

SERVISNÁ ZMLUVA

o poskytovaní služieb podpory prevádzky a údržby, služby podpory a aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru, pre systém SAP a systémy dátového centra (IS SAP a DC), upgrade IS SAP

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka a Zákona o verejnom obstarávaní medzi:

Objednávateľ:

názov organizácie: **Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť**
sídlo: Olejkárska 1, 814 52 Bratislava
zapísaný: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 607/B
štatutárny orgán: Ing. Milan Donoval, podpredseda predstavenstva
Mgr. Gabriela Dikošová, členka predstavenstva
IČO: 00 492 736
DIČ: 2020298786
bankové spojenie: VÚB, a.s., číslo účtu: 48009012/0200
číslo účtu IBAN: SK98 0200 0000 0000 4800 9012
kontaktná osoba pre technické veci: xxx, telefón: xxx, e-mail: xxx
kontaktná osoba pre zmluvné veci: xxx, telefón: xxx, e-mail: xxx
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Poskytovateľ:

obchodné meno: **Eviden Slovakia s.r.o.**
sídlo: Pribinova 19/7828, 811 09 Bratislava
zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III., Oddiel: Sro, Vložka č. 66638/B
štatutárny orgán: Martin Šúra, konateľ
IČO: 45 650 276
DIČ: 2023110661
IČ DPH: SK2023110661
bankové spojenie: xxx
číslo účtu IBAN: xxx
kontaktná osoba pre technické veci: xxx, telefón: xxx, e-mail: xxx
kontaktná osoba pre zmluvné veci: xxx, telefón: xxx, e-mail: xxx
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú Servisnú zmluvu ako výsledok verejnej súťaže vyhlásenej v súlade s internou smernicou ER 97/2016 o obstarávaní v podmienkach DPB, a.s., označenú interných číslom CP 13/2025 na predmet zákazky „**Poskytovanie služieb podpory prevádzky a údržby, služieb podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru, pre systém SAP a systémy dátového centra (IS SAP a DC), upgrade IS SAP**“.

Poskytovateľ je úspešným uchádzačom zákazky zrealizovanej Objednávateľom pod interným číslom 13/2025 na predmet zákazky „**Poskytovanie služieb podpory prevádzky a údržby, služieb podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru, pre systém SAP a systémy dátového centra (IS SAP a DC), upgrade IS SAP**“ a Zmluvné strany majú záujem si upraviť vzájomné práva a povinnosti súvisiace s plnením servisnej zmluvy, ktorej účelom je zabezpečenie vykonávania servisných úkonov smerujúcich k bezproblémovému užívaniu IS Objednávateľa a jeho ďalšiemu nevyhnutnému rozvoju v rozsahu vyplývajúcom z legislatívnych a metodických zmien, resp. odôvodnených požiadaviek jeho používateľov v súlade so stratégiou rozvoja IS SAP a DC.

článok I

Úvodné ustanovenia

1.1. Na účely Servisnej zmluvy sa rozumie:

- a) **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- b) **Autorské dielo** – je autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené výhradne na základe plnenia Servisnej zmluvy.
- c) **Bezpečnostná politika** - Bezpečnostnou politikou obstarávateľskej organizácie a predpismi informačnej bezpečnosti Objednávateľa sa v tomto prípade rozumie povinnosť uchádzača dodržiavať všeobecné bezpečnostné štandardy, ktoré sú v súlade so Zákonom č. 69/2018 Z.z. o Kybernetickej bezpečnosti.
- d) **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- e) **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného riešenia a medzi funkčnými špecifikáciami riešenia uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami IS SAP a DC uvedenými v aktuálnej dokumentácii IS SAP a DC zistený v rámci Akceptačných testov dodávky alebo v záručnej dobe v zmysle článku 5 Servisnej zmluvy.
- f) **GDPR** – je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
- g) **Helpdesk** – je systém pre správu, evidenciu hlásení Problémov, servisných požiadaviek a požiadaviek na zmenu systému, evidenciu a sledovanie parametrov SLA (úrovne poskytovaných služieb), systém Helpdesk je bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 1 Zmluvy.
- h) **Chyba Softvéru** – predstavuje chybné fungovanie Softvéru aplikačnej platformy SAP, nesplnenie požiadaviek vyplývajúcich z platnej legislatívy dodávanej výrobcom softvéru alebo chybné fungovanie systémového softvéru dátového centra.
- i) **IS Objednávateľa** alebo **IS SAP a DC** – je Informačný systém, systémové softvérové produkty a hardvérové produkty vo vlastníctve Objednávateľa.
- j) **Kľúčový používateľ** – je Oprávnenou osobou Objednávateľa určenou Používateľom IS SAP a DC (zamestnanec Používateľa IS SAP a DC) oprávnenou nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa Servisnej zmluvy.
- k) **Komponent** – je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k IS Objednávateľa, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi v zmysle článku XII bodu 12.2 Servisnej zmluvy.
- l) **Kritický problém** – je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti, ktorý znemožňuje jeho/jej použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- m) **Legislatívne zmeny** – sú zmeny v právnych predpisoch zverejnené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, Úradnom vestníku Európskej únie a v interných predpisoch týkajúcich sa činnosti Používateľa IS SAP a DC, ktoré nadobudli účinnosť od uzatvorenia Servisnej zmluvy.

- n) **Nekritický problém** – je každý problém, ktorý nie je Kritický problém, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS SAP a DC, modulu alebo funkčnosti z hľadiska koncového používateľa IS SAP a DC.
- o) **Obchodný zákonník** – je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- p) **Oprávnená osoba Objednávateľa** – je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle článku XI Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa je oprávnená nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa Servisnej zmluvy.
- q) **Oprávnená osoba Poskytovateľa** – je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle článku XI Servisnej zmluvy.
- r) **Plán realizácie** – je Poskytovateľom vyplnený formulár Plánu realizácie zmeny, ktorý tvorí Prílohu 5 Servisnej zmluvy.
- s) **Používateľ IS SAP a DC** – sú zamestnanci Objednávateľa.
- t) **Pracovný deň** – je deň, ktorý nie je sobotou, nedeľou ani dňom pracovného pokoja ani dňom pracovného voľna v Slovenskej republike.
- u) **Problém** – je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje a/alebo obmedzujúce používanie IS Objednávateľa, je obmedzením jeho funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
- v) **Reakčná doba** – je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle bodu 2.4. Parametre kvality poskytovaných služieb podpory prevádzky a údržby a služieb podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru Prílohy 1 Servisnej zmluvy, ak nie je v Servisnej zmluve ustanovené inak. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné z dôvodu na strane Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom neutralizácie problému.
- w) **Register partnerov verejného sektora** – je informačný systém verejnej správy, ktorý obsahuje údaje o partneroch verejného sektora a ich konečných užívateľoch výhod, pričom jeho správcou a prevádzkovateľom je Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky a je prístupný on-line na webovom sídle Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky na adrese <https://rpvs.gov.sk/rpvs/>.
- x) **Servisná zmluva** – je táto Servisná zmluva o poskytovaní systémovej, aplikačnej podpory a rozvoja pre systém SAP a systémy dátového centra (IS SAP a DC) a jej dodatky.
- y) **Servisné okno** – je časový interval určený pre nasadzovanie zmien na produktívne prostredie jednotlivých systémov IS SAP a DC definované v Prílohe 1 Servisnej zmluvy.
- z) **Služby** – služby poskytované na základe Servisnej zmluvy, predstavujú: (i) Služby podpory prevádzky a údržby, (ii) Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia v ktorých sú zahrnuté aj služby rozvoja, poskytované na základe Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe 1 Servisnej zmluvy, (iii) Služby upgrade systému SAP poskytované na základe Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe 1 Servisnej zmluvy.
- aa) **Služby podpory prevádzky a údržby** – sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory a údržby, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami na prevádzku, vrátane implementácie a testovania legislatívnych zmien v module SAP HR, opráv, aktualizácií v systéme SAP a DC a riešenia Problémov súvisiacich s prevádzkou, vrátane pravidelných činností súvisiacich s prechodom rokov a koncoročnou závierkou v jednotlivých moduloch SAP. Súčasťou služby je aj vytváranie a udržiavanie aktuálnej dokumentácie IS SAP a DC.
- bb) **Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia** – sú služby, ktorých predmetom je najmä podpora používateľov pri používaní funkcionality systému, riešenie porúch, aktualizácia systémových nastavení aplikačného programového a technického vybavenia, riešenie požiadaviek na zmenu systému, analýza porúch a v prípade zistenia poruchy tretích strán zadanie požiadaviek na tretie strany pre ich riešenie na úrovni 3rd level supportu, konzultačná podpora, aktualizácia príslušnej dokumentácie IS SAP a DC a zmeny funkčnosti

IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS SAP a DC vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS SAP a DC poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe 1 Servisnej zmluvy.

- cc) **Služby rozvoja** sú súčasťou **Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia** a vzťahujú sa na vývojové, testovacie a produkčné prostredie IS SAP a DC a jeho súčastí a zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti alebo prevádzky IS SAP a DC postupmi metodológie implementácie informačných systémov a systémového softvéru.
- dd) **Služby upgrade pre systém SAP** – sú komplexné Služby spojené s Upgrade SAP systému na verziu SAP S/4 HANA s minimálnym dopadom na bežné prevádzkové operácie a činnosti objednávateľa, ktoré sú rozdelené do šiestich fáz a etáp, pričom jednotlivé fázy a etapy obsahujú navrhované aktivity, ktoré sú logicky a časovo zoradené a majú vzájomnú previazanosť, ukončené nasadením riešenia do produkčného prostredia, vykonanie skúšobnej prevádzky (ostrej prevádzky so zvýšeným dohľadom), akceptáciou riešenia a stabilizáciou ostrej prevádzky
- ee) **Subdodávateľ** – je fyzická alebo právnická osoba uvedená v zmluve uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Subdodávateľom, ktorá je poverená poskytnutím časti Služby, pričom zoznam Subdodávateľov je uvedený v Prílohe 9 Servisnej zmluvy.
- ff) **SW komponent** – je časť IS Objednávateľa, ktorú možno používať samostatne a nezávisle od ostatných častí IS Objednávateľa.
- gg) **SW produkt 3. strany** – je krabicový SW (FPP – Full Packaged Product), prípadne SW riešenie, ktoré nie je osobitne vytvorené pre Objednávateľa, ale tvorí súčasť IS Objednávateľa.
- hh) **Úroveň spracovania požiadaviek** – predstavuje reakčnú dobu definovanú medzi Zmluvnými stranami v Prílohe 1 Servisnej zmluvy v závislosti od kategórie problému.
- ii) **Vady a nedostatky** – sú Poskytovateľom alebo Objednávateľom zistené odchýlky oproti aktuálnej dokumentácii IS SAP a DC a majú za následok chyby funkcionality, nedostupnosť už dodanej a riadne prevzatej funkcionality alebo obvyklej funkcionality aplikačného programového a technického vybavenia, nedostatky interoperability softvéru s inými počítačovými programami alebo databázami, zvýšené požiadavky na databázu alebo výkon systému, prekročenie požadovanej doby odozvy systému, zníženie používateľského komfortu, ukončenie podpory aktuálne prevádzkovej verzie komponentov IS SAP a DC spôsobujúce problémy pri prevádzke, neimplementované bezpečnostné záplaty dodávané výrobcom aplikačného programového a technického vybavenia a podobne, o ktorých je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie.
- jj) **Zákon o ochrane osobných údajov** – je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- kk) **Zákon o verejnom obstarávaní** – je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých predpisov v znení neskorších predpisov.
- ll) **Zmluvná strana** – je Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ.

1.2. Ak z kontextu textácie Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien.

1.3. Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

článok II

Predmet Servisnej zmluvy

- 2.1. Predmetom Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa Služby spojené s prevádzkou, údržbou a aktualizáciou IS Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených Servisnou zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Služieb podpory prevádzky a údržby, Služieb podpory aplikačného programového vybavenia a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Servisnej zmluve.

článok III

Cena

- 3.1. Obchodovateľný finančný objem počas účinnosti Servisnej zmluvy je v celkovej výške **386 700,00 EUR (slovom: tristoosemdesiatšesťtisíc sedemsto eur) bez DPH**.
- 3.2. Objednávateľ nie je počas trvania Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celý v tomto článku bode 3.1. Servisnej zmluvy uvedený obchodovateľný finančný objem na úhradu ceny za Služby poskytované na základe Servisnej zmluvy.
- 3.3. **Cena za Služby podpory prevádzky a údržby** je stanovená vo forme **mesačného paušálu** vo výške 6 260,00 EUR (slovom: šesťtisíc dvostašesťdesiat eur) bez DPH. Mesačný paušál pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky a údržby v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky a údržby. 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 a údržby.
- 3.4. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že prípadné rozšírenie IS Objednávateľa na základe Služieb podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru nemá dopad na výšku ceny za Služby podpory prevádzky a údržby v zmysle tohto článku bodu 3.3. Servisnej zmluvy.
- 3.5. **Cena za každé poskytnutie Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru** bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa, ktorá je uvedená v Prílohe 8 Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb, udelenie licencie v zmysle článku 6 Servisnej zmluvy, ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii. Objednávateľ nie je počas trvania Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celý predpokladaný objem človekohodín jednotlivých špecialistov podľa prílohy číslo 8 odseku B.
- 3.6. **Cena za poskytnutie Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru** v príslušnom kalendárnom mesiaci bude stanovená na základe reálnych výkonov Poskytovateľa v danom kalendárnom mesiaci. Podkladom pre výpočet ceny za poskytnuté Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru je jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa, ktorá je uvedená v Prílohe 8 Servisnej zmluvy
- 3.7. Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie **za poskytovanie Služieb podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru** bude:
- 3.7.1. požiadavka na zmenu vo forme objednávky, ktorou Objednávateľ požiada o poskytnutie **Služieb podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru**;

- 3.7.2. cenová kalkulácia na realizáciu zmeny, resp. cenová kalkulácia na analýzu zmeny schválená Oprávnenou osobou Objednávateľa za **Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru**; a
- 3.7.3. akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za **Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru**, ak v Servisnej zmluve, resp. jej Prílohe 1 nie je uvedené inak.
- 3.8. Poskytovateľ je oprávnený vystavovať faktúry za **Služby podpory prevádzky a údržby** za obdobie kalendárneho mesiaca k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť prvú faktúru za Služby podpory prevádzky a údržby po účinnosti Servisnej zmluvy vo výške zodpovedajúcej alikvotnej časti mesiaca, v ktorom budú Služby podpory prevádzky a údržby poskytované.
Poskytovateľ je oprávnený faktúry za **Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru** vystavovať k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté.
Poskytovateľ je oprávnený faktúru za **Služby upgrade systému SAP** vystaviť k poslednému dňu mesiaca, v ktorom bolo poskytovanie Služby upgrade systému SAP ukončené a projekt odovzdaný a písomne prebraný objednávatelskou organizáciou.
Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa
- 3.9. Cena za **Služby upgrade systému SAP** je stanovená vo forme jednorazovej platby vo výške 37 440,00 EUR (slovom: tridsaťsedemtisícštyristoštyridsať eur) bez DPH. Jednorazová platba pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služby upgrade systému SAP, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné pri poskytovaní Služby upgradu SAP vykonať. Objednávateľ nie je počas trvania Servisnej zmluvy povinný využiť **Služby upgrade systému SAP**.
- 3.10. Cena za Služby poskytované na základe Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena platná po celú dobu účinnosti Servisnej zmluvy. Všetky ceny v Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH podľa osobitných predpisov. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné a konečné.
- 3.11. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle osobitných predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákona č. 222/2004 Z. z.), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v tomto článku bode 3.7. Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
- 3.12. Splatnosť faktúry je **60 dní** odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej čiastky z bankového účtu Objednávateľa na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví Servisnej zmluvy.

