*
- 3.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Príloha č. 1 k Zmluve „Dohoda o zabezpečení podpory prevádzky a rozvoja aplikácie SAP (Service Level Agreement)“ sa s účinnosťou od 01.01.2025 v celom rozsahu nahrádza novým znením a to Prílohou č. 1, ktorá je neoddeliteľnou prílohou tohto Dodatku.
- 3.5. Ostatné ustanovenia Zmluvy, ktoré nie sú týmto Dodatkom dotknuté, ostávajú naďalej v platnosti a účinnosti bez zmien.

#### **Článok IV. Záverečné ustanovenia**

- 4.1. Tento Dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v dňa 01.01.2025, za podmienky, že pred týmto dňom bude Dodatok zverejnený v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka v spojení s § 5a ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. V prípade, ak pred dňom 01.01.2025 nebude zverejnený Dodatok podľa prechádzajúcej vety, Dodatok nadobudne účinnosť až dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade s ust. § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
- 4.2. Tento Dodatok je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú Zmluvnú stranu.
- 4.3. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu a ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že tento Dodatok uzatvorili na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorej prejav zachytený v obsahu tohto Dodatku je dostatočne určitý a zrozumiteľný, tento Dodatok uzatvorili dobromyseľne a v súlade so zásadami poctivého obchodného styku a neuzatvorili ho ani v omyle, ani pod nátlakom a ani v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok. Zmluvné strany sa pred podpisom tohto Dodatku riadne oboznámili s jeho obsahom, obsahu Dodatku porozumeli a na znak súhlasu s úpravou práv a povinností stanovených v tomto Dodatku ho prostredníctvom osôb oprávnených konať v ich mene podpísali.

**ZSSK CARGO:**

V Bratislave, dňa \_\_\_\_\_

---

Ing. Jaroslav Daniška  
predseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ  
Železničnej spoločnosti Cargo Slovakia, a.s.

**Partner:**

V Košiciach, dňa \_\_\_\_\_

---

RNDr. Roman Kekeňák  
predseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ  
TORY CONSULTING, a.s.

---

Mgr. Matej Hambálek  
podpredseda predstavenstva  
a riaditeľ úseku služieb  
Železničnej spoločnosti Cargo Slovakia, a.s.

Príloha č.1  
k Dodatku č. 3 Zmluvy na poskytnutie služieb č. 6986/2017-O8

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

## Obsah:

<b>1. KATEGÓRIE POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB .....</b>	<b>3</b>
1.1 POSKYTOVANIE METODICKEJ PODPORY RIADENIA PRODUKTÍVNEJ PREVÁDZKY A ROZVOJA PRODUKTOV SAP PRE ZSSK CARGO .....	3
1.2 ZABEZPEČENIE UŽIVATELSKEJ PODPORY PRODUKTÍVNEJ PREVÁDZKY APLIKÁCIÍ NA BÁZE SAP .....	3
1.3 ZABEZPEČENIE ZMENOVÉHO MANAŽMENTU APLIKÁCIÍ NA BÁZE SAP A ŠKOLENÍ FUNKČNOSTI SAP – MALÉ POŽIADAVKY (DO 40 H) .....	4
1.4 ZABEZPEČENIE ZMENOVÉHO MANAŽMENTU APLIKÁCIÍ NA BÁZE SAP A ŠKOLENÍ FUNKČNOSTI SAP – VELKÉ POŽIADAVKY (NAD 40 H) .....	4
1.5 ZABEZPEČENIE ZMENOVÉHO MANAŽMENTU APLIKÁCIÍ NA BÁZE SAP A INTEGRÁCIÍ NA TRETIE SYSTÉMY – VELKÉ POŽIADAVKY(NAD 40 H) .....	4
1.6 ČINNOSTI NA ZÁKLADE DOHODY NAD RÁMEC ROZSAHU SLA RESP. NEDEFINOVANÉ V KATALÓGU...	5
1.7 ČINNOSTI NAD RÁMEC DOHODNUTÉHO OBJEMU SLUŽIEB SLA.....	5
<b>2. ROZSAH A CENA SLUŽBY .....</b>	<b>6</b>
2.1 PODPORA, PRODUKTÍVNA PREVÁDZKA ROZVOJ SYSTÉMU SAP .....	6
<b>3. DOSTUPNOSŤ SLUŽIEB .....</b>	<b>6</b>
<b>4. PROCES A ÚROVEŇ POSKYTOVANIA SLUŽIEB .....</b>	<b>7</b>
4.1 DEFINÍCIA PARAMETROV ÚROVNÍ SLUŽIEB POSKYTOVANÝCH NA ZÁKLADE ZAVEDENÝCH A DOHODNUTÝCH PROCESOV .....	7
4.2 KONTROLA ÚROVNE SLUŽIEB .....	12
<b>5. KOMUNIKÁCIA ZSSK CARGO A PARTNERA .....</b>	<b>14</b>
<b>6. RIADENIE SLUŽIEB .....</b>	<b>16</b>
<b>7. OSTATNÉ DOJEDNANIA.....</b>	<b>17</b>
7.1 SÚČINNOSŤ ZSSK CARGO.....	17
<b>8. ZÁKLADNÉ POJMY A SKRATKY .....</b>	<b>17</b>
<b>9. ZOZNAM OPRÁVNENÝCH UŽIVATEĽOV ZSSK CARGO: .....</b>	<b>19</b>
<b>10. ZOZNAM ZAMESTNANCOV.....</b>	<b>19</b>

## **1. Kategórie poskytovaných Služieb**

Za účelom zabezpečenia produktívnej prevádzky systému SAP a/alebo rozvoja prevádzkovaných aplikácií systému SAP podľa požiadaviek ZSSK CARGO, je Partner povinný poskytovať Služby na moduloch a aplikáciách SAP užívaných ZSSK CARGO v rozsahu špecifikovanom v nasledovných kategóriách:

### **1.1 Poskytovanie metodickej podpory riadenia produktívnej prevádzky a rozvoja produktov SAP pre ZSSK CARGO**

- a) spolupráca pri tvorbe metodiky ekonomického informačného systému SAP vrátane všetkých integrovaných aplikácií pri jeho prevádzke a rozvoji,
- b) metodické zabezpečenie kontinuity spracovávania procesov v rámci systémov SAP, vrátane návrhov na aplikáciu vhodných nástrojov,
- c) metodická podpora pri spracovaní procesov v rámci SAP,
- d) spolupráca pri definícii nástrojov ekonomického riadenia, metodiky systému výkazníctva a tiež informačných tokov,
- e) navrhovanie metodiky pre štandardy tvorby číselníkov (číselník organizačných jednotiek objednávateľa, číselník výkonov a i.),
- f) informácie o nových verziách a odporúčania pre inštalovanie nových verzií,
- g) informácie o drobných vylepšeniach modulov (patchoch) a odporúčania pre inštalovanie patchov,
- h) ďalšie činnosti budú uvedené v Katalógu, ktorý bude súčasťou Komunikačného manuálu.

