



MS/11/2025-94

Dodatok č. 2

k Zmluve o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) pre sieťovú infraštruktúru, SAN infraštruktúru a podporné služby rezortu spravodlivosti
uzavretej podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
medzi:

Objednávateľ:

názov organizácie:

Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky

sídlo:

Račianska 71, 813 11 Bratislava

zastúpený:

JUDr. Andrej Holák, generálny tajomník služobného úradu

IČO:

00 166 073

DIČ:

2020830196

bankové spojenie:

Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava

číslo účtu IBAN:

██

SWIFT:

SPSRSKBAXXX

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

obchodné meno:

SOITRON, s. r. o.

sídlo:

Plynárska 5, 829 75 Bratislava

zapísaný v registri:

Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 37618/B

zastúpený:

Ing. Marián Skákala – výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti

IČO:

35955678

DIČ:

2022066937

IČ DPH:

SK2022066937

bankové spojenie:

Tatra banka, a.s.

Číslo účtu IBAN:

██

SWIFT:

TATRSKBX

Poskytovateľ je platiteľom DPH

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Poskytovateľ aj len ako „Zmluvné strany“)

Preambula

V súlade s § 18 ods. 1 písm. b) a písm. e) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj s Článkom 13 bod 13.4 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) pre sieťovú infraštruktúru, SAN infraštruktúru a podporné služby rezortu spravodlivosti interné č. MS/109/2020-94, uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom dňa 29.09.2020 a účinnej od dňa 01.10.2020, v znení Dodatku č. 1 interné č. MS/151/2024-94, uzatvoreného dňa 25.09.2024 a účinného od dňa 01.10.2024 (ďalej len „Zmluva“), a v súvislosti s potrebou zabezpečenia predpokladov pre odovzdanie systému novému dodávateľovi (handover) na základe výsledku verejného obstarávania a pre zachovanie kontinuity poskytovania služieb po ukončení procesu verejného obstarávania sa Zmluvné strany dohodli na uzavretí tohto Dodatku č. 2 k Zmluve (ďalej len „Dodatok č. 2“), ktorým sa Zmluva mení a dopĺňa nasledovne:

Článok I Predmet Dodatku č. 2

1.1 V Článku 1 (Úvodné ustanovenia) v bode 1.1 sa písm. v. v celom rozsahu nahrádza nasledovným novým znením:

*„**Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy od nadobudnutia jej účinnosti do 01.02.2025, Služby rozvoja, Služby maintenance a Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy od 02.02.2025 do ukončenia Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.“*

1.2 V Článku 1 (Úvodné ustanovenie) v bode 1.1 sa dopĺňa nové písmeno ee. v nasledovnom znení:

*„**ee. Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému** – sú Služby, ktorých predmetom je zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa do nadobudnutia účinnosti novej zmluvy a vytvorenie predpokladov pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa i po nadobudnutí účinnosti novej zmluvy, ktorej predmetom bude poskytovanie podpory prevádzky IS Objednávateľa.“*

1.3 V Článku 2 (Predmet Servisnej zmluvy) sa za slová „Služieb podpory prevádzky“ dopĺňa znenie „, Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému“.

1.4 V Článku 3 (Cena) bod 3.1 sa v písm. b. suma „1.105.728,00 € (slovom jeden milión stopäťtisíc sedemsto dvadsaťosem eur)“ nahrádza sumou „678.912,00 € (slovom šesťstosedemdesiatosem tisíc deväťsto dvadväť eur)“.

1.5 V Článku 3 (Cena) bod 3.1 sa dopĺňa nové písm. d. v nasledovnom znení:

„d. maximálna cena za Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému od 02.02.2025 do ukončenia Servisnej zmluvy je 426.816,- € (slovom štyristodvadsaťšesťtisícosemstošesťnásť eur) bez DPH.“

1.6 V článku 3 (Cena) sa bod 3.3 v celom rozsahu nahrádza nasledovným novým znením:

„Cena za Služby podpory prevádzky poskytované od nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy do 30.09.2024 je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 50.800,- EUR (slovom päťdesiatšesťtisíc eur) bez DPH, cena za Služby podpory prevádzky poskytované od 01.10.2024 do 01.02.2025 je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 35.568,- EUR (slovom tridsaťpäťtisíc päťstošesťdesiatosem eur) bez DPH a cena za Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému poskytované od 02.02.2025 do ukončenia Servisnej zmluvy je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 35.568,- EUR (slovom tridsaťpäťtisíc päťstošesťdesiatosem eur). Mesačný paušál za Služby podpory prevádzky a Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému pokrýva všetky náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania týchto Služieb v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom kalendárnom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky a Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky, resp. Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému.“