článok IV

Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo by s prihliadnutím na všetky okolnosti mal poznať.
- 4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať IS Objednávateľa v súlade s podmienkami stanovenými Servisnou zmluvou a dodanou dokumentáciou a v prípade schválených zmien IS Objednávateľa udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie v zmysle tohto článku bodu 4.6. odsek 4.6.1. Servisnej zmluvy, v prípade neexistencie dokumentácie, vytvoriť a udržiavať aktuálnosť dokumentácie ku všetkým vykonaným činnostiam pri poskytovaní Služieb.
- 4.3. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe 1 Servisnej zmluvy, a to menovite:

- 4.3.1. pri Službách podpory prevádzky a údržby, Službách podpory aplikačného programového a technického vybavenia formou mesačných reportov; pri Službe upgrade systému SAP po každej vykonanej fáze a súhrnnú správu do jedného mesiaca od ukončenia upgrade
- 4.4. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 4.5. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných osobitných predpisov vzťahujúcich sa na IS Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa, Zákona o ochrane osobných údajov a GDPR.
- 4.6. Poskytovateľ je ďalej povinný:
- 4.6.1. udržiavať aktuálnosť používateľskej, prevádzkovej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas účinnosti Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom IS Objednávateľa, v prípade neexistencie dokumentácie, vytvárať a udržiavať v aktuálnom stave dokumentáciu ku všetkým vykonávaným činnostiam pri poskytovaní služieb, vrátane vykonaných školení;
 - 4.6.2. poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu Servisná zmluva pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia;
 - 4.6.3. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia;
 - 4.6.4. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW, požiadavky na služby poskytované tretími stranami bezprostredne súvisiace s prevádzkou IS Objednávateľa;
 - 4.6.5. telefonicky, resp. písomne (e-mailom) v stanovenej lehote reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu Servisnej zmluvy;
 - 4.6.6. zabezpečiť, aby Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa na zapracovanie zmeny bez zbytočného odkladu predložil odhad časovej a finančnej náročnosti zapracovania uvedenej požiadavky resp. špecifikáciu dopadu na spôsob používania IS Objednávateľa, stanoveným procesom change manažmentu; a
 - 4.6.7. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na plnenie predmetu Servisnej zmluvy.
- 4.7. Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo v súvislosti so Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa Servisnej zmluvy.
- 4.8. Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu Servisnej zmluvy zabezpečí v záujme plynulého priebehu plnenia požadovanú nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.
- 4.9. Objednávateľ na základe písomnej požiadavky Poskytovateľa poskytne v primeranej lehote v dĺžke najmenej 5 (piatich) Pracovných dní, s výnimkou súčinnosti podľa tohto článku bodu 4.9. odsek 4.9.3. Servisnej zmluvy, pri ktorej lehota nemôže byť kratšia ako 10 (desať) Pracovných dní, najmä nasledovnú súčinnosť:
- 4.9.1. poskytne Poskytovateľovi v nevyhnutnom rozsahu prístup na systémový a aplikačný softvér a hardvér, ako aj prístup do priestorov potrebných pre plnenie podľa Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah;
 - 4.9.2. zabezpečí kontrolovaný prístup v nevyhnutnom rozsahu k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať

ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa;

- 4.9.3. poskytne informácie nevyhnutne potrebné pre implementáciu a konfiguráciu jednotlivých Komponentov IS Objednávateľa, ktoré si Poskytovateľ písomne vyžiada;
 - 4.9.4. zabezpečí realizáciu Akceptačných testov podľa pripravených testovacích scenárov;
 - 4.9.5. zabezpečí prevádzkové prostredie (všetky servery), na ktorých je IS Objednávateľa prevádzkovaný tak, že akékoľvek balíky služieb (service packy) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku IS Objednávateľa, nebudú aplikované bez predchádzajúcej dohody s Poskytovateľom;
 - 4.9.6. zabezpečí poskytovanie štandardnej podpory SW produktov 3. strán, tzn. podpora v rámci podmienok údržby Softvérového produktu 3. strany (na základe licencie výrobcu softvéru – tzv. softvérový maintenance);
 - 4.9.7. zabezpečí podľa pokynov Poskytovateľa vykonanie opatrení, ktoré môžu spresniť diagnostikovanie problému a urýchliť jeho odstránenie; a
 - 4.9.8. zabezpečí dodržiavanie postupov v zmysle prevádzkovej príručky a Backup & Recovery plánu odsúhlasenej Zmluvnými stranami.
- 4.10. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky nevyhnutné informácie a materiály opodstatnene potrebné pre realizáciu Servisnej zmluvy, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne Poskytovateľovi, alebo ktoré bude musieť poskytnúť Poskytovateľovi, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezavádzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za akékoľvek straty, škody ani nedostatky Služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistil alebo mohol zistiť.
- 4.11. Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle tohto článku bodov 4.9. a 4.10. Servisnej zmluvy, plynutie doby neutralizácie problému, na ktorú bolo poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávateľa potrebné, sa prerušuje; Plynutie doby neutralizácie problému sa prerušuje i v prípadoch:
- 4.11.1. dlhodobého výpadku elektrickej energie v mieste prevádzkovania primárnej lokality;
 - 4.11.2. živelnnej pohromy v mieste prevádzkovania primárnej lokality;
 - 4.11.3. nefunkčnej sieťovej konektivity;
 - 4.11.4. totálneho softvérového poškodenia IS SAP a DC zavinené úmyselne alebo z nedbanlivosti Objednávateľom alebo tretími stranami, vrátane neznámych agresívnych vírusov alebo hackerských útokov;
 - 4.11.5. chyby softvérov tretích strán, na ktoré nie je k dispozícii záplata;
 - 4.11.6. straty alebo poškodenia zálohovacích nosičov (pások) nepredvídateľnou udalosťou, nesprávnou manipuláciou alebo ich vadou;
 - 4.11.7. poruchy zapríčinennej chybou prevádzkovej infraštruktúry;
 - 4.11.8. súčasného zničenia diskov obsahujúcich zrkadlové obrazy databáz a transakcií – straty údajov od poslednej zálohy; a/alebo
 - 4.11.9. súčasného zničenia diskov obsahujúcich zrkadlové obrazy databáz a transakcií a zálohovacích médií – straty všetkých údajov.

Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t.j. pri vynaložení náležiteho úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Problému, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.

- 4.12. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými v:
- 4.12.1. Servisnej zmluve, predovšetkým v článku VII Servisnej zmluvy a v Prílohe 12 Servisnej zmluvy;
 - 4.12.2. predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi; a
 - 4.12.3. príslušných osobitných predpisoch.
- 4.13. Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.
- 4.14. Objednávateľ poskytuje Poskytovateľovi bezodplatne súhlas na použitie častí IS Objednávateľa a/alebo dokumentácie, ktoré sú predmetom autorskoprávnej ochrany a vo vzťahu ku ktorým je Objednávateľ oprávnený takýto súhlas udeliť, a to výhradne v rozsahu potrebnom a nevyhnutnom na účely riadneho a včasného plnenia Servisnej zmluvy Poskytovateľom.

článok V

Záruky

- 5.1. Záručná doba na Komponenty a riešenia vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS SAP a DC, je **12 mesiacov** odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent/riešenie do rutínnej /produktívnej prevádzky. Poskytovateľ sa zaručuje, že dodané Komponenty/riešenia neporušujú akékoľvek autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích osôb. Pre vylúčenie pochybností, záruka sa nevzťahuje na SW produkty 3. strán.
- 5.2. Ak v Servisnej zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľom vytknuté vady (Defekty) bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady (Defektu), najneskôr však do 30 (tridsať) dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že lehota na odstránenie väd podľa tohto bodu Zmluvy sa nevzťahuje na služby podpory prevádzky a údržby a služieb podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru podľa Prílohy 1 Zmluvy, pre ktoré sú dojednané osobitné parametre kvality poskytovaných služieb.
- 5.3. Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické produkty, ako aj programové produkty iné ako Komponenty Poskytovateľa), ktoré sa stanú súčasťou IS Objednávateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov.
- 5.4. Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien vykonaných Objednávateľom v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS SAP a DC, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak problémy vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných osobitných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe Servisnej zmluvy.

článok VI

Práva duševného vlastníctva

- 6.1. Na každé Autorské dielo udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa Servisnej zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého Autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto Autorského diela, ktorými sú najmä právo Autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny Autorského diela, verejné rozširovanie originálu Autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad Autorského diela a verejný prenos Autorského diela, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie Autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy.

- 6.2. Poskytovateľ je na základe požiadavky oprávnenej osoby Objednávateľa povinný dodať Objednávateľovi technickú dokumentáciu k Autorskému dielu podľa tohto článku bodu 6.1. Servisnej zmluvy obsahujúcu umiestnenie najaktuálnejšej verzie komentovaných zdrojových kódov v repozitároch IS SAP. V prípade, že je súčasťou dodávky Komponent, ktorého zdrojové kódy nie sú umiestnené v repozitároch IS SAP Poskytovateľ dodá najaktuálnejšiu verziu zdrojových kódov a dátového modelu Autorského diela, vrátane metamodelu nákreсу v BDA v editovateľnej forme, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy). V prípade, že Autorské dielo je vytvorené na prevádzkovej infraštruktúre Objednávateľa súčasťou akceptačného protokolu je technická dokumentácia v ktorej je špecifikovaná verzia, nutné prístupové oprávnenia, technickí používatelia a ich platné heslá a miesto uloženia zdrojových kódov na prevádzkovej infraštruktúre Objednávateľa.
- 6.3. Licenciu v rozsahu podľa tohto článku bodu 6.1 Servisnej zmluvy poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi s účinnosťou odo dňa podpisu akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také Autorské dielo súčasťou, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu Autorského diela poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi funkčnú špecifikáciu Autorského diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.
- 6.4. V prípade, ak Poskytovateľ a/alebo Subdodávateľ na vypracovanie Autorského diela použije diela tretích osôb a/alebo ich časti, ku ktorým má autorské právo alebo akékoľvek iné právo duševného vlastníctva tretia osoba (ďalej len „diela tretej osoby“), Poskytovateľ vyhlasuje, že má právo uvedené diela tretej osoby alebo ich časti použiť. Poskytovateľ týmto udeľuje Objednávateľovi sublicenciu na diela tretej osoby podľa tohto bodu Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený diela tretej osoby podľa tohto bodu Zmluvy voľne používať podľa vlastného uváženia, t. j. najmä rozmnožovať, spracúvať, modifikovať, upravovať, opravovať, zverejňovať, publikovať, a to sám alebo tiež prostredníctvom akýchkoľvek tretích osôb, v akomkoľvek rozsahu. Poskytovateľ udeľuje týmto Objednávateľovi sublicenciu na diela tretej osoby podľa tohto bodu Zmluvy v neobmedzenom vecnom, v neobmedzenom územnom rozsahu a v časovom rozsahu na dobu trvania majetkových práv k dielu tretej osoby podľa § 32 Autorského zákona. Táto sublicencia je udelená ako nevýhradná. Poskytovateľ vyhlasuje, že má právo udeliť sublicenciu na diela tretej osoby v rozsahu, v akom ju udelil Objednávateľovi.
- 6.5. V prípade, ak Poskytovateľ a/alebo Subdodávateľ na vypracovanie Autorského diela použije open source diela tretích osôb a/alebo ich časti, sa Poskytovateľ zaväzuje uviesť tieto tretie osoby ako autora. Poskytovateľ je oprávnený použiť open source diela tretích osôb a/alebo ich časti len v prípade, ak nebudú porušené práva a oprávnenia Objednávateľa dojednané touto Zmluvou. V prípade porušenia tohto ustanovenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný, bezodkladne odo dňa oznámenia Objednávateľom, a na svoje vlastné náklady upraviť dielo tak aby spĺňalo ustanovenia tejto Zmluvy.
- 6.6. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa Servisnej zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení Servisnej zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- 6.6.1. bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami;
 - 6.6.2. poskytnúť Objednávateľovi účinnú pomoc a uhradiť náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
 - 6.6.3. nahradiť Objednávateľovi škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby.

- 6.7. Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou tretou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných a opodstatnených pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou tretou osobou rokovať o urovnaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa opodstatneného uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.
- 6.8. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo tretou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky Autorského diela.
- 6.9. V prípade, ak v súvislosti s touto Zmluvou bude Poskytovateľom vytvorená databáza podľa § 131 Autorského zákona, udeľuje Poskytovateľ, ako autor databázy, Objednávateľovi súhlas s použitím databázy podľa jeho vlastného uváženia v súlade s touto Zmluvou a v neobmedzenom rozsahu, najmä podľa § 133 ods. 3 Autorského zákona, t. j. najmä súhlas na vyhotovenie rozmnoženiny databázy, spracovanie databázy, verejné rozširovanie originálu databázy alebo jej rozmnoženiny prevodom vlastníckeho práva, nájmom alebo vypožičaním, technické prevedenie databázy a verejný prenos databázy. Poskytovateľ udeľuje týmto Objednávateľovi súhlas s použitím databázy v neobmedzenom vecnom rozsahu, v neobmedzenom územnom rozsahu a v časovom rozsahu na dobu trvania majetkových práv k databáze podľa § 32 Autorského zákona. Táto licencia je udelená ako výhradná.
- 6.10. V prípade, ak Poskytovateľovi vznikne osobitné právo k databáze podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy, prevádza bezodplatne všetky svoje práva k databáze podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona na Objednávateľa, ktorý je týmto oprávnený na extrakciu alebo reutilizáciu celého obsahu databázy alebo jej kvalitatívne alebo kvantitatívne podstatnej časti.
- 6.11. Zmluvné strany sa dohodli, že k udeleniu licencie a sublicencie na databázu podľa tohto článku bodu 6.9 Zmluvy dochádza momentom účinnosti akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je Autorského diela súčasťou podľa tohto článku bodu 6.3 Zmluvy.
- 6.12. Poskytovateľ týmto súhlasí, že Objednávateľ je oprávnený udeliť akejkoľvek tretej osobe podľa vlastného uváženia sublicenciu na vzniknuté Diela podľa tohto článku Zmluvy a/alebo na diela tretej osoby podľa tohto článku Zmluvy v rozsahu udelennej licencie/sublicencie podľa tohto článku Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený tiež postúpiť udelenú licenciu podľa tohto článku Zmluvy a/alebo sublicenciu podľa tohto článku Zmluvy akejkoľvek tretej osobe podľa vlastného uváženia. Udelenie sublicencie ani postúpenie licencie nemusí byť v písomnej forme. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v prípade postúpenia licencie, Objednávateľ nie je povinný informovať Poskytovateľa o osobe postúpniaka. Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že takéto použitie Autorského diela a/alebo diela tretej osoby nie je porušením povinnosti mlčanlivosti podľa tejto Zmluvy.
- 6.13. Zánik tejto Zmluvy nemá vplyv na trvanie licencií/sublicencií podľa tohto článku Zmluvy, pričom licencie/sublicencie podľa tohto článku Zmluvy nekončia zánikom Zmluvy a zostávajú platné a účinné.
- 6.14. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena za udelenie licencií a sublicencií uvedených v tomto článku sú zahrnuté v Cene za Služby.