### **1.2 Zabezpečenie užívateľskej podpory produktívnej prevádzky aplikácii na báze SAP**

- a) činnosti v rámci Incident management,
- b) koordinovanie prác na systémoch využívajúcich platformu SAP,
- c) konzultácie, informácie a rady poskytované kľúčovému užívateľovi nad rámec Incident management,
- d) podpora pri načítaní kmeňových a dátových modelov,
- e) podpora pri tvorbe výkazov a dotazov (query, SAC a pod.),
- f) podpora pri archivácii dát,
- g) tvorba a udržiavanie Užívateľskej dokumentácie (príručky) mimo zmenového manažmentu,
- h) tvorba a udržiavanie Technickej dokumentácie IS SAP a IS na platforme SAP mimo zmenového manažmentu,
- i) organizovanie a vedenie školení užívateľov v spolupráci s objednávateľom v priestoroch objednávateľa mimo zmenového manažmentu,
- j) vytváranie podmienok pre vykonanie mesačných závierok, vrátane spracovania DPH,
- k) zabezpečenie podmienok pre vykonanie ročnej uzávierky a závierky,
- l) vykonávanie prevádzkových činností v systéme SAP v potrebnom rozsahu na zabezpečenie funkčnosti a dostupnosti systémov,
- m) nastavenie a zmena nastavení na základe požiadaviek objednávateľa bez dopadu na funkcionality aplikácie (mimo zmenových požiadaviek),
- n) činnosti v rámci Problem management na úrovni aplikácie,
- o) vykonávanie činností bázy pre všetky systémy SAP a aplikácie na báze produktov SAP – konfigurácia, monitoring, systémové činnosti, údržba software, ladenie výkonu, inštalácia patch a update (bez dopadu na funkcionality), riešenie problémov a incidentov (podrobný rozsah je definovaný v Komunikačnom manuáli k IS SAP).

### **1.3 Zabezpečenie zmenového manažmentu aplikácií na báze SAP a školení funkčnosti SAP – malé požiadavky (do 40 h)**

- a) analýza požiadaviek na zmenu,
- b) nastavenie a zmena nastavení na základe požiadaviek objednávateľa s dopadom na funkcionality aplikácie,
- c) realizovanie požiadavky objednávateľa na úpravy aplikácií na báze SAP (úprava štandardných výstupov, vývoj nových a generovanie výstupných zostáv, výstupy dát, súvisiace aplikácie a pod.),
- d) testovanie nového nastavenia a nové funkcie aplikácií na báze SAP s cieľom ich využitia v riadení hlavných a podporných procesov objednávateľa,
- e) zapracovanie legislatívnych zmien a úprav do customizingu informačného systému SAP na základe požiadaviek a v spolupráci s objednávateľom,
- f) organizovanie a vedenie školení užívateľov v spolupráci s objednávateľom v priestoroch objednávateľa,
- g) tvorba a udržiavanie Užívateľskej dokumentácie (príručky),
- h) tvorba a udržiavanie Technickej dokumentácie IS SAP a IS na platforme SAP,
- i) projektový manažment,
- j) inštalácia patch, update (s dopadom na funkcionality) a ugrade IS prípadne OS a DB z inštaláčnych balíčkov resp. na základe SAP Note.

### **1.4 Zabezpečenie zmenového manažmentu aplikácií na báze SAP a školení funkčnosti SAP – veľké požiadavky (nad 40 h)**

- a) analýza požiadaviek na zmenu,
- b) nastavenie a zmena nastavení na základe požiadaviek objednávateľa,
- c) realizovanie požiadavky objednávateľa na úpravy aplikácií na báze SAP
- d) testovanie nového nastavenia a nové funkcie aplikácií na báze SAP s cieľom ich využitia v riadení hlavných a podporných procesov objednávateľa,
- e) zapracovanie legislatívnych zmien a úprav do customizingu informačného systému SAP na základe požiadaviek a v spolupráci s objednávateľom,
- f) organizovanie a vedenie školení užívateľov v spolupráci s objednávateľom v priestoroch objednávateľa,
- g) tvorba a udržiavanie Užívateľskej dokumentácie (príručky),
- h) tvorba a udržiavanie Technickej dokumentácie IS SAP a IS na platforme SAP,
- i) projektový manažment,
- j) inštalácia resp. ugrade IS prípadne OS a DB z inštaláčnych balíčkov resp. na základe SAP Note.

### **1.5 Zabezpečenie zmenového manažmentu aplikácií na báze SAP a integrácií na tretie systémy – veľké požiadavky (nad 40 h)**

- a) systémová metodológia pre procesy, ktorých riadenie je, resp. môže byť podporované v informačnom systéme SAP, v spolupráci s objednávateľom,
- b) koordinácia realizačných skupín rozvojových projektov,
- c) vedenie potrebnej pracovnej dokumentácie príslušných realizačných skupín rozvojových projektov a celkovú dokumentáciu,
- d) podieľanie sa na systémovej integrácii informačných systémov,
- e) testovanie nového nastavenia a nové funkcie aplikácií na báze SAP s cieľom ich využitia v riadení hlavných a podporných procesov objednávateľa,
- f) podpora pri funkčných a integračných testoch.

## 1.6 Činnosti na základe dohody nad rámec rozsahu SLA resp. nedefinované v Katalógu

- a) činnosti na základe dohody vykonané v rámci podpory,
- b) činnosti na základe dohody vykonané v sadzbe malých požiadaviek,
- c) činnosti na základe dohody vykonané v sadzbe veľkých požiadaviek.

## 1.7 Činnosti nad rámec dohodnutého objemu služieb SLA

- a) činnosti vyšpecifikované v bodoch 1 – 6 (SLA) nad rámec dohodnutého objemu, ktoré budú realizované na základe osobitných Objednávok vystavených objednávateľom.

Služby poskytované v rámci kategórií podľa bodu 1.1 až 1.7 tejto prílohy (SLA) budú Partnerom poskytované pre nasledovné moduly a aplikácie SAP užívaných ZSSK CARGO:

Modul **FI** - finančné účtovníctvo

Modul **MM** - materiálový manažment

Modul **AM** - investičný majetok

Modul **IM** - investičný manažment

Modul **PS** - projektový systém

Modul **CO** - controlling

Modul **SD** – odbyt

Modul **SD OTŽ** – obchod (hlavná činnosť)

Modul **PM** - údržba

Modul **HR** - ľudské zdroje

Modul **BW** - manažérske výkazníctvo

Modul **EM** – energetické médiá

Modul **RE** – riadenie nehnuteľností

Modul **ZHMM** – operatívna evidencia majetku

Modul **BC** – báza (vrátane aplikácií CSD/AD, CWF, KM, Portal a pod.)

Modul **EZ** – Evidencia zmlúv

Aplikácia **DoS** – Dochádzkový systém

Aplikácia **PED** – Podateľňa elektronických dokumentov

Aplikácia **eIMA** – Inventarizácia OE ZHMM

Aplikácia **GenT** – Generátor testov

SAP Cloud **BTP** – Business Technology Platform

SAP Cloud **PA** – Process Automation

SAP Cloud **DSP** – SAP DataSphere

SAP Cloud **SAC** – SAP Analytics Cloud

Aplikácie SAP **Fiori** – GUI pre vybrané procesy



Rozhrania IS SAP a IS na báze SAP na IS tretích strán (ISP, Fabasoft, Archivis, EDO, NDO, WMS, Sharepoint a pod.), sú spracované v rámci SAP **PO** (Process Orchestration), SAP **IS** (Integration Suite), resp. ako priame integrácie v rámci SAP.