1.7 V článku 3 (Cena) sa dopĺňa nový bod 3.15 v nasledovnom znení:

„Úprava úhrady alikvotnej časti ceny v bode 3.5, zľavy z ceny v bode 3.6 a fakturácie v bode 3.11 pre Služby podpory prevádzky sa vzťahuje i na Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému.“

1.8 V článku 9. (Ukončenie Servisnej zmluvy) sa pôvodné znenie bodu 9.1 vypúšťa a nahrádza sa novým znením nasledovne:

„Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu od nadobudnutia jej účinnosti najneskôr do 01.02.2026.“

1.9 V článku 9. (Ukončenie Servisnej zmluvy) sa pôvodné znenie bodu 9.3 vypúšťa a nahrádza sa novým znením nasledovne:

„Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu kedykoľvek písomne vypovedať i bez udania dôvodu alebo z akéhokoľvek dôvodu s výpovednou lehotou 1 (jeden) mesiac, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.“

1.10 V prílohe č. 1 (Parametre a podmienky poskytovania Služieb) sa do obsahu dopĺňa nový bod 5. v znení:

„5. Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému

5.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému

5.2. Helpdesk

5.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek

5.4. Parametre kvality poskytovanej služby

5.5. Akceptačné konanie.“

1.11 V prílohe č. 1 (Parametre a podmienky poskytovania Služieb) sa na koniec dopĺňa nová časť 5. Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému, ktorej znenie je uvedené v Prílohe č. 1 tohto Dodatku č. 2.

1.12 Príloha č. 5 (Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky) sa v tabuľke „Cenník Služieb podpory“ riadok „Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky podľa dodatku č. 1“ v celom rozsahu nahrádza nasledovným novým znením:

Položka	Memá jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky podľa dodatku č. 1	mesiac	3	35.568,00	42.681,60	106.704,00	20	21.340,80	128.044,80
		1	35.568,00	43.748,64	35.568,00	23	8.180,64	43.748,64

1.13 V Prílohe č. 5 (Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky) sa za tabuľku „Cenník Služieb podpory prevádzky“ dopĺňa nová tabuľka „Cenník Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému“ v nasledovnom znení:

Cenník Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému

Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému	mesiac	12	35 568	43 748,64	426 816	23	98 167,68	524 983,68

1.14 V Prílohe č. 5 (Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja, Služby podpory prevádzky a Služby maintenance) sa tabuľka „Cenník Služieb rozvoja“ v celom rozsahu nahrádza nasledovným novým znením:

Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za
					požadované množstvo v EUR bez DPH			požadované množstvo v EUR vrátane DPH
Expert-jednotný paušál	MD	229,375	624,00	748,80	143 130,00	20,00	28 626,00	830.767,86
		858,625	624,00	767,52	535.782,00	23,00	123.229,86	

1.15 V Prílohe č. 5 (Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja, Služby podpory prevádzky a Služby maintenance) sa tabuľka „Celková cena za predmet zmluvy“ v celom rozsahu nahrádza nasledovným novým znením:

Celková cena za predmet zmluvy v EUR	Cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena v EUR vrátane DPH
	5 015 991,98	20/23	1 033 143,37	6 049 135,35

Článok II

Záverečné ustanovenia

- 2.1 Tento Dodatok č. 2 nadobúda platnosť dňom jeho podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jeho zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s § 5a 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.
- 2.2 Ustanovenia Zmluvy týmto Dodatkom č. 2 výslovne nedotknuté ostávajú v platnosti v nezmenenej podobe.
- 2.3 Neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku č. 2 je Príloha č. 1 – Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému.

2.4 Tento Dodatok č. 2 je vyhotovený v 6 (šiestich) rovnopisoch, z ktorých 2 (dva) rovnopisy obdrží Poskytovateľ a 4 (štyri) rovnopisy Objednávateľ.

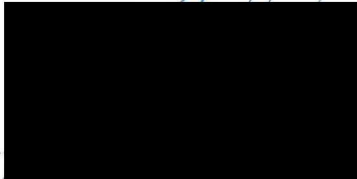
2.5 Zmluvné strany vyhlasujú, že tento Dodatok č. 2 uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Dodatok uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ho v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Dodatok si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Dodatku ho vlastnoručne podpísali.

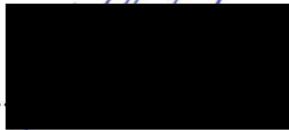
v Bratislave dňa 31 JAN. 2025

V Bratislave dňa 28.01.2025

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....


.....


JUDr. Andrej Holák

Ing. Marián Skákala

generálny tajomník služobného úradu

výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti

Príloha č. 1

5. Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému

Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky predmetnej infraštruktúry Objednávateľa v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov.