článok VII

Bezpečnosť a ochrana informácií

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej Zmluvnej strany pri plnení Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v Servisnej zmluve ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
- 7.1.1. ktorá sa týka Zmluvnej strany alebo Používateľa IS (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených

právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane alebo Používateľovi IS);

- 7.1.2. ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím účinnosti Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu;
 - 7.1.3. ktorá je výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane; a/alebo
 - 7.1.4. pre ktorú je stanovený osobitnými predpismi osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
- 7.2. Dôvernou informáciou nie je Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnené inak, ako od druhej Zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov alebo iného osobitného predpisu.
- 7.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s článkom 29 GDPR a so Zákonom o ochrane osobných údajov zabezpečí poverenie svojich zamestnancov a všetkých osôb, ktoré v rámci plnenia Servisnej zmluvy majú prístup na pracovisko Objednávateľa (miesto plnenia Servisnej zmluvy), ktorí pri plnení záväzkov z tejto Servisnej zmluvy môžu spracúvať osobné údaje, a to najmä s dôrazom na povinnosť mlčanlivosti (§ 79 Zákona o ochrane osobných údajov) a sankcie za porušenie povinnosti mlčanlivosti (§ 104 a nasl. Zákona o ochrane osobných údajov). Ustanovenia článku 28 GDPR týmto nie sú dotknuté.
- 7.4. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej Zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
- 7.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v Servisnej zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej Zmluvnej strany tretej osobe.
- 7.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú Zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 7.7. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak Zmluvnej strane na základe osobitného predpisu alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej Zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia Servisnej zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
- 7.8. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú účinné aj po ukončení Servisnej zmluvy.

článok VIII

Sankcie

- 8.1. Okrem prípadov upravených v iných článkoch Servisnej zmluvy majú Zmluvné strany tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške uvedenej v tomto článku Servisnej zmluvy.
- 8.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že:

- 8.2.1. ak nedodrží reakčnú dobu, čas na náhradné riešenie a/alebo čas na úplné vyriešenie Problému IS SAP a DC – kategória závažnosti kritický do termínov uvedených v Prílohe 1 Servisnej zmluvy, na výzvu Objednávateľa zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 150,- (stopäťdesiat eur) EUR za každú hodinu omeškania; a
- 8.2.2. ak nedodrží termín poskytnutia služby Podpory a prevádzky a údržby Servisnej zmluvy, na výzvu Objednávateľa zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 150,- (stopäťdesiat eur) EUR za každý deň omeškania; a
- 8.2.3. ak nedodrží reakčnú dobu na Problém IS SAP a DC – ostatné kategórie závažnosti (okrem kritickej) do termínov uvedených v Prílohe 1 Servisnej zmluvy, na výzvu Objednávateľa zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 130,- (stotridsať eur) EUR za každú hodinu omeškania; a
- 8.2.4. ak nedodrží termín poskytnutia Služby upgrade systému SAP podľa tejto Servisnej zmluvy, na výzvu Objednávateľa zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 300,- (tristo eur) EUR za každý aj začatý kalendárny deň omeškania.
- 8.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že ak bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry Poskytovateľovi, na výzvu Poskytovateľa zaplatí Poskytovateľovi úroky z omeškania vo výške 0,022 % z nezaplatenej čiastky za každý začatý kalendárny deň omeškania.
- 8.4. V prípade porušenia akejkolvek povinnosti Poskytovateľa podľa článku VI Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatňovať si zmluvnú pokutu vo výške 50 000,- (päťdesiat tisíc eur) EUR, a to aj opakovane za jednotlivé porušenie.
- 8.5. Zmluvná pokuta a úrok z omeškania sú splatné do 10 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu Zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu alebo úrok z omeškania zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) Zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
- 8.6. Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle tohto článku bodov 8.2 a 8.4 Servisnej zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody.

článok IX

Trvanie a zánik Servisnej zmluvy

- 9.1. Servisná zmluva sa **uzatvára** na dobu určitú, a to:
- 9.1.1. **na dobu 36 (tridsaťšesť) mesiacov odo dňa účinnosti Servisnej zmluvy** alebo
- 9.1.2. do vyčerpania obchodovateľného finančného objemu podľa článku III bod 3.1. tejto Servisnej zmluvy; podľa toho, ktorá z vyššie uvedených skutočností nastane skôr.
- 9.2. Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle tohto článku bodu 9.1.:
- 9.2.1. kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
- 9.2.2. výpoveďou za podmienok stanovených v tomto článku bode 9.3. a 9.4. Servisnej zmluvy; alebo
- 9.2.3. odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v tomto článku bodoch 9.5 a nasl. Servisnej zmluvy.
- 9.3. Servisnú zmluvu môže Objednávateľ vypovedať aj bez udania dôvodu zaslaním písomnej výpovede Poskytovateľovi, pričom výpovedná lehota je 3 (tri) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
- 9.4. V prípade, ak dôjde k ukončeniu Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidlá ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle tohto článku bodu 9.9 Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.

- 9.5. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva z osobitného predpisu alebo Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok ustanovených v príslušnom osobitnom predpise (napr. § 19 Zákona o verejnom obstarávaní, § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; podstatné porušenie Servisnej zmluvy je posudzované v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne podľa kritérií uvedených nižšie v Servisnej zmluve.
- 9.6. Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom sa považuje, ak:
- 9.6.1. je Poskytovateľ v omeškaní s plnením objednávky v zmysle článku 2 Prílohy 1 Servisnej zmluvy o viac ako 3 (tri) Pracovné dni; a/alebo
 - 9.6.2. Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle článku X bodu 10.5. Servisnej zmluvy.
- 9.7. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:
- 9.7.1. Poskytovateľ sa stane spoločnosťou v kríze;
 - 9.7.2. Poskytovateľ vstúpi do likvidácie;
 - 9.7.3. sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie;
 - 9.7.4. bude nepochybné, že ani po uplynutí doby v zmysle článku XII bodu 12.4. Servisnej zmluvy Poskytovateľ preukázateľne nie je oboznámený s IS Objednávateľa v rozsahu potrebnom na riadne a včasne poskytovanie Služieb v zmysle Servisnej zmluvy;
 - 9.7.5. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymożiteľnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy;
 - 9.7.6. Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú Zákonom o verejnom obstarávaní pre účasť na verejnom obstarávaní; a/alebo
 - 9.7.7. Poskytovateľ po nadobudnutí platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je preukázateľne zapísaný v Registri osôb so zákazom účasti vo verejnom obstarávaní, ktorý vedie Úrad pre verejné obstarávanie.
- 9.8. Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov po dobu dlhšiu než 30 (tridsať) dní a Objednávateľ neuhradí svoje peňažné záväzky ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorú mu v písomnej výzve spolu s výzvou na úhradu peňažného záväzku Poskytovateľ poskytne.
- 9.9. Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za tieto plnenia. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 9.10. Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách určených Objednávateľom poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť, ktorú bude od neho Objednávateľ opodstatnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb pre IS SAP a DC, a zabezpečenia kontinuálnej prevádzky a to po dobu posledných troch (3) mesiacov pred ukončením Servisnej zmluvy.
- 9.11. Zánik Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

článok X

Subdodávateľia a kľúčoví experti

- 10.1. Poskytovateľ je oprávnený plniť Servisnú zmluvu aj prostredníctvom Subdodávateľov, pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dodržiavanie povinností a obmedzení uvedených v Prílohe 12 Servisnej zmluvy zo strany Subdodávateľa v plnej miere.
- 10.2. Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa je uvedený v Prílohe 9 Servisnej zmluvy.
- 10.3. Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha písomnému schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný písomne požiadať Objednávateľa najneskôr 5 (päť) Pracovných dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa. Ustanovenia článku 28 GDPR týmto nie sú dotknuté.
- 10.4. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe 9 Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa tohto článku bodu 10.3. Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 5 (piatich) Pracovných dní od vzniku zmeny.
- 10.5. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávateľia boli riadne, včas a po celú dobu trvania Servisnej zmluvy zapísaní do Registra partnerov verejného sektora.
- 10.6. Navrhovaný Subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti podľa § 41 ods. 1 písm. b) Zákona o verejnom obstarávaní, t.j. musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia, nesmú u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods.6 písm. a) až h) a ods.7) Zákona o verejnom obstarávaní a musí mať platné oprávnenie poskytovať Služby – Subdodávateľ splnenie tohto bodu preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má plniť.
- 10.7. V prípade ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa tohto článku bodu 10.5. Servisnej zmluvy, a teda bude Servisná zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) Subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra partnerov verejného sektora (resp. jeho udržiavania) alebo nezodpovedajú požiadavkám podľa tohto článku bodu 10.6. Servisnej zmluvy, má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 500,- EUR (slovom: päťsto eur), a to za každého Subdodávateľa, ktorý sa riadne a včas nezapíše do Registra partnerov verejného sektora, resp. bude z Registra partnerov verejného sektora vymazaný, alebo nezodpovedá požiadavkám podľa tohto článku bodu 10.6. Servisnej zmluvy. Uvedená sankcia nezbavuje zodpovednosti Poskytovateľa za škodu, ktorá takto vznikne Objednávateľovi.
- 10.8. Poskytovateľ je povinný na plnenie Servisnej zmluvy použiť kľúčových expertov/konzultantov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) Zákona o verejnom obstarávaní, a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov/konzultantov podľa predchádzajúcej vety tvorí Prílohu 10 Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom písomnom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu 10.9 tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 10.9. V prípade aktualizácie Prílohy 9 Servisnej zmluvy, t. j. pri zmene údajov o Subdodávateľoch, resp. zmene a/alebo doplnení Subdodávateľa, ani v prípade aktualizácie Prílohy 10 Servisnej zmluvy, t. j. pri zmene údajov o kľúčových expertoch, resp. zmene a/alebo doplnení kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k Servisnej zmluve.

článok XI

Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán

- 11.1. Ak v tejto Servisnej zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou Zmluvnou stranou, resp. oboma Zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a preukázateľne doručené druhej Zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou na adresy uvedené v záhlaví Servisnej zmluvy alebo na iné adresy alebo kontaktné osoby, ktoré si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia.

- 11.2. Odosielateľ akejkolvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
- 11.3. Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Servisnej zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
- 11.4. Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti so Servisnou zmluvou sa považuje za doručенú druhej Zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- 11.4.1. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy Zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielaajúcej Zmluvnej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielaajúcej Zmluvnej strane. Prijímajúca Zmluvná strana je povinná doručiť odosielaajúcej Zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za nedoručený; alebo
 - 11.4.2. pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, dorúčením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučené s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej Zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste Zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý Zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou Zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odšťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.
- 11.5. Každá Zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej Oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej Oprávnenej osoby, a to do 10 (desiatich) Pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy.
- 11.6. Každá Zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v záhlaví Servisnej zmluvy, ako aj zmenu v zozname Oprávnených osôb v zmysle tohto článku bodu 11.5. Servisnej zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k Servisnej zmluve.

článok XII

Ostatné dojednania

- 12.1. Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2. Objednávateľ je povinný dodať Poskytovateľovi aktuálnu dokumentáciu k IS Objednávateľa do 10 (desiatich) Pracovných dní odo dňa účinnosti Servisnej zmluvy.
- 12.3. V prípade ak Poskytovateľ pred uzatvorením Servisnej zmluvy predložil Objednávateľovi uzatvorenú zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú podnikateľom, ktorá je uzatvorená na dobu neurčitú, je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa predložiť mu bezodkladne aktuálne potvrdenie o zaplatení poisťného alebo aktuálny poisťný certifikát.
- 12.4. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že do času, kým nebude mať Objednávateľ za preukázané, resp. nebude zo skutkových okolností nepochybne, že Poskytovateľ je, resp. by už mal byť oboznámený s IS Objednávateľa v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie Služieb v zmysle Servisnej zmluvy, najdlhšie však po dobu 3 (troch) mesiacov odo dňa poskytnutia dokumentácie v zmysle tohto článku bodu 12.2. Servisnej zmluvy, nevzniká Objednávateľovi právo odstúpiť od Servisnej zmluvy v prípade, ak sa Poskytovateľ omešká s reakčnou dobou na Problém.
- 12.5. Ustanovenie tohto článku bodu 12.4. Servisnej zmluvy sa nepoužije v prípade závažného porušenia povinnosti zo strany Poskytovateľa, predovšetkým však v prípade, ak Poskytovateľ neodstraňuje problém vôbec, ako aj v prípade, ak Poskytovateľ nevynaloží všetky zdroje a všetko úsilie, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, za účelom riadneho a včasného odstránenia Problému.
- 12.6. Ustanovenia bodov tohto článku 12.4. a 12.5. Servisnej zmluvy platia rovnako aj v prípade, ak sa kedykoľvek v lehote do 3 (troch) mesiacov odo dňa poskytnutia dokumentácie v zmysle tohto článku bod 12.2. Servisnej zmluvy preukáže,

resp. Poskytovateľ zistí, že IS Objednávateľa nezodpovedá aktuálnym špecifikáciám funkčných a nefunkčných požiadaviek v súlade s aktuálnou dokumentáciou k IS Objednávateľa ku dňu uzatvoreniu Servisnej zmluvy.

článok XIII

Záverečné ustanovenia

- 13.1. Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov a ostatnými príslušnými osobitnými predpismi.
- 13.2. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy je nevykonateľné a/alebo nevymáhateľné.
- 13.3. Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti so Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov zo Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 10 Pracovných dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.
- 13.4. S výnimkami uvedenými v Servisnej zmluve je Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 Zákona o verejnom obstarávaní.
- 13.5. Servisná zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- 13.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
- 13.7. Servisná zmluva je vyhotovená v 5 (piatich) rovnopisoch, s tým, že všetky rovnopisy majú platnosť originálu, pričom Objednávateľ dostane 3 (tri) jej rovnopisy a Poskytovateľ dostane 2 (dva) jej rovnopisy.