Ďalšie moduly, aplikácie a rozhrania nasadené v rámci zmenového manažmentu do produkčnej prevádzky.

## 2. Rozsah a cena služby

**Poskytované Služby pokrývajú jednotlivé kategórie v nasledovnom rozsahu:**

### 2.1 Podpora, produktívna prevádzka a rozvoj systému SAP

Kategória Služby	Počet čl.h za mesiac	Cena za čl.h v EUR	Mesačný paušál v EUR
1) Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií na báze SAP v zmysle bodov 1.1, 1.2 a 1.6 písm. a) SLA	neobmedzene	-	65 800,00
2) Zabezpečenie zapracovávania zmenových požiadaviek a pozáručných úprav aplikácie v zmysle bodu 1.3 a 1.6 písm. b) SLA	500	47,00	23 500,00
3) Zabezpečenie vývoja aplikácie a rozhraní externých systémov (tretie strany, požiadavky EÚ, jednotný medzinárodný informačný systém) v zmysle bodov 1.4, 1.5 a 1.6 písm. c) SLA	416	108,00	44 928,00

Rozsah človekohodín pre kategórie Služieb uvedených v tabuľke sa vyhodnocuje podľa skutočného mesačného čerpania a človekohodiny nevyčerpané v určitom mesiaci sa kumulujú v rámci rezervy pre budúce obdobia, počas ktorých môžu byť čerpané.

Zmena pomeru/počtu človekohodín pre kategórie Služieb uvedených v tabuľke je v kompetencii Manažérov riadenia služieb ZSSK CARGO a Partnera, prípadne za ZSSK CARGO aj Zmenového manažéra, avšak je prípustná len v rozsahu, ktorý nemá dopad na výšku zmluvne stanovenej mesačnej paušálnej odmeny. Takáto zmena musí byť odsúhlasená písomnou formou oprávnenými osobami oboch zmluvných strán podľa Komunikačného manuálu.

## 3. Dostupnosť Služieb

Služby špecifikované v článku 1 SLA budú poskytované a dostupné v časovom rozpätí podľa nasledovnej tabuľky:

Služba	rozsah	Časové krytie
Poskytovanie metodickej podpory riadenia produktívnej prevádzky a rozvoja produktov SAP pre ZSSK CARGO (podľa 1.1 SLA)	8 x 5	7.30 – 15.30 h
Nahlasovanie incidentov v elektronickej forme (e-mail, web) (podľa 1.2 písm. d) a k) SLA)	24 x 7	nepretržite
Zabezpečenie užívateľskej podpory produktívnej prevádzky aplikácií na báze SAP mimo BC (podľa 1.2 okrem písm. d) a k) SLA)	8 x 5	7.30 – 15.30 h

Zabezpečenie užívateľskej podpory produktívnej prevádzky aplikácií na báze SAP pre BC (podľa 1.2 okrem písm. d) a k) SLA)	8 x 5 pohot. 24 x 7 *	7.30 – 15.30 h 0.00 – 24.00 h
Ostatné Služby vyššie nomenované (podľa 1.3, 1.4, 1.5 a 1.6 SLA)	8 x 5	8.00 – 16.00 h

Pozn.: \* len pre incidenty s prioritou spadajúcou do Kategórie 1 (podľa bodu 4.1.1 SLA)

V prípade potreby (uzávierky, mimoriadne udalosti) bude možná dočasná zmena času dostupnosti Služieb podľa dohody medzi oprávnenými osobami Partnera a ZSSK CARGO, bez vplyvu na cenu. Dočasná zmena času dostupnosti:

Služba	rozsah	Časové krytie
všetky služby	24 x 7	Nepretržite

Zmena času dostupnosti musí byť potvrdená písomne, resp. dokumentovateľnou formou (elektronicky). Zoznam oprávnených osôb, forma a spôsob odsúhlasovania zmien času dostupnosti Služby budú definované v Komunikačnom manuáli.

#### 4. Proces a úroveň poskytovania Služieb

Úroveň a kvalita poskytovaných Služieb bude meraná, vyhodnocovaná a vykazovaná na báze meracích období v trvaní jedného mesiaca, respektíve v trvaní jedného štvrtroka, pokiaľ je to pri danom parametri Služby v SLA výslovne uvedené, pričom pre meranie úrovni a kvality poskytovaných Služieb sa pre jednotlivé Služby uplatnia parametre uvedené nižšie v tomto článku SLA.

##### 4.1 Definícia parametrov úrovni Služieb poskytovaných na základe zavedených a dohodnutých procesov

###### 4.1.1 Úroveň poskytovania Služieb v rámci Incident managementu a Problem managementu na úrovni aplikácie (1.2 písm. c) a h) SLA)

Úrovne poskytovania Služieb, ktoré má Partner dosiahnuť v rámci Incident managementu a Problem managementu, sa budú merať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov:

- Definície typov incidentov :

Kategória 1	Chyba znemožňujúca prevádzku celého systému SAP, niektorého modulu alebo iné systémy závislé od systému SAP.
Kategória 2	Chyba obmedzujúca prevádzku celého systému SAP, niektorého modulu alebo iné systémy závislé od systému SAP.
Kategória 3	Chyba neobmedzujúca prevádzku, ale jedná sa o funkčné chyby systému SAP, teda riešenie nezodpovedá dodanej funkčnej špecifikácii.

- Doba odozvy znamená, že kontaktná osoba Partnera kontaktuje späť Hotline ZSSK CARGO a informuje ju o detailoch incidentu známym v danom čase, o začatí diagnostiky chyby, o ďalších krokoch. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu ZSSK CARGO Helpdesku Partnera v súlade s článkom 5 SLA do okamihu, keď Partner kontaktuje naspäť ZSSK CARGO s vyššie uvedenými informáciami.

- Doba neutralizácie znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie do systému (prevádzka systému SAP bola obnovená), pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu ZSSK CARGO Helpdesku Partnera v súlade s článkom 5 SLA. Doba neutralizácie sa týka konkrétnej vzniknutej chyby a jej odstránenie môže byť vykonané aj nesyetémovým riešením (bez Dočasnej opravy).
- Doba dočasnej opravy znamená čas potrebný na implementáciu riešenia, ktoré v plnom rozsahu obnoví funkcionality systému SAP a odstráni chybu tak, aby sa zabránilo jej opakovaniu. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu ZSSK CARGO Helpdesku Partnera v súlade s článkom 5 SLA do okamihu, keď Partner vyrieši incident a obnoví funkcionality systému SAP. Dočasná oprava môže zároveň byť Trvalým vyriešením.
- Doba trvalého vyriešenia znamená čas do nájdenia a implementovania finálneho trvalého riešenia v danej verzii IS SAP a to nasadením ďalšej verzie alebo akceptovaním zmeny realizovanej Partnerom na základe zmenovej požiadavky (ďalej aj „CHR“) ZSSK CARGO. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu ZSSK CARGO Helpdesku Partnera v súlade s článkom 5 SLA do okamihu, keď Partner implementuje finálne trvalé riešenie. Ak Dočasná oprava je finálnym riešením incidentu, čas trvalého vyriešenia je zhodný s časom Dočasnej opravy.
- Znovuotvorenie incidentu nastáva vtedy, ak Partner oznámil minimálne Dočasnú opravu incidentu a uvedený incident sa zopakoval u toho istého resp. iného užívateľa v rámci jednej aplikácie SAP.