5.1 Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému

Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému zahŕňajú nasledovné činnosti:

a) Monitoring

- Interface monitoring -sledovanie stavu vybraných interfejsov HW infraštruktúry
- SNMP trap -zachytenie a spracovanie HW trapov pre HW infraštruktúru
- SNMP monitoring - sledovanie stavu sieťových a bezpečnostných zariadení, ktoré využívajú failover zapojenie a sledovanie iných položiek cez SNMP pre HW infraštruktúru
- Sieťová dostupnosť - sledovanie monitorovaného zariadenia v HW infraštruktúre z pohľadu dostupnosti
- Grafické vyjadrenie vyťaženia liniek na zariadeniach HW infraštruktúry a možnosť ich zobrazenia Objednávateľovi v reálnom čase cez web rozhranie
- Monitoring SAN infraštruktúry
- Monitoring telefónnej ústredne na báze IP protokolu

Vzniknuté alarmy budú spracované podľa USP na odstránenie problémov. Výstupy z monitoringu (alarmy) budú zaznamenávané v nástrojoch Poskytovateľa za účelom riešenia vzniknutých problémov a zároveň pre potreby reportovania. Objednávateľ požaduje poskytovať pravidelné reporty na mesačnej báze, z ktorých bude možné jednoznačne určiť počet a kategorizáciu alarmov vzhľadom na jednotlivé zariadenia infraštruktúry.

- b) zabezpečenie podpory HW komponentov od výrobcu a SW produktov 3. strany v súlade s čl. 4 tejto prílohy
- c) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činnosti Helpdesku prostredníctvom ESSP
- d) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Problémov vrátane uvedenia typu Problému a početnosti jeho výskytu
- e) identifikácia Problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia
- f) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku
- g) riešenie eskalácií
- h) reporty o stave plnenia USP, o Problémoch prípadne operatívne návrhy na zlepšenie fungovania infraštruktúry
- i) obmedzená správa telefónnej ústredne na báze IP protokolu z dôvodu technologických obmedzení na strane výrobcu.

- j) Shadow maintenance – riešenie problémov za účasti nového dodávateľa a zúčastňovanie sa riešenia problémov novým dodávateľom počas výpovednej lehoty,
- k) Odovzdanie znalostí – Odovzdanie znalostí je služba Poskytovateľa počas výpovednej lehoty, ktorej cieľom je odovzdať znalosti týkajúce sa poskytovaných Služieb podpory prevádzky a Služieb rozvoja novému poskytovateľovi, odovzdanie znalostí zahŕňa:
 - a) prípravu a odovzdanie technickej dokumentácie;
 - b) úvodnú inštrukčnú príručku novému poskytovateľovi tímom Poskytovateľa;
 - c) informovanie tímu nového poskytovateľa o spôsobe poskytovania Služieb doterajším Poskytovateľom, za podpory tímu Objednávateľa (napr. riešenie incidentov, testovanie, monitoring a pod.);
 - d) súčinnosť formou workshopu pri odovzdaní technickej dokumentácie.

5.2 Helpdesk

Na hlásenie problémov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk 24 hodín 7 dní v týždni, pričom nahlasovanie vzniknutého problému je možné uskutočniť aj mimo pracovných hodín, avšak samotná doba neutralizácie problému bude požadovaná podľa podmienok USP. Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2), musí spĺňať nasledovné parametre:

- Reakčná doba pri telefonáte:
 - Prevzatie hovoru do 20 sec. alebo opätovné zavolanie pri zmeškanom hovore do 10 minút.
- Zaevidovanie problému, servisnej požiadavky, požiadavky na zmenu v systéme ESSP poskytovateľom:
 - Kritický problém do 10 minút od nahlásenia problému Objednávateľom
 - Závažný problém do 20 minút od nahlásenia problému Objednávateľom
 - Nekritický problém do 30 minút od nahlásenia problému Objednávateľom
- Kontaktovanie Objednávateľa s informáciou o stave riešenia problému:
 - Kritický problém - do jednej hodiny a každú nasledujúcu hodinu od nahlásenia problému až do jeho vyriešenia
 - Závažný problém - do dvoch hodín a každé nasledujúce dve hodiny od nahlásenia problému až do jeho vyriešenia
 - Nekritický problém - každý jeden pracovný deň až do vyriešenia problému
- Evidencia problémov, servisných požiadaviek, požiadaviek na zmenu, v elektronickom systéme ESSP a jeho sprístupnenie povereným osobám Objednávateľa s možnosťou zápisu. V danej aplikácii musia byť viditeľné metriky SLA minimálne reakčná doba a doba neutralizácie problému.
- Generovanie reportov pre pravidelné reportovacie mítingy.