Prílohy Servisnej zmluvy:

- Príloha 1 – Opis predmetu zákazky, parametre a podmienky poskytovania Služieb
- Príloha 2 – Formulár Požiadavka na zmenu;
- Príloha 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov
- Príloha 4 – Cenová kalkulácia
- Príloha 5 – Formulár Plán realizácie zmeny
- Príloha 6 – Formulár Akceptačný protokol
- Príloha 7 – Formulár Report o vykonaných službách
- Príloha 8 – Ceny služieb
- Príloha 9 – Zoznam subdodávateľov
- Príloha 10 – Zoznam kľúčových expertov/konzultantov
- Príloha 11 – Helpdesk - systém pre správu požiadaviek
- Príloha 12 – Bezpečnostné požiadavky

Príloha 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb podpory a údržby

Špecifikácia požadovaných služieb

Úvod:

Predmetom zákazky je poskytovanie **služieb podpory prevádzky a údržby, služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru, pre systém SAP a systémy dátového centra (IS SAP a DC), upgrade IS SAP.**

Poskytovateľ poskytne služby:

- mm) **Služby podpory prevádzky a údržby** – sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory a údržby, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami na prevádzku, vrátane implementácie a testovania legislatívnych zmien v module SAP HR, opráv, aktualizácií v systéme SAP a DC a riešenia Problémov súvisiacich s prevádzkou, vrátane pravidelných činností súvisiacich s prechodom rokov a koncoročnou závierkou v jednotlivých moduloch SAP. Súčasťou služby je aj vytváranie a udržiavanie aktuálnej dokumentácie IS SAP a DC.
- nn) **Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia** – sú služby, ktorých predmetom je najmä podpora používateľov pri používaní funkcionality systému, riešenie porúch, aktualizácia systémových nastavení aplikačného programového vybavenia, riešenie požiadaviek na zmenu systému, analýza porúch a v prípade zistenia poruchy tretích strán zadanie požiadaviek na tretie strany pre ich riešenie na úrovni 3rd level supportu, konzultačná podpora, aktualizácia príslušnej dokumentácie IS SAP a DC a zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS SAP a DC vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS SAP a DC poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe 1 Servisnej zmluvy.
- oo) **Služby rozvoja** sú súčasťou **Služieb podpory aplikačného programového a technického vybavenia** a vzťahujú sa na vývojové, testovacie a produkčné prostredie IS SAP a DC a jeho súčastí a zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti alebo prevádzky IS SAP a DC postupmi metodológií implementácie informačných systémov a systémového softvéru
- pp) **Služby upgrade pre systém SAP** – sú komplexné Služby spojené s Upgrade SAP systému na verziu SAP S/4 HANA s minimálnym dopadom na bežné prevádzkové operácie a činnosti objednávateľa, ktoré sú rozdelené do šiestich fáz a etáp, pričom jednotlivé fázy a etapy obsahujú navrhované aktivity, ktoré sú logicky a časovo zoradené a majú vzájomnú previazanosť, ukončené nasadením riešenia do produkčného prostredia, vykonanie skúšobnej prevádzky (ostrej prevádzky so zvýšeným dohľadom), akceptáciou riešenia a stabilizáciou ostrej prevádzky

Bližší popis poskytovaných služieb sa nachádza v bode 2. Špecifikácia a rozsah predmetu zákazky tejto časti výzvy a v prílohe návrhu Servisnej zmluvy: Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb.

1. Aktuálny stav

- 1.1. IS SAP a DC je informačný systém, systémové softvérové produkty a hardvérové produkty vo vlastníctve Objednávateľa. Používateľmi systému sú zamestnanci Objednávateľa.
- 1.2. IS SAP je postavený na aplikačnej platforme produktov SAP. Na základe zakúpených licencií k produktom SAP, ktoré tvoria jednotlivé súčasti aplikačnej platformy SAP je možné jednotlivé súčasti/produkty SAP rozdeliť na:
 - Technické komponenty SAP, ktoré sú nutné pre chod aplikačnej platformy a následne i pre poskytovanie požadovanej funkcionality pre koncových používateľov.

- Funkčné moduly SAP – ktoré poskytujú požadovanú funkčnosť z hľadiska požadovaných procesov na funkčnosť a spracovanie dát v IS SAP. Jednotlivé funkčné moduly SAP využívajú programy systémového jadra SAP (Technické komponenty SAP).

Systémy dátového centra (ďalej len DC) je súbor systémových softvérov, sieťového hardvéru, serverov, diskových polí a UPS, ktoré sú nutné pre prevádzku IS SAP. Jednotlivé súčasti/produkty systémov DC je možné rozdeliť na:

- hardvérové komponenty DC
- softvérové komponenty DC

Objednávateľská organizácia si vyhradzuje právo, počas platnosti Servisnej zmluvy, na výmenu jednotlivých komponentov a SW vybavenia na základe štandardných zmien pri obnove HW a SW a ich náhradou za kompatibilné, alebo novšie zariadenia a verzie SW.

1.3. Prehľad technických komponentov/modulov aplikačnej platformy SAP:

- SAP BC - báza systému - databázy, monitoring, jadro systému

Prehľad funkčných modulov aplikačnej platformy SAP:

- SAP MM - materiálové hospodárstvo - sklady, vstupná logistika, nákupné doklady, objednávky
- SAP FI - finančné účtovníctvo
- SAP FI-AA – účtovníctvo majetku
- SAP CO - kontroling - interné účtovníctvo
- SAP SD - predaj a distribúcia, výstupná fakturácia
- SAP HR - mzdy a personalistika

1.4. Prehľad hardvérových komponentov DC:

- LAN prepínače:
4 ks Dell Networking N4032F
4 ks CISCO Catalyst 9500
- Diskové polia:
- 1 ks NetApp AFF 220
1 ks IBM FlashSystem 5200
2 ks Netapp FAS2240-2
1 ks Netapp E2712
- Serverová infraštruktúra:
- 4 ks HP DL360 Gen10
3 ks Cisco UCS C220M4
3 ks Fujitsu Primergy TX300 S7
- UPS:
APC Smart-UPS SRT 8000
APC Smart-UPS SRT 3000
APC Smart-UPS SRT 1500
Eaton UPS 8000
3 ks EATON UPS 3000

Prehľad softvérových komponentov DC:

- Operačné systémy:
MS Windows Server 2012 R2, 2016, 2019, 2022
Linux Ubuntu
- Antivírusová ochrana:
Eset Antivirus

- EDR:
Sophos Intercept X
Rapid 7 InsightIDR
- Infraštruktúra verejných kľúčov:
Active Directory Certificate Services
- Databázové systémy:
MS SQL Server 2016 a 2022 Standard Edition
- Poštové služby:
MS Exchange 2016 Standard Edition
- Zálohovanie:
Veeam Backup and Replication 12
- Virtualizácia:
VMware vSphere 7.0
MS Hyper-V 5.0
- Dohľad a správa:
MS System Center 2019
- SIM:
Splunk Enterprise 8
- Online:
Microsoft 365
- Tlačové servery
MyQ Business Pro 7.5

1.5. Zoznam SW licencií SAP vo vlastníctve Objednávateľa

Produkt kód	Produkt	Počet zakúpených jednotiek licencií
7003012	SAP Professional User	20 + 104
7003013	SAP Developer User	1
7003014	SAP Application Limited Professional User	42
ERP_PACKA	SAP ERP Foundation Starter (incl. 5 Prof. Usrs)	1
7010520	SAP Payroll Processing (500 Master Records)	7
7002636	SAP Solution Manager	1
7011267	SAP ASE Runtime Edition (CPU License)	Unlimited
7003233	ERP Component for ERP Package	1
7003655	SAP Solution Manager Enterprise Edition	1
7011267	SAP ASE Runtime Edition (CPU License)	Unlimited
7018065	SAP HANA, RT ed Applic & BW-inst base	1
7011267	SAP ASE Runtime Edition (CPU License)	Unlimited
7011324	BA&T SAP Data Integrator (DI)	1
7017603	SAP IQ Enterprise Edition (CPU License)	Unlimited
7017605	SAP IQ Ent. Ed., Unstr Data Analyt Opt (CPU License)	Unlimited
7017608	SAP IQ Ent. Ed., Very Large DB Mgmt Opt (Storage License)	Unlimited
7018076	SAPHANADynamicTieringOpt,upto 40 units	1

7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1
7011267	SAP ASE Runtime Edition (CPU License)	Unlimited
7011267	SAP ASE Runtime Edition (CPU Development & Testing)	Unlimited
7011267	SAP ASE Runtime Edition (Standby CPU License)	Unlimited
7011324	BA&T SAP Data Integrator (DI)	1
7017603	SAP IQ Enterprise Edition (CPU License)	Unlimited
7017605	SAP IQ Ent. Ed., Unstr Data Analyt Opt (CPU License)	Unlimited
7017608	SAP IQ Ent. Ed., Very Large DB Mgmt Opt (Storage License)	Unlimited
7018076	SAPHANADynamicTieringOpt,upto 40 units	1
7018538	SAP S/4HANA Enterprise Management for ERP customers	1

Objednávateľ je oprávnený sťahovať a inštalovať najnovšie verzie implementovaných modulov, ku ktorým má zakúpené licencie a opravené balíčky (Support Packages), ktoré riešia chyby aplikačnej platformy SAP.

1.6. Súhlas SAP na vytváranie Modifikácií, Add-ons a API je daný nasledovným postupom:

- objednávateľ má vytvorený prístup na Servisný portál SAP a vytvorené konto.
- Pre potreby vývoja Zákazníckych programov (modifikácií a rozšírení) je objednávateľ oprávnený požiadať o súhlas takéhoto vývoja postupom registračnej procedúry spoločnosti SAP uvedenej na adrese <http://support.sap.com/sscr>.
- Objednávateľ je oprávnený vytvoriť prístup a prideliť oprávnenia na servisný portál SAP pre svojho poskytovateľa
- Objednávateľ môže prideliť prístupu pre poskytovateľa na Servisný portál SAP v rozsahu zakúpených Developerských licencií SAP
- Objednávateľ vykoná registráciu developerských kľúčov (pridelených k vytvorenému používateľovi)
- Objednávateľ vykoná registráciu kľúčov k objektom SAP
- Takto získaný súhlas na vytvorenie Modifikácií, Add-on a API od SAP dovoľuje vytvárať programy zákazníckeho vývoja prostredníctvom poskytovateľa IS SAP.
- Programy zákazníckeho vývoja môžu využívať/prevziať štandardné Funkčné moduly SAP na ktoré boli vygenerované developerské kľúče dodané od SAP. (nejedná sa o úplný rozsah funkčných modulov SAP ale o ich časť, ktorú určil SAP na použitie v rámci zákazníckeho vývoja).

1.7. Upozornenie na reštrikcie pri poskytovaní služieb

Objednávateľ plánuje používať informačný systém v stave „ako je“ - a teda nepredpokladá, že by bolo potrebné pri poskytovaní služieb zasahovať do časti zdrojového kódu zákazníckeho vývoja. Akékoľvek požiadavky na rozvojové aktivity v podobe nových funkcionalít musia byť vyriešené spôsobom neporušujúcim autorské práva (napr. dostavba, nadstavba, nová parametrizácia atď.). V takýchto prípadoch bude objednávateľ postupovať v zmysle § 89 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov. Akékoľvek porušenie autorských práv je pre objedávateľa nepripustné a preto na túto skutočnosť dopredu upozorňuje.

Objednávateľ je majiteľom licencií produktov SAP, ktoré tvoria aplikačnú platformu IS SAP a má zmluvne zabezpečené služby podpory k týmto prislúchajúcim licenciám SAP na základe Zmluvy o zabezpečení služieb podpory typu „Licenčná zmluva na štandardný softvér a súvisiacu podporu“ platnej na dobu neurčitú súčasťou ktorej sú aj licenčné podmienky SAP. Systémy aplikačnej platformy SAP obsahujú nástroje, ktoré je možné používať na vytváranie nových aplikácií a/alebo na zmeny a/alebo rozšírenia Software SAP a/alebo aplikácií tretích strán.

Software aplikačnej platformy SAP informačného systému SAP obsahuje funkčné moduly SAP, ktoré sú spravované v rámci programových knižníc (function library). Časť týchto

funkčných modulov, ktoré sú takto explicitne označené, je možné prevziať do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu. Len tieto funkčné moduly môže uchádzač prevziať do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu.

2. Špecifikácia požadovaných služieb

2.1. Služby podpory prevádzky a údržby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej prevádzkovej podpory, pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS SAP a DC v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami na IS SAP a DC, vrátane riešenia problémov podľa stanovených SLA parametrov. Do tejto skupiny patria Služby vzťahujúce sa na vývojové, testovacie a produkčné prostredia systémového landscape IS SAP a DC:

2.1.1. Monitoring a profylaktika aplikačnej vrstvy produktívnych prostredí:

- dostupnosti vzdialeného prístupu k IS SAP a DC,
- pravidelná kontrola funkčnosti informačného systému, softvérových komponentov a hardvérových komponentov
- pravidelná kontrola funkčnosti rozhraní informačného systému,
- pravidelná kontrola parametrov systému IS SAP definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
- pravidelná kontrola nastavenia IS SAP a DC podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS SAP a DC,
- profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS SAP a DC,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,

2.1.2. udržiavanie technickej a prevádzkovej dokumentácie v aktuálnosti,

2.1.3. technická podpora a diagnostika podľa špecifikácií výrobcu aplikačnej platformy IS SAP a DC,

2.1.4. projektový manažment, reporting servisných výkonov a parametrov systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa. Projektové riadenie a komunikácia s Objednávateľom, účasť na projektových stretnutiach,

2.1.5. poskytovanie služieb Helpdesku na strane Poskytovateľa:

- zabezpečenie dostupnosti služieb Helpdesku,
- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku,
- zber a vedenie evidencie Problémov a požiadaviek na zmenu,
- aktualizácia stavu Problémov evidovaných v Helpdesku,
- štatistiky nahlásených Problémov,
- konfigurácia Helpdesku pre automatizované sledovanie a vyhodnocovanie dodržiavania parametrov SLA v zmysle servisnej zmluvy,
- administrácia prístupov konzultantov Poskytovateľa, kľúčových používateľov a Oprávnených osôb Objednávateľa k Helpdesku,
- konfigurácia a úpravy reportingu servisných výkonov evidovaných v Helpdesku,
- prijatie, kategorizácia Problémov podľa stupňa závažnosti a pridelenie riešiteľa v reakčnej dobe podľa parametrov SLA,

2.1.6. plánovanie a informovanie kľúčových používateľov o plánovaných odstávkach systému e-mailovou komunikáciou podľa aktuálnej komunikačnej matice, systémovým hlásením v dotknutých systémoch

2.1.7. proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Problémy, ako aj stavy IS SAP a DC, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Problémov,

2.1.8. eskalácia problémov spôsobených tretími stranami.