Partner začne prácu na diagnostikovaní chyby najneskôr do Doby odozvy uvedenej v tabuľke „Požadované hodnoty úrovni poskytovania služieb“ uvedenej nižšie v tomto článku a oznámi ZSSK CARGO približný termín Doby neutralizácie, Doby dočasnej opravy prípadne Doby trvalého vyriešenia v súlade s požadovaným parametrom podľa vyššie menovanej tabuľky.

Ak bude incident natoľko komplikovaný, že jeho odstránenie si vyžiada čas dlhší ako Doba neutralizácie, dočasnej opravy alebo trvalého vyriešenia, uvedené v tabuľke „Požadované hodnoty úrovni poskytovania Služieb“, Partner oznámi túto skutočnosť ZSSK CARGO a požiada ho o predĺženie príslušnej doby. ZSSK CARGO môže, avšak nemusí súhlasiť s požadovaným predĺžením príslušnej doby. Pokiaľ Partner odstráni incident v predĺženej dobe písomne alebo e-mailom odsúhlasenej ZSSK CARGO, považuje sa úroveň

poskytovania Služby za dodržanú a incident nebude zahrnutý do množiny  $\sum Inc_{ex}$  (viď nižšie).

#### Požadované hodnoty úrovni poskytovania Služieb v rámci Incident managementu a Problem managementu

Závažnosť incidentu	Priorita	Doba odozvy	Doba neutralizácie	Doba dočasnej opravy	Doba trvalého vyriešenia
Kategória 1	1	1 h	4 h*	3 prac. dní	ďalšia verzia príp. rozšírenie SAP resp. CHR
Kategória 2	2	nasl. prac. deň	24 h	5 prac. dní	ďalšia verzia príp. rozšírenie SAP resp. CHR
Kategória 3	3	3 prac. dni	5 prac. Dní	podľa dohody	ďalšia verzia príp. rozšírenie SAP resp. CHR

\* Pozn.: Pri úplnom výpadku IS SAP s nutnosťou obnovenia zo zálohy sa doba predlžuje na 24 h.

#### Parametre KPI pre Incident management/Problem management

ID	Parameter KPI	Požadovaná hodnota	Požadovaná úroveň	Kritická úroveň
1	% dodržania požadovanej hodnoty úrovne služieb	Tab. Požadované hodnoty úrovni poskytovania služieb	98%	95%
1a	Prekročenie Doby neutralizácie pre incident Kategórie 1	Doba neutralizácie <24 h	0 h	24 h
2	% znovu otvorenia Incidentu		2%	5%

$$KPI(1) = \frac{\sum Inc_{all} - \sum Inc_{ex}}{\sum Inc_{all}} \times 100\%$$

$$\sum Inc_{all}$$

– Súčet všetkých zaevidovaných Incidentov za sledované obdobie

$$\sum Inc_{ex}$$

– Súčet všetkých zaevidovaných Incidentov, pre ktoré nebol dodržaný aspoň jeden termínov pre Doby odozvy, Doby neutralizácie resp. Doby dočasnej opravy podľa Tab. Požadované hodnoty úrovni poskytovania služieb

$$KPI(1a) = \sum t_{DN,ex} - 24 \times \sum Inc_{DN,ex}$$

$$\sum t_{DN,ex}$$

– Súčet Doby neutralizácie všetkých zaevidovaných incidentov Kategórie 1, pre ktoré bola Doba neutralizácie za sledované obdobie vyššia ako 24 h

$$\sum Inc_{DN,ex}$$

– Súčet všetkých nahlásených incidentov Kategórie 1, pre ktoré bola Doba neutralizácie za sledované obdobie vyššia ako 24 h

$$KPI(2) = \frac{\sum Inc_{re}}{\sum Inc_{all}} \times 100\%$$

$$\sum Inc_{re}$$

– Súčet všetkých zaevidovaných incidentov, pre boli po uzatvorení opätovne otvorené resp. bol zaznamenaný nasledujúci incident s rovnakou chybou, ako bola uzatvorená v inom incidente alebo chybou vzniknutou na rovnakom základe.

#### 4.1.2 Úroveň poskytovania Služieb v rámci zmenového managementu, t.j. Služieb v rámci kategórií uvedených v bodoch 1.3 až 1.5 SLA

Úrovne poskytovania Služieb, ktoré má Partner dosiahnuť pre Služby poskytované v rámci kategórií špecifikovaných v bodoch 1.3 až 1.5 SLA, sa budú merať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov, prípadne pojmov a postupov zadaných v Komunikačnom manuáli:

- Požiadavka/CHR je formalizovaná definícia potreby užívateľa na zmenu alebo zotrvanie definovaného stavu procesu, ktorá bola nahlásená Partnerovi spôsobom

stanoveným v Komunikačnom manuáli, ktorý podrobne upravuje celkový proces zmenového managementu realizovaného na základe Požiadavky ZSSK CARGO.