5.3 Postup pri riešení problémov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa alebo zamestnanci Objednávateľa oznámení Poskytovateľovi podľa bodu 7 (ďalej len „Zástupca Objednávateľa“) hlási problém/požiadavku najmä v systéme ESSP na adrese: <https://itop.soitron.com/>, resp. e-mailom na adresu: support@soitron.com a/alebo telefonicky na +421 2 5822 4099. Zástupca Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Zástupca Objednávateľa. V prípade nahlásenia kritického problému e-mailom Objednávateľ Poskytovateľovi bezodkladne oznámi takéto hlásenie i telefonicky. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom zaeviduje Poskytovateľ v ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť, čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia, čas vyriešenia požiadavky alebo Problému a krátky popis spôsobu vyriešenia problému. Pokiaľ je to možné, tak akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Problému. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v ESSP dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v ESSP.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí (Objednávateľ alebo Poskytovateľ na základe stavu v monitoringu) poskytnutie a funkčnosť riešenia v ESSP.
5. Všetky vyriešené požiadavky /Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v ESSP. Splnenie požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Problému bude zaevidované priamo v ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v ESSP. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Problému za akceptované a ESSP vykoná mailovú notifikáciu.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Problému, doba neutralizácie Závažného problému a Nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia Kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického problému definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.3. tejto

Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických problémov.

7. Zoznam zamestnancov Objednávateľa pre nahlásenie problému v zmysle tohto článku doručí Objednávateľ Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pričom je oprávnený tento zoznam kedykoľvek zmeniť alebo doplniť.

5.4 Parametre kvality poskytovanej služby

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do ESSP alebo v prípade nedostupnosti ESSP od momentu nahlásenia Problému alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Problému emailom alebo nahlásením Problému telefonicky.

Úroveň spracovania požiadaviek – USP – lokality DC, MS SR, GR ZVJS:

Pracovné hodiny Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému Poskytovateľa sú nepretržite v režime 24x7.

Typ požiadavky	Reakčná doba v hodinách	Doba neutralizácie problému v hodinách
Kritický problém	do 0,5 hodiny	do 3 hodín
Závažný problém	do 0,5 hodiny	do 6 hodín
Nekritický problém	do 2 hodín	do 24 hodín

Tabuľka č. 5

Úroveň spracovania požiadaviek – USP – ostatné lokality:

Pracovné hodiny Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému Poskytovateľa sú počas pracovných dní <06:00; 16:00> (5x10). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba v pracovných hodinách	Doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	do 1 hodiny	do 4 hodín
Závažný problém	do 1 hodiny	do 10 hodín
Nekritický problém	do 2 hodín	do 20 hodín

Tabuľka č. 6

Zľava z ceny

Výška zľavy	Hodnota problémov (x)
5 %	x>10
10 %	x>15
15 %	x>21
20 %	x>27
25 %	x>33
30 %	x>39
35 %	x>45
40 %	x>51
45 %	x>57
50 %	x>63

Tabuľka č. 7

Hodnota problémov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

$$x = [\text{počet kritických problémov} \times 5] + [\text{počet závažných problémov} \times 3]$$

Výška zľavy závisí od počtu Problémov, ktoré sa v danom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Problémov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Problémy, ktoré vznikli:

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
- nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou infraštruktúry Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov, SW komponentu, SW produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- v dôsledku výpadku fungovania HW komponentu alebo SW produktu 3. strany, s výnimkou prípadov, ak k takémuto výpadku došlo z dôvodu porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

5.5 Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná automaticky na mesačnej báze na konci daného mesiaca na podklade reportu (výkazu) o vykonaných Službách podpory prevádzky pri odovzdaní systému a reportu otvorených tiketov (ďalej len „Report“), ktorý Poskytovateľ doručí



Objednávateľovi najskôr v posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca a najneskôr do 3 (troch) pracovných dní od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Objednávateľ je oprávnený zasláť pripomienky k poskytnutým Službám podpory prevádzky pri odovzdaní systému, resp. ku kvalite a úplnosti ich poskytnutia, v lehote 5 (piatich) pracovných dní od doručenia Reportu. Poskytovateľ je povinný sa k pripomienkam Objednávateľa vyjadriť, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a vysvetlí Objednávateľovi.

Fakturácia je vykonávaná mesačne, vždy k poslednému dňu mesiaca, pričom prílohou faktúry je Report obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre kvality poskytnutých služieb za dané obdobie podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy (typ požiadavky/problému a jeho početnosť výskytu v danom období).

Vzor Reportov je uvedený v prílohe č. 4. Reporty je možné prispôbiť po vzájomnej dohode Oprávnených osôb Objednávateľa a Poskytovateľa.