2.1.9. administrácia a konfiguračný manažment IS SAP a DC:

- údržba parametrov systémových profilov,
- ladenie výkonnostných parametrov systému,
- správa jednotlivých prostredí systémového landscape SAP (vývojové, testovacie, produkčné prostredie),
- údržba oprávnení a prístupových práv koncových používateľov v súlade s bezpečnostnou politikou prevádzkovateľa a používateľa,
- plánovanie/preplánovanie a kontrola štandardných úloh (jobov) na pozadí.

2.1.10. administrácia databáz IS SAP a DC:

- kontrola a údržba databáz v systémovom landscape IS SAP,
- ladenie výkonu databáz,
- reorganizácia databáz,

2.1.11. proaktívny monitoring a kontrola produktívnych systémov v landscape IS SAP a DC s periodicitou na týždennej a mesačnej báze v nasledovnom členení:

- Týždenná periodičita:
- monitoring systému CCMS (Computing center management systém),
- kontrola systémového protokolu,

- kontrola spoolu,
- kontrola stavu procesov spustených na pozadí (naplánovaných jobov),
- kontrola a analýza „short dump“ ABAP/4,
- kontrola chýb aktualizácie,
- kontrola blokováných záznamov,
- kontrola spracovania dávkových vstupov (Batch inputs),
- kontrola chybových protokolov databáz,
- kontrola stavu kritických oblastí systému,
- kontrola stavu zaplnenia priestoru pre archívne redo logy databáz,
- kontrola stavu zaplnenia dátových súborov databáz,
- Mesačná periodicitá:
 - proaktívny monitoring a kontrola konzistencie databáz,
 - proaktívny monitoring rastu databáz a definovanie požiadaviek na zvýšenie kapacity diskových priestorov,
 - proaktívny monitoring a kontrola transportného systému IS SAP,
 - priebežná kontrola funkčnosti diskových polí, analýza logov.
 - evidencia vytťaženia diskových polí, optimalizácia výkonov a rozdelenie zátáže podľa potreby. Eskalácia nedostatku diskovej kapacity osobe zodpovednej za kapacitný management Objednávateľa
 - manažment jednotlivých SAN ciest diskových polí a ich optimálne vytťaženie.
 - Proaktívny monitoring a kontrola zálohovania dát serverov a diskových polí.
 - Proaktívny monitoring a kontrola systémových, bezpečnostných a aplikačných logov na úrovni virtualizačnej platformy.
 - Monitoring dostupných výpočtových zdrojov virtualizačnej platformy (disková kapacita, CPU, RAM), eskalácia na osobu zodpovednú za kapacitný management Objednávateľa

2.1.12. Poskytovateľ je povinný v rámci paušálneho zabezpečovania Služieb podpory prevádzky a údržby implementovať do systému SAP objednávateľskej organizácie a testovať všetky odporúčané opravy, aktualizácie, legislatívne zmeny (SAP notes, HotPackages, LCP, AOP) uvoľnených výrobcom SAP SE, vždy do konca aktuálneho mesiaca v ktorom sú uvoľnené výrobcom SAP SE, pokiaľ objednávateľská organizácia neurčí neskorší dátum implementácie

2.1.13. Poskytovateľ je povinný v rámci paušálneho zabezpečovania Služieb podpory prevádzky a údržby vykonať do 5 /piatich/ pracovných dní od požiadavky vykonať v jednotlivých moduloch systému SAP implementáciu a testovanie pre -

modul CO:

- nastavenie plánu pre nový fiškálny rok

modul FI:

- vytvorenie číselných intervalov pre nový fiškálny rok
- prevod zostatkov HK do nového fiškálneho roku
- prevod zostatkov dodávateľov a odberateľov do nového fiškálneho roku 2021

modul FI-AA:

- otvorenie nového fiškálneho roka

modul SD:

- vytvorenie číselných intervalov pre nový fiškálny rok

modul MM:

- vytvorenie číselných intervalov pre nový fiškálny rok - materiálový doklad
- vytvorenie číselných intervalov pre nový fiškálny rok - fakturačný doklad

- vytvorenie číselných intervalov pre nový fiškálny rok - nákupný doklad

modul HR:

- Nastavenie zúčtovacích období, výplatných termínov, dátumov účtovania a kalendárov pre kumulácie a zrážky

Uvedené činnosti v jednotlivých moduloch sa musia vykonať pravidelne pred každým novým kalendárnym rokom podľa požiadaviek objednávateľskej organizácie.

2.1.14. Poskytovateľ je povinný v rámci paušálneho zabezpečovania Služieb podpory prevádzky a údržby vykonať do 10 /desiatich/ pracovných dní od požiadavky v systéme SAP Účtovanú závierku za moduly FI a FI-AA. Pred vykonaním účtovnej závierky FI v produktívnom systéme SAP je povinný poskytovateľ vykonať závierku v testovacom systéme SAP a následne predložiť a nechať si písomne objednávateľom odsúhlasiť stav Hlavnej knihy a Hospodársky výsledok za rok, za ktorý sa vykonávajú závierkové práce.

2.1.15. Report o profylaktických činnostiach služieb podpory prevádzky a údržby v zmysle bodu 2.1.1.

- Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať údaje definované v Prílohe 7 Servisnej zmluvy.
- Report profylaktických činností predstavuje prehľad činností vykonaných v príslušnom období a nie je súčasťou hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

2.1.16. Report o rozsahu poskytnutých služieb podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru, ktorý je súčasťou hodnotenia úrovne poskytovaných služieb. Vzor reportu je uvedený v Prílohe 7 Servisnej zmluvy. Report bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

- Identifikátor Problému v centrálnom Helpdesku,
- Dátum vytvorenia,
- Dátum poslednej zmeny,
- Identifikácia modulu/komponentu prípadne funkčnej časti IS SAP a DC,
- Zadávatel',
- Riešiteľ,
- Popis,
- Priorita(Typ požiadavky vzhľadom na SLA),
- Reakčná doba SLA,
- Odchýlka od reakčnej doby SLA,
- Rozsah služieb podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru v hodinách.

2.2. Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru zahŕňajú poskytovanie podpory koncových používateľov pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky poskytovanej funkcionality IS SAP a DC v súlade s dokumentáciou systému a aktuálnymi požiadavkami Objednávateľa, vrátane riešenia Problémov podľa stanovených SLA parametrov.

2.2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru

- odstraňovanie Problémov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- riešenie vzniknutých problémov formou poskytnutia konzultácií pracovníkom prevádzky Objednávateľa, hľadania potrebných informácií alebo aj vykonávaním operatívnych servisných zásahov v systéme IS SAP a DC s tým spojených
- poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Problémov IS SAP a DC, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS SAP a DC, alebo chybami používateľov,
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS SAP a DC,

- identifikácia Problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia:
 - analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení problému, t. j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Problému; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Problémom pre prevádzkové účely v rozsahu IS SAP a DC,
 - neutralizácia Problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS SAP a DC, a to obnovou funkčnosti IS SAP a DC, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS SAP a DC s dodanou dokumentáciou IS SAP a DC,
- poskytovanie konzultácií k Problémom nahlásených v Helpdesku
- podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS SAP a DC,
- implementovanie a testovanie odporúčaných opráv a aktualizácií (SAP notes, Support Packages, LCP, AOP) uvoľnených výrobcom SAP SE, aktuálnych verzií komponentov systému za účelom predchádzania potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy IS SAP a zabezpečenia riadnej, plne funkčnej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS SAP,
- aktualizáciu dát v testovacom prostredí v landscape IS SAP (kópia produkčného prostredia),
- správa konfiguračného manažmentu,
- test obnovy IS SAP zo zálohy – backup recovery na základe požiadavky Objednávateľa,
- správa change manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa,
- zabezpečenie release manažmentu - uvoľňovania opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému realizovaných v rámci change manažmentu, v čase určenom pre servisné okno,
- testovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém,
- fyzická obhliadka stavu hardvérových komponentov,
- fyzická inštalácia, reінštalácia prípadne vyradenie hardvérových komponentov,
- pravidelná aktualizácia základného programového vybavenia hardvérových komponentov,
- optimalizácia architektúry na základe schválených zmenových konaní,
- poradenstvo pri zmenách konfigurácie hardvérových komponentov,
- konfigurácia monitorovacieho agenta na zariadenia, špecifikácie parametrov a ich relevantných hodnôt, ktoré je potrebné monitorovať; definovanie požiadaviek na nastavenie výstražného mechanizmu,
- návrh, inštalácia a konfigurácia diskových polí a ich publikovanie pre ostatné systémy (servery),
- zabezpečenie a dohľad diskových polí a ich diskov,
- návrh, implementácia a správa replikácií diskových polí medzi rôznymi lokalitami,
- inštalácia, konfigurácia a zmeny konfigurácie poštových serverov podľa požiadaviek v súlade so schváleným návrhom architektúry,
- zriaďovanie a konfigurácia databáz poštových serverov podľa odsúhlaseného postupu,
- vytváranie reportov z databáz poštových serverov na požiadanie,
- návrh, implementácia a správa zabezpečeného zálohovacieho systému,
- konfigurácia zariadení tvoriacich súčasť zálohovacieho systému v súlade so schváleným návrhom architektúry,
- vytvorenie a aktualizácia aktuálnych zálohovacích predpisov pre jednotlivé fyzické a virtuálne servery a databázy,
- kontrola záloh uložených na zálohovacích médiách,
- vykonávanie testov obnovy zo záloh,
- integrácia zálohovacích nástrojov tretích strán,
- inštalácia, konfigurácia a zmeny konfigurácie operačných systémov (OS),
- inštalácia, konfigurácia a zmeny konfigurácie v architektúre virtualizačnej platformy a virtuálnych serverov,
- implementácia funkčných a bezpečnostných záplat virtualizačnej platformy,
- inštalácia, konfigurácia a zmeny konfigurácie klastrových riešení na úrovni hypervízora aj OS,
- návrh, implementácia a správa dohľadu nad celou infraštruktúrou Objednávateľa,
- návrh, implementácia a správa antivírusového riešenia,
- detekcia a reakcia na útoky na koncové zariadenia (EDR),
- správa systému SIEM
- aktivácia, deaktivácia a konfigurácia portov LAN infraštruktúry dátového centra,

- inštalácia, konfigurácia a zmeny konfigurácie štruktúry VLAN dátového centra,
- aktivácia, deaktivácia a konfigurácia portov SAN infraštruktúry dátového centra,
- inštalácia, konfigurácia a zmeny konfigurácie SAN infraštruktúry dátového centra,
- podpora používateľov systému pri riešení Problémov,
- vytvorenie a aktualizácia používateľskej dokumentácie,
- realizácia workshopov a školení na požiadanie Objednávateľa,
- zabezpečenie pohotovosti na základe požiadavky Objednávateľa,
-

2.3 Služby upgrade pre systém SAP

2.3.1 Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb upgrade systému SAP

Poskytovateľ komplexne zabezpečí plne funkčný a efektívny prechod (upgrade) na systém SAP S/4 HANA s minimálnym dopadom na bežné prevádzkové operácie a činnosti objednávateľa

Cieľom upgrade je

- implementácia SAP S/4 HANA s maximálnou možnou mierou využitia štandardných funkcionalít ERP modulov;
- Modernizácia ERP prostredia – prechod z existujúceho systému SAP ERP 6.0 EhP8 na SAP S/4 HANA
- Zabezpečenie kompatibility s novými technológiami s využitím výhod platformy SAP S/4 HANA
- zjednodušenie a štandardizácia procesov
- optimalizácia spracovania dát v ERP systéme
- návrh a implementácia cieľového riešenia

Implementovaný systém má zabezpečovať nasledovné agendy:

- báza systému - databázy, monitoring, jadro systému
- materiálové hospodárstvo - sklady, vstupná logistika, nákupné doklady, objednávky
- finančné účtovníctvo
- účtovníctvo majetku
- interné účtovníctvo (vnútropodnikové účtovníctvo v module CO)
- predaj a distribúcia – zákazky, výstupné faktúry
- mzdy a personalistika

Aktuálny stav vrátane architektúry

- Jadrom informačného systému SAP je produkt SAP ERP verzia 6.0 so SAP enhancement package 8 od firmy SAP SE
- Systémy majú Unicode kódovanie
- Systém je prevádzkovaný na virtuálnych serveroch s operačným systémom Microsoft Windows Server 2012 R2 x64 na virtualizačnej platforme VMware
- Databázové servery: Oracle Database 19.14.0.0.0 Enterprise Edition 64-bit
- Zálohovanie Oracle Databases: riešenie Veeam
- Inštalované sú tri samostatné SAP ERP systémy so spoločným transportným systémom:
 - o SAP systém s označením DP1 obsahuje v klientovi 020 produktívne prostredie
 - o SAP systém DP2 obsahuje v klientovi 020 testovacie prostredie
 - o SAP systém DP3 obsahuje v klientovi 010 vývojové a customizačné prostredie a v klientovi 020 prostredie pre predbežné testovanie
- Na systémoch sú aktivované Enterprise Extensions EA-FIN (Finanč.účtovn.-rozšírenie) a EA-PS (Verejné služby)

Funkčné moduly aplikačnej platformy SAP:

- SAP MM - materiálové hospodárstvo - sklady, vstupná logistika, nákupné doklady, objednávky
- SAP FI - finančné účtovníctvo
- SAP FI-AA – účtovníctvo majetku
- SAP CO - kontroling - vnútropodnikové účtovníctvo
- SAP SD - predaj a distribúcia
- SAP HR - mzdy a personalistika

Popis cieľového stavu

IS SAP bude po prechode na S/4 HANA prevádzkovaný na on-premise infraštruktúre.

Podmienkou je zachovanie trojsystémového prostredia – vývojové, testovacie a produkčné.

Objednávateľ požaduje, aby na splnenie požiadaviek pri implementácii nového systému

na platforme S/4 HANA boli použité minimálne nasledovné SAP riešenia :

- SAP S/4 HANA, FIORI používateľské prostredie

Objednávateľ požaduje, aby zhotoviteľ implementoval v danom čase najvyššiu dostupnú verziu riešení.

Objednávateľ pre SAP riešenia SAP S/4 HANA, poskytne všetky potrebné licencie pre zabezpečenie implementácie a prevádzky dodávaného systému v požadovanom rozsahu.

Objednávateľ požaduje:

- Príprava, inštalácia a konfigurácia systémového prostredia pre prevádzku SAP S/4 HANA
- Migrácia dát zo starého systému do nového riešenia SAP S/4 HANA, vrátane dátových modelov, databáz a všetkých historických údajov.
- Integráciu s externými systémami a zaistenie kompatibility s rôznymi rozhraniami a API.
- Testovanie a validáciu, ktorá bude zahŕňať realizáciu potrebných testov pre zabezpečenie správnosti migrácie a funkčnosti nového systému.