- Malá požiadavka (MP) je Požiadavka v rozsahu max. 40 čl.h.
- Veľká požiadavka (VP) je Požiadavka, ktorá predstavuje väčší zásah do systému v rozsahu nad 40 čl.h. Je definovaná ako zabezpečenie bežného vývoja a rozvoja aplikácií na báze SAP, resp. integrovaných aplikácií. Je charakterizovaná nutnou analytickou prípravou s následným odsúhlasením riešenia oprávnenou osobou ZSSK CARGO (t.j. Zmenovým manažérom).
- Doba odozvy MP a/alebo VP znamená, že kontaktná osoba Partnera zašle ZSSK CARGO vyjadrenie k MP/VP vo forme dokumentu - „Posúdenie požiadavky na podporu a rozvoj IS SAP“ resp. si vyžiada doplňujúce informácie na jej spracovanie. Čas je počítaný od okamihu zaslania Požiadavky prostredníctvom IS Workflow ZSSK CARGO na kontaktný e-mail Partnera do okamihu, keď Partner kontaktuje naspäť ZSSK CARGO a zašle mu vyjadrenie k MP/VP ako je stanovené vyššie.
- ZSSK CARGO sa zaväzuje poskytnúť Partnerovi súčinnosť v požadovanom rozsahu, kvalite a termíne, a to na základe zdokladovateľnej požiadavky Partnera. V prípade nedodržania súčinnosti ZSSK CARGO pri realizácii MP/VP sa doba realizácie automaticky predlžuje o dobu neposkytnutia súčinnosti v ktorejkoľvek oblasti súčinnosti. Na neposkytnutie súčinnosti upozorní Partnerom určený Metodik modulu Zmenového manažéra ZSSK CARGO bezodkladne e-mailom.
- Dodržanie termínu realizácie MP a/alebo VP znamená odovzdanie otestovaného riešenia v požadovanom termíne a požadovanej kvalite potvrdením akceptačného protokolu oprávnenými osobami oboch zmluvných strán podľa Komunikačného manuálu. Požadovaný termín riešenia bude určený v zmysle Komunikačného manuálu v posúdení požiadavky alebo DFŠ (ak je testovací scenár spracovaný až počas implementácie CHR, musí byť tento scenár odsúhlasený Partnerom). Za prípravu akceptačných kritérií, prípadne testovacích scenárov, zodpovedá ZSSK CARGO. V prípade, ak ZSSK CARGO pred a/alebo po potvrdení akceptačného protokolu zistí funkčné a kvalitatívne nedostatky realizovaného riešenia (v súlade s DFŠ), Partner je povinný odstrániť tieto nedostatky na vlastné náklady, t.j. Partner nie je oprávnený vykázat' človekohodiny súvisiace s odstraňovaním vyššie uvedených nedostatkov v rámci rozsahu žiadanej zo Služieb stanovených v tabuľke v bode 2.1 SLA. Partner je oprávnený vykázat' si tieto činnosti len v prípadoch, že ide o úpravy nad rámec schválenej DFŠ v rozvojovej požiadavke, alebo nad rámec schváleného Posúdenia požiadavky na podporu, alebo nedostatočne definovanými testovacími scenármi. Nedostatok v týchto prípadoch nie je považovaný za chybu, ale CHR.
- Navrhovaný termín riešenia znamená celkový harmonogram navrhnutý Partnerom a odsúhlasený ZSSK CARGO v dokumente „Potvrdenie požiadavky na podporu a rozvoj IS SAP“. Obsah dokumentu „Potvrdenie požiadavky na podporu a rozvoj IS SAP“ zasielaného ZSSK CARGO Partnerovi je stanovený v Komunikačnom manuáli. Navrhovaný termín ako aj rozsah Služby (t.j. počet človekohodín) schválené ZSSK CARGO v „Potvrdení požiadavky na podporu a rozvoj IS SAP“, sú pre Partnera záväzné a Partner nie je oprávnený na ich navýšenie/zmenu bez predchádzajúceho písomného súhlasu ZSSK CARGO.
- Neautorizovaný transport je zmenový transport (mimo podpory), ktorý bol do produkčného prostredia nasadený bez autorizácie ZSSK CARGO. Dodatočné schválenie transportu nie je považované za autorizáciu. Ak ZSSK CARGO zistí

a dokáže zneužitie transportu pre podporu na zmenový transport (viažuci sa k schválenej zmenovej požiadavke v rámci CHR), bude celý parameter viažuci sa na Neautorizovaný transport považovaný za nesplnený s prekročenou Kritickou úrovňou príslušného parametra.

#### Parametre KPI pre zmenový management

ID	Parameter KPI	Požadovaná hodnota	Požadovaná úroveň	Kritická úroveň
3	Doba odozvy MP	3 prac. dni	85%	80%
4	Doba odozvy VP - štvrťročne	10 prac. dní	80%	75%
5	Dodržanie termínu realizácie MP	Navrhovaný termín	90%	85%
6	Dodržanie termínu realizácie VP - štvrťročne	Navrhovaný termín	85%	75%
7	% neautorizovaných transportov		2%	5%

$$KPI(3) = \frac{\sum MP_{all} - \sum MP_{ex}}{\sum MP_{all}} \times 100\%$$

$$\sum MP_{all}$$

– Súčet všetkých objednaných Malých požiadaviek za sledované obdobie

$$\sum MP_{ex}$$

– Súčet všetkých objednaných Malých požiadaviek, pre ktoré nebola dodržaná Doba odozvy 24 h

$$KPI(4) = \frac{\sum VP_{all} - \sum VP_{ex}}{\sum VP_{all}} \times 100\%$$

$$\sum VP_{all}$$

– Súčet všetkých objednaných Veľkých požiadaviek za sledované obdobie (štvrťrok)

$$\sum VP_{ex}$$

– Súčet všetkých objednaných Veľkých požiadaviek, pre ktoré nebola dodržaná Doba odozvy 10 prac. dní

$$KPI(5) = \frac{\sum MP_{Eall} - \sum MP_{Eex}}{\sum MP_{Eall}} \times 100\%$$

$$\sum MP_{Eall}$$

– Súčet všetkých objednaných Malých požiadaviek s termínom ukončenia v sledovanom období

$$\sum MP_{Eex}$$

– Súčet všetkých objednaných Malých požiadaviek s termínom ukončenia v sledovanom období, u ktorých nebol dodržaný termín realizácie

$$KPI(6) = \frac{\sum VP_{Eall} - \sum VP_{Eex}}{\sum VP_{Eall}} \times 100\%$$

$$\sum VP_{Eall}$$

– Súčet všetkých objednaných Veľkých požiadaviek s termínom ukončenia v sledovanom období (štvrťrok)

$$\sum VP_{Eex}$$

– Súčet všetkých objednaných Veľkých požiadaviek s termínom ukončenia v sledovanom období, u ktorých nebol dodržaný termín realizácie

$$KPI(\%) = \frac{\sum Trns_{unauth}}{\sum Trns_{all}} \times 100\%$$

$$\sum Trns_{unauth}$$

– Súčet všetkých transportov za sledované obdobie, ktoré sú považované na neautorizované

$$\sum Trns_{all}$$

– Súčet všetkých transportov za sledované obdobie mimo transportov pre podporu

## 4.2 Kontrola úrovne služieb

Partner bude odovzdávať ZSSK CARGO v dohodnutom elektronickom formáte mesačné a štvrťročné hlásenia o stave riešenia nahlásených incidentov a zmenových Požiadaviek vystavených ZSSK CARGO, na základe ktorých ZSSK CARGO vyhodnocuje dosiahnutú úroveň poskytnutých Služieb a porovnáva ju s požadovanou úrovňou Služieb stanovenou v článku 4 SLA. Ukazovatele Služieb so štvrťročným vyhodnocovaním sa budú merať vždy v poslednom mesiaci príslušného štvrťroku za celé štvrťročné obdobie.

Popri mesačných/štvrťročných hláseniach bude mať ZSSK CARGO prístup k údajom o stave a spôsobe riešenia nahlásených incidentov a/alebo Požiadaviek ZSSK CARGO permanentne cez aplikáciu HelpDesk alebo predkladaný v inej forme elektronicke (e-mailová notifikácia).

Výstup meraných hodnôt bude spracovaný Partnerom vo forme výkazu a bude doručený ZSSK CARGO na odsúhlasenie. Výkaz bude stanovovať úroveň poskytnutých Služieb vyhodnotenú prostredníctvom kľúčových ukazovateľov výkonnosti (Key Performance Indicator - ďalej len ako „KPI“).