Požiadavky na technické riešenie:

- Technológia: SAP S/4 HANA prevádzkovaná na databáze SAP HANA
- Kompatibilita so systémami:
 - integrácia s existujúcimi systémami organizácie:
 - kurzový lístok z ECB
 - Obrátkovosť – export pohybov materiálov
 - Export údajov z rôznych modulov pre Aspher
 - PHL – čítanie súborov o čerpaní nafty a olejov
 - WEGA – dochádzkový systém
 - FS software – personalistika a mzdy vodičov

Podpora a školenie:

Poskytovateľ musí poskytnúť školenie pre všetky využívané funkčné moduly a bázu systému SAP S/4 HANA pre používateľov a administrátorov systému, aby bol zabezpečený plynulý prechod na túto verziu.

Požiadavky na testovanie:

- Príprava testovacích scenárov
- Funkčné testovanie – testovanie všetkých funkcionálít systému
- Integrované testovanie

- overenie, že systém je pripravený na spoluprácu s externými systémami
- Integrované testovanie medzi jednotlivými implementovanými modulmi
- Regresné testovanie

Požiadavky na podporu po implementácii:

- Podpora a údržba: Zabezpečenie podpory po implementácii (technická a funkčná podpora), vrátane pravidelných aktualizácií systému a riešenia problémov.

Vyššie uvedená špecifikácia poskytuje základné špecifikácie pre prechod na SAP S/4 HANA. Očakávame, že poskytovateľ dodá riešenie, ktoré bude plne zodpovedať týmto požiadavkám, zabezpečí plynulý prechod, minimalizuje výpadky a umožní organizácii efektívne využívať nový systém SAP S/4 HANA na dlhodobé zlepšenie interných a obchodných procesov.

Rámcový harmonogram projektu, vrátane vykonávaných činností poskytovateľom

Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ vypracoval a v priebehu projektu aktualizoval plán projektu pre realizáciu všetkých projektových výstupov na základe rámcového plánu.

Zhotoviteľ navrhne projektový plán, ktorý zabezpečí nasadenie produktu podľa jednotlivých fáz a etáp s cieľom naplnenia cieľa projektu, a ktorý bude reflektovať rámcový plán projektu.

Objednávateľ požaduje, aby zhotoviteľ v priebehu projektu vypracoval aj detailné plány jednotlivých etáp projektu.

Objednávateľ požaduje aby zhotoviteľ v jednotlivých plánoch uviedol požiadavky na súčinnosť objednávateľa pre dané výstupy a iné externé závislosti (napr. z iných projektov).

Projektový plán a etapové plány požaduje objednávateľ vypracovať vo formáte **MS Project**.

Objednávateľ požaduje aby projektový plán zároveň odrážal reálne rozloženie realizačných tímov.

Stručná charakteristika jednotlivých fáz a etáp projektu:

Realizačná fáza projektu:

- Etapu – Nastavenie projektu – v rámci tejto etapy projektu zhotoviteľ vypracuje detailný projektový plán, plán nasledujúcej etapy, dodá a nainštaluje testovacie a vývojové prostredie SAP S/4 HANA u objednávateľa.
- Etapu – Analýza a dizajn - v rámci Etapy Analýza a dizajn zhotoviteľ bude mapovať procesy súčasného stavu (gap analýza) a navrhovať procesy budúceho stavu vrátane biznis analýzy, technickej analýzy (aj integračných rozhraní) a migračnej analýzy. V rámci tejto etapy zhotoviteľ navrhne spôsob prechodu na nové riešenie SAP S/4HANA a zreviduje navrhovaný scaling a sizing pre implementované S/4HANA riešenie a zohľadní detailný návrh riešenia.

Výstup mapovania procesov bude v elektronickej podobe vo formáte súborov MS Word (Ms Excel)

V rámci tejto etapy zhotoviteľ využije „on-premise“ SAP S/4HANA sandbox, ktorý nainštaloval v Iniciačnej fáze v rámci infraštruktúry objednávateľa na analýzu a dizajn riešenia, predvedenie štandardnej funkčnosti na SandBoxe. Predvedenie nastavených parciálnych funkčností podľa dizajnu riešenia, resp. postupné iterácie riešenia na sandboxe, považuje objednávateľ za kľúčové činnosti zhotoviteľa v priebehu tejto fázy.

- Etapu - Implementácia - v rámci Etapy Implementácia zhotoviteľ bude vykonávať implementáciu funkčného celku, migrácií a integrácií v plnom rozsahu, ako aj implementáciu systému na migráciu údajov.
- Etapu - Školenie - v rámci Etapy Školenie zhotoviteľ bude vykonávať nasledovné typy školení vrátane školiacich materiálov:
 - školenie účastníkov akceptačného testovania
 - školenie správcov prevádzky a administrátorov

- školenie Tímu školiteľov
- Etapa - Testovanie riešenia - v rámci Etapy Testovanie riešenia zhotoviteľ a objednávatel' vykonajú typy funkčných, integračných, migračných a iných testov, ktoré budú stanovené v projektovom pláne.
V úvode etapy Testovanie riešenia objednávatel' predpokladá vykonanie Preberacieho testu.
Po ukončení testovania zhotoviteľ vypracuje Správu o akceptačnom testovaní.
- Etapa - Nasadenie riešenia (Roll out) - predstavuje prípravu, nasadenie riešenia do produkčného prostredia, vykonanie skúšobnej prevádzky (ostrej prevádzky so zvýšeným dohľadom), akceptácia riešenia a stabilizácia ostrej prevádzky. Zvýšená podpora pri stabilizácii ostrej prevádzky je požadovaná v rozsahu minimálne 1 mesiac.
Zhotoviteľ v rámci prípravy na nasadenie riešenia nainštaluje komplexne produkčné prostredie dodávaného systému v mieste objednávatel'a.

Ukončovacia fáza projektu:

- Etapa - Ukončenie projektu – podpísanie finálneho akceptačného protokolu.

Maximálna doba trvania komplexnej dodávky služby upgrade je **6 mesiacov** odo dňa akceptácie plánu projektu vypracovaného poskytovateľom podľa požadovaných parametrov objednávatel'om. Poskytovateľ navrhne detailný harmonogram projektu v spolupráci s projektovým tímom objednávatel'a

Požiadavka k plánovaniu projektu:

Objednávatel' požaduje, aby poskytovateľ vypracoval **Plán projektu** tak, aby spustenie dodávaného systému (začiatok vykonávania skúšobnej prevádzky, tj. produkčnej prevádzky so zvýšeným dohľadom) bol naplánovaný od **1.3.2026** s tým, že plán projektu bude predložený poskytovateľom do **jedného mesiaca** od účinnosti Zmluvy o poskytovaní služieb. Objednávatel' si vyhradzuje právo zmeniť naplánovaný termín spustenia dodávaného systému aj neskorší dátum ako je **1.3.2026**

a. Postup pri riešení Problémov/požiadaviek – Helpdesk:

Na hlásenie problémov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- Identifikácia Problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
- Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do Helpdesku.

Postup

- 1) Oprávnená osoba Objednávateľa zadáva/hlási problém/požiadavku v systéme Helpdesk na adrese: <https://www.operations-atos.net>, t.č. xxx v prípade nedostupnosti e-mailom na [xxx](#). Oprávnená osoba 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 Oprávnená osoba Objednávateľa. Každé hlásenie Problému prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v Helpdesku. Helpdesk vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Helpdesk eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť, čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Problému. 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 Helpdesku dostupnom on-line.
- 2) Špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Problém a začne ich prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrovania bude pokračovať riešenie Problému.
- 3) Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kategórie požiadavky/Problému 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 Helpdesku.
- 4) Oprávnená osoba Objednávateľa po vykonaní služieb pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa alebo na diaľku vzdialeným pripojením, potvrdí poskytnutie služby a funkčnosť riešenia v Helpdesku.
- 5) Všetky vyriešené požiadavky /Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v Helpdesku. 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 Helpdesku. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v Helpdesku. 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 Helpdesk automaticky vykoná mailovú notifikáciu.

b. Parametre kvality poskytovaných služieb podpory prevádzky a údržby, a služieb podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania Problémov. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do Helpdesku alebo v prípade nedostupnosti Helpdesku od momentu nahlásenia Problému alternatívnym spôsobom, t. j. od momentu doručenia hlásenia Problému emailom.

- i. **Dostupnosť služieb podpory prevádzky a údržby a služieb podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru: nepretržite – v režime 24x7x365(366)**

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	24 hodín	nepretržite – v režime 24x7x365(366)

1. Mimoriadna pohotovosť

Bežná pracovná doba je v pracovné dni od 08:00 hod. do 16:00 hod. Mimopracovný čas sú dni pracovného pokoja a štátnych sviatkov a počas pracovných dní je to ostatný čas mimo bežnej pracovnej doby.

V prípade potreby, na základe žiadosti Objednávateľa, Poskytovateľ zabezpečí mimoriadnu pohotovosť a mimoriadne výkony nespádajúce do bežnej pracovnej doby. Objednávateľ je povinný takéto mimoriadne akcie nahlásiť Poskytovateľovi v predstihu minimálne päť (5) pracovných dní vopred.

Popis	Poznámka
Pohotovosť – nočná	Od 17:00 – 8:00 hod počas pracovných dní
Pohotovosť – 24 hod.	00:00 – 24:00 hod počas pracovných dní
	00:00 – 24:00 hod počas pracovných dní počas sviatkov a dní pracovného pokoja

Mimoriadna pohotovosť musí byť zohľadnená v predkladanej cenovej ponuke.

- ii. **Úroveň spracovania požiadaviek/Problémov**

Reakčná doba Poskytovateľa na Problém sa určuje na základe príslušnej úrovne Problému. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky a Služby podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru podľa tabuľky uvedenej nižšie. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do Helpdesku.

Priorita	Popis požiadavky/Problému	Reakčná doba	Čas na náhradné riešenie	Čas na úplné vyriešenie
P1	Kategória A - Kritický problém Kritické poruchy alebo vady spôsobujúce nefunkčnosť IS SAP a DC	do 4 hod.	do 8 hod.	do 24 hod.
P2	Kategória B - Nekritický problém	do 24 hod.	do 48 hod.	do 5 pracovných dní

P3	Kategória C – Modifikácia IS SAP a DC, iné požiadavky	do 48 hod.	do 5 pracovných dní	do 10 pracovných dní
----	---	------------	---------------------	----------------------

Náhradné riešenie = maximálny čas na dočasné riešenie od nahlásenia, ktoré obnovuje funkčnosť systému alebo eliminuje dopad na prevádzku

Čas na úplné vyriešenie = maximálna doba od nahlásenia po úplné odstránenie chyby (vrátane nasadenia trvalého fixu alebo aktualizácie)

iii. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky a údržby, Služby podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná na mesačnej báze na konci daného mesiaca.

Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je report (výkaz):

- vykonaných Službách podpory prevádzky a údržby obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb,
- o vykonaných Službách podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru evidovaných v Helpdesku uzatvorených v danom mesiaci.

c. Služby rozvoja

Služby rozvoja sú súčasťou **Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia** a vzťahujú sa na vývojové, testovacie a produkčné prostredie IS SAP a DC a jeho súčastí a zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti alebo prevádzky IS SAP a DC postupmi metodológie implementácie informačných systémov a systémového softvéru.

Zmena funkčnosti môže byť tiež vyvolaná požiadavkou Objednávateľa na zlepšenie existujúcej funkcionality alebo na zavedenie novej funkcionality v IS SAP a DC. Súčasťou dodávky služieb rozvoja je:

- štúdia realizovateľnosti,
- funkčná analýza a analýza rizík, vrátane dopadov na spracovanie osobných údajov,
- návrh riešenia,
- technologický a funkčný upgrade IS SAP a softvérových komponentov DC
- nastavenie (customizácia) IS SAP a DC
- vývoj vrátane vytvorenia a zmien rozhraní IS SAP,
- vytvorenie funkčného prototypu IS SAP,
- príprava testovacích scenárov, testovanie funkcionality, záťažové testy,
- migrácia dát,
- technická, prevádzková a používateľská dokumentácia
- školenia,

Zmena funkčnosti systému zahŕňa rozšírenie, prídanie alebo modifikáciu akejkoľvek časti IS SAP a DC v súlade so schváleným plánom rozvoja IS SAP a DC na základe odsúhlasenej Požiadavky na zmenu systému.

Poskytovateľovi prináleží úhrada za tieto služby podľa dohodnutého cenníka služieb rozvoja.

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS SAP a DC, ktoré vyplývajú z novovzniknutých potrieb Objednávateľa na rozšírenie funkčnosti systému.

V rámci služieb rozvoja sú zahrnuté zmeny a rozšírenia funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS SAP a DC, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, podstatnými zmenami IS SAP a DC a aktualizácia príslušnej dokumentácie na základe týchto zmien.

i. Postup objednania Služieb rozvoja ako súčasti Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu (ďalej len „PNZ“) a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa. Formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe 2 Servisnej zmluvy – Formulár Požiadavka na zmenu. Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorý je súčasťou PNZ:

- v prípade požiadavky na zmenu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny, vzor je uvedený v Prílohe 4 Servisnej zmluvy a predpokladaný harmonogram prác,
- na základe písomnej požiadavky Objednávateľa vypracuje poskytovateľ k definovaným požiadavkám na zmenu väčšieho rozsahu podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzu dopadu (Príloha 3 Servisnej zmluvy), v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS SAP a DC budú ovplyvnené realizáciou zmeny a predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny (Príloha 5 Servisnej zmluvy), ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov požiadavky na zmenu.

Do 10 pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou Objednávateľa,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Objednávateľ Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení. Oprávnená osoba Objednávateľa požiada Poskytovateľa o prehodnotenie Cenovej kalkulácie alebo zruší požiadavku na zmenu,
- v prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.
- K realizácii Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

ii. Parametre kvality poskytovaných služieb rozvoja

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného predmetu Požiadavky na zmenu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách.

Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	Defekt s dopadom na základné funkcionality IS SAP a DC, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS SAP a DC, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS SAP a DC, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí	5

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

iii. Akceptačné konanie služieb rozvoja

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby rozvoja na základe objednávky na realizáciu požiadavky na zmenu doručenej Objednávateľom Poskytovateľovi. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Na odovzdanie príslušného plnenia požiadavky na zmenu vyzve Poskytovateľ Objednávateľa písomne minimálne 5 (päť) kalendárnych dní pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 2 (dvoch) kalendárnych dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa, že príslušné plnenie bolo poskytnuté a že je pripravené na odovzdanie.

Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu Oprávnené osoby oboch Zmluvných strán. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu iba písomne s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 4 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi. Pokiaľ nebude akceptačný protokol akceptovaný podpisom Objednávateľa a nebudú podľa predchádzajúcej vety doručené Objednávateľom Poskytovateľovi písomne dôvody, prečo nebol podpísaný, platí nevyvrátiteľná domnienka, že akceptačný protokol sa považuje za podpísaný a účinky podpísaného akceptačného protokolu nastali v deň odovzdávania plnenia.

iv. Hodnotenie kvality poskytnutých služieb rozvoja

Hodnotenie poskytnutých Služieb rozvoja, ktoré bude vykonané Akceptačným testovaním, bude prebiehať podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa. Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za poskytnuté služby sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- **Neakceptované** – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní

požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.

- **Akceptované** – výstupom je podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity. Nevyriešené defekty (v rámci limitov) sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v lehote dohodnutej oprávnenými osobami Zmluvných strán. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný defekty (kategórie - normálna) odstrániť do 15 (pätnástich) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu. Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.

5. Popis funkcionality a architektúry súčasného stavu IS SAP

3.1. Funkcionalita systému (Business architektúra)

IS SAP je postavený na aplikačnej platforma SAP NetWeaver a podporuje business procesy používateľov systému.

Funkcionalita riešenia pokrýva nasledovné business procesy podporované jednotlivými modulmi IS SAP :

- procesy finančného účtovníctva (SAP FI)
- procesy interného účtovníctva – kontrolingu (SAP CO)
- procesy obstarávania (SAP MM)
- procesy logistiky (SAP MM, SAP SD)
- procesy riadenia ľudských zdrojov (SAP HR)

3.1.1. Procesy finančného účtovníctva sú v IS SAP pokryté v nasledovných oblastiach:

- procesy účtovníctva hlavnej knihy,
- procesy účtovníctva odberateľov,
- procesy účtovníctva dodávateľov,
- procesy investičného majetku,
- procesy daňového účtovníctva,
- procesy bankového účtovníctva,
- procesy účtovníctva pokladne,
- procesy účtovnej závierky,
- procesy upomínania.

Procesy hlavnej knihy

sú v IS SAP pokryté funkcionalitou:

- definovanie globálnych nastavení hlavnej knihy:
 - účtovej osnovy
 - analytickej evidencie
 - účtovného rozvrhu
 - účtov hlavnej knihy
 - parametrov systému pokrývajúce požiadavky z hľadiska DPH
 - parametrov systému pre definovanie účtovného obdobia
- evidenciu a správu kmeňových údajov účtov hlavnej knihy
- predbežné uloženie účtovných dokladov s možnosťou ďalšieho spracovania iným používateľom až do fázy končeného zaúčtovania dokladu v systéme
- zaúčtovanie účtovných dokladov

- zaúčtovanie účtovných prípadov s použitím preddefinovaných predkontácií
- výpočet a evidenciu DPH na vstupe a výstupe
- stornovanie účtovných dokladov
- editácie len textu účtovného dokladu, variabilného a konštantného symbolu pri už zaúčtovaných dokladoch
- automatické generovanie dokladov pre interné účtovníctvo
- zaúčtovanie obchodných prípadov vzhľadom na sledované oblasti účtovania:
 - nákladové strediská
 - úlohy, projekty, projekty spolufinancované s prostriedkov Európskej únie
 - interné zákazky.
- automatické vytváranie dokladov interného účtovníctva (pohyb nákladov a výnosov) na základe zaúčtovania účtovného dokladu vo finančnom účtovníctve
- otvorenie a uzatvorenie účtovného obdobia pre všetky procesy účtovania
- automatizované otvorenie a uzatváranie účtovných kníh
- evidenciu otvorených položiek na požadovaných účtoch hlavnej knihy s funkcionalitou automatizovaného párovania otvorených položiek
- reporting a vyhodnotenie v reálnom čase na základe aktuálnych údajov účtovníctva (škálovateľný, exportovateľný do štandardných dátových formátov) ako napríklad:
 - denník účtovných dokladov
 - zostatky účtov hlavnej knihy
 - obratová predvaha
 - účtová osnova
 - súvaha, výkaz ziskov a strát
 - analýza nákladov
 - analýza výnosov
 - podklady pre spracovanie daňového priznania k DPH
 - hlavná kniha
 - denník účtovných dokladov projektu

Procesy účtovníctva dodávateľov

Procesy účtovníctva dodávateľov pokrývajú činnosti:

- centrálnu evidenciu a správu kmeňových údajov dodávateľov v štruktúre:
 - domáci
 - zahraniční
 - fyzické osoby
 - právnické osoby
- blokovanie dodávateľov
- evidenciu dodávateľských faktúr, predfaktúr a dobropisov
- zaúčtovanie platby zálohy
- zaúčtovanie dodávateľskej (s možnosťou číslovania dokladov zo samostatných číselných radov podľa druhu dokladu):
 - zálohovej faktúry
 - faktúry
 - dobropisu
- zaúčtovanie vyrovnania záväzku po zaplatení (automaticky alebo ručne)
- automatizované zaúčtovanie úhrad záväzkov podľa vopred definovaných jednoznačných pravidiel
- kontrolu a blokovanie výmazu kmeňového záznamu dodávateľov pokiaľ na nich už boli zaúčtované doklady
- spracovanie podkladov pre úhradu záväzkov
- zobrazenie a reporting aktuálneho stavu záväzkov voči dodávateľovi (škálovateľný,

exportovateľný do štandardných dátových formátov) ako napríklad:

- saldokonto dodávateľov
- položková aj obratová kniha dodávateľských faktúr a ostatných záväzkov
- súpis neuhradených faktúr
- faktúry po splatnosti
- zoznam kmeňových údajov dodávateľov
- zoznam zálohových faktúr
- zobrazovanie a tlač výkazu pre odsúhlasovanie zostatkov dodávateľov
- zverejňovanie faktúr a zmlúv
- kontrola platobnej schopnosti dodávateľov (rizikový daňový subjekt)

Procesy účtovníctva odberateľov pokrývajú činnosti

- centrálnu evidenciu a správu kmeňových údajov odberateľov v štruktúre:
 - domáci
 - zahraniční
 - fyzické osoby
 - právnické osoby
- blokovanie odberateľov
- evidenciu odberateľských faktúr, predfaktúr a dobropisov
- zaúčtovanie došlej platby zálohy
- zaúčtovanie odberateľskej (s možnosťou číslovania dokladov zo samostatných číselných radov podľa druhu dokladu):
 - zálohovej faktúry
 - faktúry
 - dobropisu
- zaúčtovanie vyrovnania pohľadávky po zaplatení (automaticky alebo ručne)
- automatizované zaúčtovanie úhrad pohľadávok podľa vopred definovaných jednoznačných pravidiel
- kontrolu výmazu kmeňového záznamu odberateľov pokiaľ na nich už boli zaúčtované doklady
- sledovania stavu spracovania faktúry:
 - stav odoslania
 - stav úhrady
- výpočet a spracovanie upomienok
- zobrazenie a reporting aktuálneho stavu pohľadávok voči odberateľovi (škálovateľný, exportovateľný do štandardných dátových formátov) minimálne v rozsahu:
 - saldokonto odberateľov
 - položková aj obratová kniha odberateľských faktúr a ostatných pohľadávok
 - súpis neuhradených faktúr
 - stornované faktúry
 - faktúry po splatnosti
 - zoznam kmeňových údajov odberateľov.
- zobrazovanie a tlač výkazu pre odsúhlasovania zostatkov odberateľov
- sledovanie a evidencia právneho ošetrenia odberateľských faktúr po termíne splatnosti

Procesy účtovníctva investičného majetku, pokrývajú činnosti

- definovanie globálnych nastavení účtovníctva investičného majetku v súlade so slovenskou legislatívou v tejto oblasti
- rozčlenenie majetku podľa legislatívy (softvér, pozemky, stavby...)
- evidenciu hodnôt v knihe majetku v odpisových oblastiach :

- účtovné odpisy
- daňové odpisy
- prenájatý majetok
- zakladanie karty majetku s predlohou podľa už existujúcej karty
- evidenciu kmeňových údajov majetku minimálne v rozsahu:
 - názov majetku
 - inventárne číslo, pôvodné inventárne číslo vedené v predchádzajúcej evidencii, sériové číslo, evidenčné číslo vozidla
 - organizačná jednotka (nákladové stredisko), pri zmene organizačnej jednotky záznam o časovom intervale, počas ktorého bola platná pôvodná a nové nákladové stredisko
 - umiestnenie majetku (budova, miestnosť)
 - kód klasifikácie produkcie, kód klasifikácie stavby
 - typ majetku, dodávateľ, výrobca, štát pôvodu
 - používateľ, ktorý kartu založil, záznam zmien a používateľov, ktorí zmeny vykonali
 - osoba zodpovedná za majetok
 - dátum založenia karty
 - dátum zaradenia majetku do používania
 - dátum vyradenia majetku z používania
 - spôsob nadobudnutia
 - zobrazenie len relevantných polí pre daný druh majetku
 - odpisová skupina, životnosť majetku podľa účtovných a daňových odpisov, dátum, od ktorého sa majetok odpisuje, spôsob výpočtu odpisov
- účtovné dáta minimálne v rozsahu:
 - účet obstarávacej hodnoty hlavnej knihy, na ktorom je majetok vedený
 - číslo dokladu o zaradení majetku do používania, vyradení, preúčtovaní a iných účtovných operácií
 - údaje o hodnote majetku - obstarávacia hodnota, zmeny ceny, odpisy (mesačné, ročné, kumulované), zostatková hodnota
 - údaje o príslušenstve majetku
- evidenciu zdrojov financovania obstarania majetku (druh dotácie)
- evidenciu príslušenstva, ktorá je účtovou súčasťou ceny majetku
- evidenciu a automatické zaúčtovanie pohybov na karte majetku:
 - prírastky (zaradenie nového, použitého, darovaného majetku, zaradenie rozdelením majetku)
 - úbytky (likvidácia, predaj, dar; úbytok časti – likvidácia, predaj, dar)
 - zmeny ceny (precenenie, technické zhodnotenie),
 - prevody majetkov
 - opravy (účtov, stredísk)
 - preúčtovanie hodnôt na karte medzi odpisovými oblastami
- automatické operácie:
 - automatické účtovanie o pohyboch majetkov (podľa platnej legislatívy)
 - automatické operácie zmeny ceny majetku pri nadobudnutí či vyradení príslušenstva majetku (ktoré je účtovou súčasťou ceny majetku)
 - automatické aj ručné odpisovanie majetku (pre potreby opravy), vrátane automatického účtovania (podľa platnej legislatívy) a rozúčtovania odpisov automatické vytváranie dokladov interného účtovníctva zo zaúčtovania odpisov pre potreby sledovania nákladov
 - automatické účtovanie výnosov budúcich období kapitálovej dotácie v príslušnej výške odpisov
 - automatické číslovanie kariet podľa druhu majetku
 - automatické charakteristiky odpisovania podľa druhu majetku a pod. pri zakladaní karty majetku (spôsob odpisovania, začiatok odpisovania.)
- hromadné operácie
 - možnosť hromadnej zmeny kmeňových údajov majetku
 - možnosť hromadného prevodu medzi strediskami
- možnosť vytvorenia používateľom definovaných overovaní, na kontrolu chybné zadávaných údajov

- možnosť uzavretia starého fiškálneho roka
- možnosť účtovať o majetku na prelome rokov simultánne do dvoch rokov, aby nebolo potrebné uzavrieť definitívne starý rok, aby sa mohlo účtovať do nového
- možnosť zrušiť závierku majetku
- evidenciu postupného nadobúdania majetku až do chvíle jeho uvedenia do užívania a umožniť z tejto evidencie jednorazovo uviesť majetok do užívania
- definovanie rozloženia obstarávacích nákladov v prípade obstarania viacerých majetkov na základe jedného spoločného prvotného dokladu
- vykonávanie transakcií s majetkom s adekvátnym vznikom účtovných zápisov v účtovníctve hlavnej knihy – pokiaľ je transakcia účtovná
- zobrazenie a reporting nasledovných zostáv:
 - o inventárna karta majetku
 - o zaradenie majetku
 - o vyradenie majetku
 - o údaje o aktuálnom stave majetku (obstarávacía hodnota, kumulované odpisy, zostatková hodnota za všetky odpisové oblasti v jednom reporte, za jednotlivé majetky, triedy majetkov)
 - o prírastky, úbytky, prevody a iné pohyby majetkov podľa rôznych kritérií výberu
 - o majetkov navrhnutých na vyradenie
 - o porovnanie zostatkov v knihe majetku a na účtoch majetku v hlavnej knihe
 - o zoznamy majetkov pridelených na osobné číslo
 - o inventúrne súpisy
 - o inventúrny zápis
 - o rekapitulácie stavu a pohybov majetku za zvolené obdobie
 - o odpisový zoznam za triedu majetku aj za jednotlivé majetky (odpis za rok, mesiac, doteraz odpísaná čiastka za majetok aj triedy majetku, organizačné úrovne a pod.)
 - o prvotných dokladov prepojených s kartou majetku a objektov prepojených s kartou majetku (dodávateľ, nákladové stredisko, zdroje financovania, požiadavka na objednávku, objednávka, faktúra)
- proces inventúry
 - o tlač inventúrnych zostáv

Procesy daňového účtovníctva

Procesy daňového účtovníctva poskytujú funkcionalitu pre evidenciu, zaúčtovanie a výkazníctvo jednotlivých typov daní v prepojení s ostatnými procesmi spracovávajúcimi údaje o daňovom základe v zmysle daňovej legislatívy platnej pre SR.

Procesy daňového účtovníctva pokrývajú činnosti:

- evidenciu daňových kódov a sadzieb dane,
- evidenciu daňových identifikačných čísel odberateľov a dodávateľov ,
- zaúčtovanie účtovných dokladov o DPH na príslušných účtoch hlavnej knihy v reálnom čase,
- evidenciu dátumu daňového hlásenia na účtovných dokladoch s DPH,
- automatický import platného kurzového lístka z Európskej centrálnej banky na nasledujúci deň ,
- prepočet kurzových rozdielov položiek DPH pri zahraničných faktúrach,
- evidenciu účtovných dokladov s prepočtom kurzu pre záväzok a kurzu pre DPH
- evidenciu príznaku oslobodenia, resp. percentuálneho oslobodenia od dane z príjmov v účtovnom doklade (bez navyšovania účtov hlavnej knihy),
- výpočet dane z pridanej hodnoty na vstupe a na výstupe pri zaúčtovaní účtovných dokladov, kontrolu zadanej hodnoty dane vzhľadom na kód dane,
- zobrazenie a reporting podkladov k zostaveniu daňových priznaní,

- kontrolný výkaz DPH

Procesy bankového účtovníctva

Procesy bankového účtovníctva pokrývajú evidenciu a správu kmeňových údajov jednotlivých bankových ústavov a poskytovať funkcionality pre domáci a zahraničný platobný prostredníctvom banky. Platobný styk je podporovaný na úrovni účtovnej jednotky v domácej i zahraničných menách.