Vyššie uvedený výkaz slúži ako podklad pre fakturáciu poskytnutých Služieb Partnerom, čo znamená, že Partner upraví faktúru vystavenú v mesiaci nasledujúcom po poskytnutí Služieb tak, aby zahŕňala prípadné kredity za fakturované Služby, pokiaľ neboli poskytnuté v požadovanej úrovni. Pri ukazovateľoch Služieb vyhodnocovaných štvrťročne upraví Partner nasledujúce tri faktúry tak, aby zahŕňali prípadné kredity za fakturované Služby, pokiaľ neboli poskytnuté vo vyhodnocovanom štvrťroku v požadovanej úrovni.

Výkaz tvorí súčasť mesačnej faktúry vystavovanej Partnerom za poskytované Služby.

Partner sa zaväzuje kontrolovať stav ním poskytovaných Služieb aj sám a to vykonaním auditu spokojnosti užívateľov IS SAP a to najmenej 1 x za rok.

### 4.2.1 Uplatniteľnosť kreditov

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

V prípade nedodržania KPI v porovnaní s príslušnými stanovenými úrovňami služieb počas ktoréhokoľvek meraného obdobia počas trvania Zmluvy („Nedodržanie KPI“) poskytne Partner ZSSK CARGO kredity podľa tabuľky v bode 4.2.2 SLA.

### 4.2.2 Postup pri kreditoch

Podľa prahov stanovených v definovaných úrovniach služieb – výška celkového kreditu bude súčtom kreditov jednotlivých nedodržaných KPI, uplatňovaných k mesačným poplatkom

týkajúcim sa príslušných fakturovaných kategórií Služieb, pri ktorých nebola dodržaná požadovaná úroveň. Kredit za jednotlivé nedodržanie KPI je percento uvedené v tabuľke nižšie:

ID	KPI				
<b>1</b>	<b>% dodržania požadovanej hodnoty úrovne služieb</b>				
	Oblasť služby	Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií na báze SAP v zmysle bodov 1.1, 1.2			
	Kredity	Výkonnosť	Kredit	Bonusový kredit	
		Veľmi dobré	(98,0% ; 100,0%>	0%	0%
		Nevyhovujúce	(95,0% ; 98,0%>	2,5%	1,5%
		Neuspokojivé	<0,0% ; 95,0%>	4,5%	2,5%
	Jednotka	Incident - % plnenie jednotlivých časových ukazovateľov Incident manažment			
<b>1a</b>	<b>Prekročenie Doby neutralizácie pre incident Kategórie 1</b>				
	Oblasť služby	Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií na báze SAP v zmysle bodov 1.1, 1.2			
	Kredity	Výkonnosť	Kredit	Bonusový kredit	
		Veľmi dobré	<0 ; 1)	0%	0%
		Nevyhovujúce	<1 ; 24)	5%	3,5%
		Neuspokojivé	<24 ; N)	10%	8%
	Jednotka	Počet hodín – kredit je počítaný za každých začatých 24 h			
<b>2</b>	<b>% znovu otvorenia Incidentu</b>				
	Oblasť služby	Zabezpečenie podpory produktívnej prevádzky aplikácií na báze SAP v zmysle bodov 1.1, 1.2			
	Kredity	Výkonnosť	Kredit	Bonusový kredit	
		Veľmi dobré	<0,0% ; 2,0%)	0%	0%
		Nevyhovujúce	<2,0% ; 5,0%)	4%	2%
		Neuspokojivé	<5,0% ; 100,0%>	6%	3%
	Jednotka	Incident - % opätovne otvorených incidentov resp. identických chýb			
<b>3</b>	<b>Doba odozvy MP</b>				
	Oblasť služby	Zabezpečenie zapracovávaní zmenových požiadaviek a pozáručných úprav aplikácie v zmysle bodu 1.3			
	Kredity	Výkonnosť	Kredit	Bonusový kredit	
		Veľmi dobré	(85,0% ; 100,0%>	0%	0%
		Nevyhovujúce	(80,0% ; 85,0%>	1,5%	1%
		Neuspokojivé	<0,0% ; 80,0%>	2,5%	1,5%
	Jednotka	Požiadavka s dobou odozvy nad 24 h			
<b>4</b>	<b>Doba odozvy VP – štvrťročne</b>				
	Oblasť služby	Zabezpečenie vývoja aplikácie a rozhraní externých systémov (tretie strany, požiadavky EÚ, jednotný medzinárodný informačný systém) v zmysle bodov 1.4, 1.5			
	Kredity	Výkonnosť	Kredit	Bonusový kredit	
		Veľmi dobré	(80,0% ; 100,0%>	0%	0%
		Nevyhovujúce	(75,0% ; 80,0%>	2%	1,5%
		Neuspokojivé	<0,0% ; 75,0%>	4%	2,5%
	Jednotka	Požiadavka s dobou odozvy nad 5 prac. Dní			
<b>5</b>	<b>Dodržanie termínu realizácie MP</b>				



	Oblasť služby	Zabezpečenie zapracovávanía zmenových požiadaviek a pozáručných úprav aplikácie v zmysle bodu 1.3			
	Kredity	Výkonnosť		Kredit	Bonusový kredit
		Veľmi dobré	(90,0% ; 100,0%>	0%	0%
		Nevyhovujúce	(85,0% ; 90,0%>	2%	1,5%
		Neuspokojivé	<0,0% ; 85,0%>	3%	2,5%
	Jednotka	Požiadavka s nedodrzaným termínom realizácie - % zo všetkých			
<b>6</b>	<b>Dodržanie termínu realizácie VP – štvrťročne</b>				
	Oblasť služby	Zabezpečenie vývoja aplikácie a rozhraní externých systémov (tretie strany, požiadavky EÚ, jednotný medzinárodný informačný systém) v zmysle bodov 1.4, 1.5			
	Kredity	Výkonnosť		Kredit	Bonusový kredit
		Veľmi dobré	(85,0% ; 100,0%>	0%	0%
		Nevyhovujúce	(75,0% ; 85,0%>	2%	1%
		Neuspokojivé	<0,0% ; 75,0%>	3,5%	2%
	Jednotka	Požiadavka s nedodrzaným termínom realizácie - % zo všetkých			
<b>7</b>	<b>% neautorizovaných transportov</b>				
	Oblasť služby	Zabezpečenie zapracovávanía zmenových požiadaviek a pozáručných úprav aplikácie v zmysle bodu 1.3; Zabezpečenie vývoja aplikácie a rozhraní externých systémov (tretie strany, požiadavky EÚ, jednotný medzinárodný informačný systém) v zmysle bodov 1.4, 1.5			
	Kredity	Výkonnosť		Kredit	Bonusový kredit
		Veľmi dobré	<0,0% ; 2,0%)	0%	0%
		Nevyhovujúce	<2,0% ; 5,0%)	4%	2%
		Neuspokojivé	<5,0% ; 100,0%>	6%	4%
	Jednotka	Neautorizovaný transport - % zo všetkých			

Plnenie stanovených úrovní služieb budú posudzovať Manažéri riadenia služieb na mesačnej a/alebo štvrťročnej báze v závislosti od kategórie Služby.

Ak sú KPI hodnotené ako nevyhovujúce, resp. neuspokojivé, fakturovaná mesačná odmena bude znížená o percento kreditov pre danú Službu. Pokiaľ však dôjde k nevyhovujúcemu resp. neuspokojivému hodnoteniu poskytnutých Služieb potom, čo Partner počas 2 bezprostredne predchádzajúcich mesiacov poskytoval Služby na úrovni hodnotenej ako veľmi dobrá, má ZSSK CARGO nárok na zníženie fakturovanej mesačnej odmeny len o Bonusové kredity prislúchajúce fakturovanej Službe. Pri parametroch úrovne poskytovania Služieb vyhodnocovaných štvrťročne vzniká ZSSK CARGO nárok na zníženie fakturovanej mesačnej odmeny len o Bonusové kredity za predpokladu poskytovania týchto Služieb na úrovni veľmi dobrá počas 2 bezprostredne predchádzajúcich štvrťrokov.

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

## 5. Komunikácia ZSSK CARGO a Partnera

Spôsob komunikácie ZSSK CARGO a Partnera sa bude riadiť v zmysle metodiky ITIL. Služby poskytované podľa bodu 1.2 d) a k) SLA bude realizovaná cez jeden kontaktný bod - HelpDesk (CPOC – Central Point Of Contact) jedným z nasledujúcich spôsobov:

- web / aplikáciu,
- e-mailom,
- telefonicky,
- písomne.

Na nahlasovanie incidentov a zadávanie požiadaviek ZSSK CARGO na Služby podľa 1.2 d) a k) SLA bude k dispozícii samostatná aplikácia HelpDesk inštalovaná pre tento účel. Právo zadávať požiadavky a nahlasovať incidenty majú vybraní autorizovaní užívatelia. Zoznam autorizovaných užívateľov je definovaný v Komunikačnom manuáli k IS SAP. Títo užívatelia budú zaškolení na používanie tejto aplikácie.

URL na aplikáciu HelpDesk:

[https://portal.toryconsulting.sk/webdynpro/resources/sk.tory/helpdesk\\_main\\_wd/Helpdesk](https://portal.toryconsulting.sk/webdynpro/resources/sk.tory/helpdesk_main_wd/Helpdesk)

V prípade, že táto aplikácia (HelpDesk) nebude autorizovanému užívateľovi dostupná, je možné použiť e-mail, poprípade telefonne nahlásenie požiadavky/incidentu. V takomto prípade požiadavku do HelpDesku zapíše zamestnanec Partnera.

V rámci nahlasovania požiadavky/incidentu je potrebné zadať kategóriu, ktorá bude totožná s modulmi SAP:

**FI, MM, AM, IM, PS, CO, SD, SD OTŽ, PM, HR, BW, EM, RE, ZHMM, BC, PED, CEZ, eIMA, DoS, Fiori, Cloud** (príp. ďalšie na základe aktuálneho rozsahu aplikácií SAP).

Na základe tejto kategorizácie bude požiadavka/incident smerovaný na zodpovedného zamestnanca Partnera, ktorý má daný modul na starosti.

Aplikácia HelpDesk priradí každej prijatej požiadavke/nahlásenému incidentu jedinečné číslo, pod ktorým bude ďalej vedená a cez ktoré sa dá na danú požiadavku/incident odkazovať.

Inštaláciu a prevádzku aplikácie HelpDesk zabezpečí Partner, ktorý zodpovedá za jej dostupnosť a správnu funkčnosť. Bude prevádzkovaná na prostriedkoch Partnera. Aplikácia HelpDesk môže byť nahradená riešením na strane ZSSK CARGO a Partner zabezpečí integráciu tohto riešenia (na vlastné náklady) do svojho HelpDesk systému.

Partner zabezpečí prístup autorizovaným užívateľom do aplikácie prístupovým menom a heslom. Tieto je povinné ZSSK CARGO uchovávať v tajnosti. Zmeny v nastavení užívateľov budú zadávané písomne (e-mailom) a spracované bezodplatne Partnerom.

O prijatí a o uzavretí požiadavky/nahlásení incidentu bude ZSSK CARGO informované e-mailovou notifikáciou.

V prípade nahlásenia incidentu v rámci Služby podľa bodu 1.2 písm. d) a k) SLA bude ZSSK CARGO informované o predpokladanom termíne vyriešenia incidentu (Doba dočasnej opravy), resp. o spôsobe riešenia incidentu formou e-mailovej notifikácie v stanovenom čase, t.j. v Dobe odozvy podľa požadovanej úrovne poskytovanej Služby, poprípade si Partner vyššie uvedenom čase vyžiada ďalšie informácie o incidente.

Incident, ktorý nebol komunikovaný dohodnutým spôsobom, nie je pre Partnera Služby záväzný a nevyhodnocuje sa v rámci KPI.

Procesy spracovania požiadaviek / incidentov, vrátane eskalačných procedúr sú popísané v Komunikačnom manuáli (bod. 7 SLA).

Komunikácia ZSSK CARGO a Partnera pre ostatné činnosti v zmysle bodov 1.1 – 1.6 SLA sa riadi ustanoveniami Komunikačného manuálu.

#### Kontakty Partnera CPOC

Spôsob nahlasovania	Adresa/linka	Dostupnosť
Web	Link na HelpDesk	24 x 7
e-mailom	podľa Komunikačného manuálu	24 x 7
Telefonicky	podľa Komunikačného manuálu	8 x 5
Písomne	na adresu Partnera	

Ostatné kontakty Partnera sú uvedené v Komunikačnom manuáli.

#### Kontakty ZSSK CARGO

Spôsob nahlasovania	Adresa/linka	Dostupnosť
e-mailom		24 x 7
Telefonicky		24 x 7
Písomne	na adresu ZSSK CARGO	

## 6. Riadenie Služieb

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

Za riadenie Služieb sú zodpovední poverení zamestnanci ZSSK CARGO a Partnera na úrovni Servis Level Manager – Manažér riadenia služieb.

Výkon jednotlivých Služieb sa bude realizovať cez nižšie články:

#### Oprávnení zamestnanci ZSSK CARGO:

- Manažér riadenia služieb
- Zmenový manažér (Kordinátor IS SAP)
- Kľúčoví užívatelia
- Ostatní oprávnení užívatelia

#### Oprávnení zamestnanci Partnera:

- Manažér riadenia služieb
- Metodici modulov

Detailný popis kompetencií jednotlivých riadiacich článkov je spracovaný v Komunikačnom manuáli.

## 7. Ostatné dojednania

### 7.1 Súčinnosť ZSSK CARGO

ZSSK CARGO poskytne Partnerovi pre zabezpečenie výkonu Služby potrebnú prevádzkovú dokumentáciu a zabezpečí administrátorský prístup k nastaveniam aplikácie SAP.

ZSSK CARGO zabezpečí súhlas na prístup, ako aj potrebné oprávnenia zamestnancov Partnera do internej počítačovej siete ZSSK CARGO, a to na náklady Partnera. Zároveň ZSSK CARGO zabezpečí pre Partnera prístup do IS SAP na svoje náklady v maximálnom rozsahu 60 užívateľov.

Nakoľko bude Partner zabezpečovať nastavovanie konfigurácie IS SAP, je povinnosťou ZSSK CARGO oznámiť všetky zmeny, resp. udalosti, ktoré ZSSK CARGO vykonal v oblasti základnej správy aplikácie. Za účelom nastavovania konfigurácie IS SAP ZSSK CARGO zabezpečí prístup zamestnancom Partnera ku konfiguračnej databáze.

## 8. Základné pojmy a skratky

Pojem	Vysvetlenie
<b>Change</b>	Zmena - akákoľvek modifikácia, ktorá mení (zvyšuje, znižuje) definovaný odsúhlasený stav podporovaného HW, siete, aplikácie, operačného prostredia, systému, klienta alebo odpovedajúcej dokumentácie.
<b>Change Management</b>	Riadenie zmeny – Proces implementácie zmien akékoľvek služby, riadeným spôsobom, umožňujúci dosiahnuť zmenu s minimalizáciou negatívnych dopadov na služby.
<b>Configuration Management</b>	Riadenie konfigurácie – proces, ktorý zabezpečuje identifikáciu, zaznamenanie, audit a vyhodnocovanie komponentov alebo udalostí IS.
<b>Configuration Management Database (CMDB)</b>	Konfiguračná databáza – databáza obsahujúca odpovedajúce detaily všetkých komponentov IS a detailizuje dôležité vzťahy medzi nimi.
<b>Continuity Management</b>	Riadenie kontinuity - proces, ktorý podporuje proces obnovy systému po výpadku, zaisťuje, že IT služby sú obnovené v požadovanom čase.
<b>Customer Management</b>	Riadenie zákazníkov – proces, ktorý zakladá a spravuje vzťahy a linky medzi výkonnými firemnými manažérmi a firmou, ktorá poskytuje a zabezpečuje IT služby.
<b>Doba riešenia</b>	Doba od prijatia požiadavky spracovávateľom (Partnerom) po akceptáciu hotového riešenia zadávateľom (ZSSK CARGO)
<b>HW</b>	Hardware - technické vybavenie
<b>Financial Management</b>	Riadenie financií - proces ktorý sleduje náklady vzťahujúce k danej službe vo vzťahu s dodanou službou.
<b>Incident &amp; Service Request Management</b>	Riadenie incidentov a požiadaviek – proces, ktorý riadi obnovenie normálneho stavu služby, definovaného v SLA.
<b>IT Infrastructure</b>	Súčet hardvéru, softvéru, telekomunikačných zariadení, procedúr a dokumentácie v organizácii.
<b>ITIL</b>	IT – Infrastructure Library – Metodika riadenia IT služieb.
<b>IT Service Delivery</b>	Dodávka služby - Skupina procesov <ul style="list-style-type: none"><li>- Availability Management,</li><li>- Capacity Management,</li><li>- Continuity Management,</li><li>- Financial Management,</li></ul>

Pojem	Vysvetlenie
	- Service Level Management), adresovaných z oblasti riadenia a návrhu služieb, ktoré biznis vyžaduje od Partnera.
<b>Kľúčový užívateľ</b>	Zamestnanec ZSSK CARGO, obvykle vedúci organizačnej jednotky, ktorý je zodpovedný za zadávanie požiadaviek na IS SAP.
<b>KPI</b>	Key Performance Indikátor – Kľúčový Indikátor výkonnosti – ukazovateľ, ktorý stanovuje kvantitatívnu alebo kvalitatívnu stránku procesu.
<b>OI</b>	Odbor informatiky
<b>OLA</b>	Operational Level Agreement - Zmluva o zabezpečení prevádzky – interná zmluva v rámci organizácie, pokrývajúca podporu dodávky služieb v rámci interných organizačných jednotiek.
<b>Oprávnená osoba</b>	Zamestnanec ZSSK CARGO, ktorý je oprávnený zadávať požiadavky a má prístup do HelpDesk pre nahlasovanie udalostí, porúch a požiadaviek v oblasti IS SAP
<b>PC</b>	Personal Computer - Osobný počítač
<b>Problem</b>	Problém - neznáma udalosť, ktorá by mohla, alebo spôsobila, výpadok služby.
<b>Proces</b>	Pod pojmom proces rozumieme systém činností, ktoré chápané ako celok vytvárajú výslednú hodnotu určenú pre zákazníka. Hodnota je zákazníkovo odhad celkovej vlastnosti výrobku uspokojovať jeho potrebu.
<b>Problem Management</b>	Riadenie problémov – proces, ktorý minimalizuje dopady chýb v infraštruktúre / službe a externých udalostí na užívateľov. Je to proces zameraný na diagnostiku a odstránenie chýb v IT infraštruktúre a aplikáciách s cieľom dosiahnuť čo najvyššiu stabilitu IT služieb.
<b>RACI Matrix</b>	RACI diagramy - nástroje na mapovanie aktivít na role a definujú ako role, vplyvajú na aktivity.
<b>Request for Change (RFC)</b>	Požiadavka na zmenu.
<b>Rola</b>	Sada aktivít, zodpovedností a oprávnení.
<b>Reakčná doba</b>	Doba [v hodinách] od prijatia požiadavky - po odoslanie záväzného stanoviska k požiadavke žiadateľovi, v čase definovanom „dostupnosťou služby“.
<b>Service Desk</b>	Skupina procesov ktoré pokrývajú spracovanie a riadenie užívateľských požiadaviek cez jeden kontaktný bod medzi Partnerom IT služieb a užívateľmi IT služieb
<b>SLA</b>	Service Level Agreement – Zmluva o poskytovaní úrovne služieb - špeciálny druh zmluvy, ktorá upravuje rozsah a úroveň požadovaných služieb medzi ZSSK CARGO a Partnerom.
<b>Service Level Management</b>	Riadenie úrovne služieb – proces, ktorý definuje úroveň služieb dojednaný so ZSSK CARGO a riadi tento proces v akceptovateľných nákladoch.
<b>Service Management</b>	Riadenie služieb - riadenie služieb za účelom uspokojenia užívateľských požiadaviek.

Pojem	Vysvetlenie
<b>Service Request</b>	Požiadavka na službu – každá požiadavka nespôsobujúca chybu v IT infraštruktúre.
<b>SPOC</b>	Single Point Of Contact – Jeden kontaktný bod – je kontaktné miesto Partnera IT služieb, kde užívatelia IT služieb nahlasujú incidenty a požiadavky na IT služby. Fyzicky je realizované Servis Deskom (inak nazývaný aj Help Desk, Hot Line atď.)
<b>SW</b>	Software - programové vybavenie.
<b>Underpinning contract</b>	Kontrakt, resp. externá zmluva, medzi Partnerom IT služieb a treťo-stranným subjektom, ktorý zabezpečuje subdodávku služieb na podporu hlavných IT služieb.

### 9. Zoznam oprávnených užívateľov ZSSK CARGO:

Zoznam oprávnených zamestnancov ZSSK CARGO je uvedený v Komunikačnom manuáli k IS SAP.

### 10. Zoznam zamestnancov

Zoznam oprávnených zamestnancov Partnera bude uvedený v Komunikačnom manuáli k IS SAP.