Procesy bankového účtovníctva pokrývajú činnosti:

- prípravu príkazov na úhradu záväzkov automatizovane podľa stanovených kritérií
 - o skupín dodávateľov
 - o banky
 - o jednotlivej faktúry
 - o dátumu splatnosti
 - o sumy
- čiastkovú úhradu záväzkov,
- spracovanie príkazov na úhradu v elektronickej forme,
- opakované spracovanie nerealizovaných príkazov na úhradu,
- import bankových výpisov v elektronickej forme vo formátoch domácich bánk
- spracovanie bankových výpisov s automatizovaným ale i ručným párovaním otvorených položiek odberateľov a dodávateľov,
- rozpísanie bankového výpisu na viacero čiastkových výpisov, ktoré môžu mať rôzne predkontácie a možno ich samostatne párovať,
- ručné párovanie (tiež s možnosťou ručného zrušenia párovania) riadkov bankových výpisov,
- kontrola a zamietnutie viacnásobného načítania jedného bankového výpisu,
- zobrazenie a reporting bankového platobného styku a účtovníctva použitím štandardných funkcionalít.

Procesy účtovníctva pokladne

Procesy účtovníctva pokladničnej knihy poskytujú funkcionality pre evidenciu a správu pokladničnej hotovosti a transakcií s hotovosťou v domácej i zahraničných menách.

Procesy účtovníctva pokladničnej knihy, pokrývajú činnosti:

- spracovanie a tlač príjmových a výdavkových pokladničných dokladov v predpísanej legislatívnej forme,
- reporting stavu a vývoja pokladničnej hotovosti a pokladničných dokladov v predpísanej forme,
- zaúčtovanie účtovných dokladov pokladne v reálnom čase a prepojenie na účty hlavnej knihy,

Procesy účtovnej závierky

Procesy účtovnej závierky musia podporovať automatizáciu prác súvisiacich s uzatváraním a otváraním účtovného obdobia.

Procesy účtovnej závierky, pokrývajú činnosti:

- otvorenia účtovného obdobia v novom fiškálnom období,
- zmena účtovného obdobia samostatne pre účtovníctvo investičného majetku,
- procesy pre podporu fyzickej inventarizácie,
- procesy precenenia pohľadávok a záväzkov na konci účtovného obdobia,
- procesy precenenia skladových zásob,
- procesy pre odsúhlasenie zostatkov vedľajších účtovných kníh s hlavnou účtovnou knihou,
- uzatvorenie predchádzajúceho obdobia v účtovníctve investičného majetku,
- uzatvorenie predchádzajúceho obdobia v kontrolingu,
- uzatvorenie predchádzajúceho obdobia v účtovníctve hlavnej knihy,
- vytvorenie legislatívnych finančných výkazov,
- analýzu finančných výkazov.

Procesy upomínania

Procesy upomínania poskytujú funkcionality pre spracovanie viacstupňových upomienok.

Procesy upomínania pokrývajú činnosti:

- evidenciu a správu parametrov upomínania,
- automatizované vystavenie viacstupňovej upomienky podľa parametrov upomínania.

3.1.2. Procesy interného účtovníctva (kontrolingu)

Funkcionalita IS SAP pokrýva oblasť riadenia plánovaných nákladov a výnosov, samotnú tvorbu plánov a ich variantov. Na základe aktuálnych účtovných údajov a plánovaných finančných údajov systém poskytuje nástroje na vyhodnotenie aktuálneho stavu realizácie finančných plánov.

Procesy interného účtovníctva pokrývajú činnosti:

- evidenciu zodpovedných osôb za sledované oblasti plánovania nákladových stredísk,
- reporting
 - o analýzy nákladov a výnosov
 - o hospodárskeho výsledku
 - o analýzy nákladov a výnosov v porovnaní s predchádzajúcimi účtovnými obdobiami

Procesy účtovníctva nákladového strediska :

poskytujú funkcionality pre sledovanie skutočných nákladov na jednotlivých úrovniach hierarchie organizačnej štruktúry. Reporting sledovania nákladov a porovnávania s plánom poskytnutej informácie k riadeniu nákladov na jednotlivých úrovniach organizačnej štruktúry.

Procesy účtovníctva nákladového strediska a interných zákaziek pokrývajú činnosti:

- definíciu a správu nákladových stredísk
- zmeny nákladových stredísk so zachovaním histórie už evidovaných nákladov k

- zrušeným nákladovým strediskám
- definíciu kmeňových údajov skupín a hierarchií
- definícia a správa účtov pre interné účtovníctvo
- plánovanie nákladov
- plánovanie nákladov a výkonov
- sledovanie histórie zmien plánov
- sledovanie nákladov podľa miesta ich vzniku
- vytváranie verzií plánov
- aktualizáciu reálnej tvorby nákladov
- manuálne účtovanie po položkách na nákladové účty interného účtovníctva
- automatické rozúčtovanie skutočných nákladov na jednotlivé strediská podľa vopred definovaných pravidiel
- automatické vytváranie dokladov interného účtovníctva pri vzniku relevantných účtovných dokladov súvisiacich s tvorbou nákladov v externom účtovníctve
- aktuálne vyhodnotenie plnenia plánu nákladových stredísk
- reporting - analýza nákladových stredísk.

3.1.3. Procesy obstarávania

Procesy obstarávania poskytujú funkcionalitu pre evidenciu a realizáciu objednávok na nákup na základe požiadaviek od jednotlivých stredísk, odborov a úsekov

Procesy obstarávania mu pokrývajú činnosti:

- vytváranie a spracovanie požiadaviek na objednávku (konsignačné sklady):
 - schvaľovanie dokladov na jednotlivých úrovniach pre organizačné jednotky
 - členenie podľa typov
 - evidovanie stavu plnenia
 - evidovanie požadovaného dodávateľa
- vytváranie a spracovanie objednávok:
 - vystavenie na základe objednávky
 - vystavenie objednávky (možnosť doplnenia vlastného prednastaveného textu do objednávky)
 - členenie objednávok podľa druhu, s možnosťou samostatného číslovania
 - priradenie dodávateľa k objednávke
 - schvaľovanie dokladov na rôznych úrovniach pre organizačné jednotky
 - generovanie a riadenie verzií objednávok
 - kontrola stavu plnenia objednávky
 - evidovanie ceny bez DPH
 - priradenie k rámcovej zmluve
 - zobrazenie prepojených objektov objednávky:
 - dodávateľská faktúra
 - príjem materiálu
 - odsúhlasenie služieb a prác
 - došlej zálohy
- obstarávanie služieb a materiálu, tovaru a práce
 - evidovanie zmlúv
 - evidovanie nákupných cien na úrovni dodávateľov pre nakupované materiály
 - sledovanie stavu objednávky
- reporting a zverejňovanie
 - hlásenie INTRASTAT
- reporting minimálne nasledovných tlačových zostáv:
 - nákupná objednávka
 - Podľa stavu plnenia
 - Podľa stavu uvoľnenia

- Prehľad dokladov podľa ľubovoľných údajov evidovaných na úrovni nákupnej objednávky napr. dodávateľ, materiál, organizačné jednotky
- Priradenie k zmluvám
- plnenie rámcových, čiastkových a kúpnych zmlúv
-

3.1.4. Procesy Logistiky

IS SAP podporuje nasledovné procesy logistiky v jednotlivých moduloch SAP :

- Procesy riadenia zásob (SAP MM),
- Procesy vstupnej a výstupnej logistiky (SAP MM),
- Procesy predaja a distribúcie (SAP SD),
- Procesy predaja a poskytovania služieb (SAP SD),

Procesy riadenia zásob

Funkcionalita IS SAP umožňuje viesť skladové hospodárstvo, a to minimálne v 150 skladoch jednotlivo. Systém podporuje metódu oceňovania zásob v štandardných aj priemerných cenách.

Procesy v tejto oblasti pokrývajú činnosti:

- evidenciu a správu katalógu skladových materiálov s rýchlym vyhľadávaním podľa zadaných kritérií
- evidovanie pohybov na úrovni skladov:
 - príjem
 - k nákupnej objednávke
 - bez nákupnej objednávky
 - výdaj
 - výdaj na základe príjmu
 - výdaj k dodaciemu listu
 - výdaj k požiadavke na výdaj
 - preskladnenie medzi skladmi
 - storno príjmu aj výdaja (úplné, čiastočné),
 - automatická aktualizácia skladových kariet
 - automatické číslovanie dokladov
 - zmena hodnoty skladovej karty
- evidovanie osobného čísla pri výdaji, pre účely prehľadov
- tlačový výstup pohybov
- proces inventarizácie skladových kariet
- evidovanie požiadaviek na výdaj, tlač požiadaviek
- evidovanie pohybov v súčasnom a predchádzajúcom mesiaci
- prepojenie s účtovníctvom:
 - automatické zaúčtovanie skladových dokladov v externom účtovníctve
- evidovanie zásoby skladovej karty k projektu z pohľadu množstva aj hodnoty
- reporting minimálne nasledovných tlačových zostáv:
 - skladové karty
 - pohyby na skladových kartách
 - jednotlivé skladové doklady
 - súhrnný prehľad o výdaji a príjme materiálu
 - inventúrny súpis
 - stav zásob na úrovni skladov v množstve aj hodnote
 - stav zásob k ľubovoľnému dátumu na úrovni skladu

Procesy vstupnej a výstupnej logistiky

Funkcionalita IS SAP podporuje predaj v rámci procesov DPB, a.s.. Prevažne je to predaj služieb a predaj komodít materiálnej povahy.

Procesy v tejto oblasti pokrývajú činnosti:

- správu odberateľov
- správu produktov a služieb
- stanovenie predajných cien:
 - ceny pre rôzne druhy odberateľov
 - ceny bez DPH a vrátane DPH
 - prirážky, zľavy
 - predajné cenníky
- zálohovú odberateľskú fakturáciu.

Procesy predaja a poskytovania služieb

Procesy v oblasti predaja a poskytovania služieb pokrývajú činnosti :

- vytváranie kontraktov
- spracovanie objednávky zákazníka (externý, interný predaj) – vytvorenie zákazky
- realizácia dodávky pri skladových komoditách materiálnej povahy:
 - príprava materiálu na odber
 - výdaj materiálu
- fakturácia
- požiadavky na dobropis/t'archopis
- storná
- základné zostavy predajných štatistík
- prehľad vystavených faktúr po položkách, so sledovaním úhrady faktúry, s prepojením na účtovný doklad.

3.1.5. Procesy riadenia ľudských zdrojov

IS SAP podporuje funkcionality procesov riadenia ľudských zdrojov.

Procesy riadenia ľudských zdrojov pokrývajú procesy v jednotlivých moduloch IS SAP:

- Procesy riadenia ľudských zdrojov (SAP HR)

Procesy riadenia pracovných činností

Procesy v tejto oblasti musia minimálne pokrývať činnosti:

- centrálnu evidenciu a správu zamestnancov v rozsahu údajov vyplývajúceho z legislatívnych požiadaviek, požiadaviek na výkazníctvo a štatistiku a ďalších údajov
- hromadná zmena kmeňových údajov zamestnancov podľa zadaných kritérií
- zabezpečené automatizované elektronické zasielanie výplatných pásovk na emailové adresy zamestnancov
- evidenciu pracovno-právnych vzťahov: -

- zaradenie/vyradenie do evidenčného stavu
 - prijatie do pracovného pomeru
 - ukončenie pracovného pomeru
 - evidenciu viacerých pracovno-právnych vzťahov k jednému pracovníkovi
 - evidenciu a správu štatistických kategórií, stupnice platových taríf, platové postupy vo vzťahu pracovníkovi
 - podpora valorizácie platových taríf
- spracovanie miezd a reporting vyžadovaný legislatívou:
 - výpočet mzdy opakovane na jednom pracovníkovi alebo na vybranej množine pracovníkov s monitoringom generovaných chýb, v rozčlenení na rôzne definované zdroje financovania
 - kontrola vstupných a výstupných údajov tzv. kontrolu nadväzností od zložiek brutta až po netto výplatu s variabilnou kontrolou
 - kontrola výšky osobného príplatku podľa platnej legislatívy
 - kontrola príplatku za riadenie podľa platnej legislatívy
 - výpočet zákonných dávok do poisťných fondov s členením podľa zdrojov financovania
 - zúčtovanie náhrad príjmov pri dočasnej pracovnej neschopnosti
 - exekúcia, interných a externých zrážok až po zúčtovanie dobierky
 - výpočet zrážok zo mzdy (poistky, sporenia, splátky pôžičiek, príspevky na doplnkové dôchodkové poistenie)
 - výpočet prevodu nevyčerpanej dovolenky za minulý rok (MR) pre potreby zaúčtovania rezervy do nasledujúceho roka
 - výpočet daní z príjmov pracovníkov
 - priznávanie daňového bonusu
 - výpočet ročného zúčtovania zdravotného poistenia
 - sledovanie čerpania dovolenky MR za každý mesiac a jej správne zaúčtovanie
- personálne opatrenia
- plánovanie pracovnej doby
- generovanie nepravidelných rozvrhov pracovnej doby
- zúčtovanie miezd a platov
-
- vykonávanie prevodov odvodov a daní za zamestnancov a zamestnávateľa
- možnosti exportu a importu údajov do a z externých systémov
 - elektronická prihláška a odhláška pre sociálnu poisťovňu a zdravotné poisťovne v požadovanom formáte
 - súbor dávok pre DDS v požadovanom formáte
 - dochádzkový systém s variabilnou štruktúrou exportu a importu dát
 - systém spracovania služieb a výkonov vodičov s variabilnou štruktúrou exportu a importu dát
 - stravovací systém s variabilnou štruktúrou exportu a importu
 - spracovanie časových udalostí v nadväznosti na dochádzku
 - spracovanie výstupov pre vedúceho organizačnej štruktúry s údajmi pre podriadených zamestnancov s variabilným priradením výstupov
 - výstupy vyžadované legislatívou a ďalších reportov ako:
 - pracovných zmlúv
 - platových dekrétov
 - dohôd o prácach mimo pracovného pomeru
 - potvrdenia o dani
 - ročné zúčtovanie dane
 - hlásenia pre daňový úrad v elektronickom tvare
 - ročné zúčtovanie zdravotného poistenia
 - ročný prehľad zúčtovaných miezd
 - výplatné pásky
 - zostavy, ktoré sú priamo určené pre výkazníctvo podľa platnej legislatívy:
 - rekapitulácia mzdových druhov s členením podľa zdrojov financovania
 - finančná rekapitulácia
 - mzdová a personálna inventúra
 - rekapitulácia pre štátnu pokladnicu s možnosťou opakovaného odoslania

- dát pre spracovanie do štátnej pokladnice.
- vyhotovenie podkladu pre odvod príspevku z vyplatených miezd do sociálneho fondu podľa zdrojov čerpania
- výkazníctvo pre sociálne a zdravotné poisťovne
- výkazy pre odvody dane
- výkazy pre DDS.

3.2. Architektúra systému

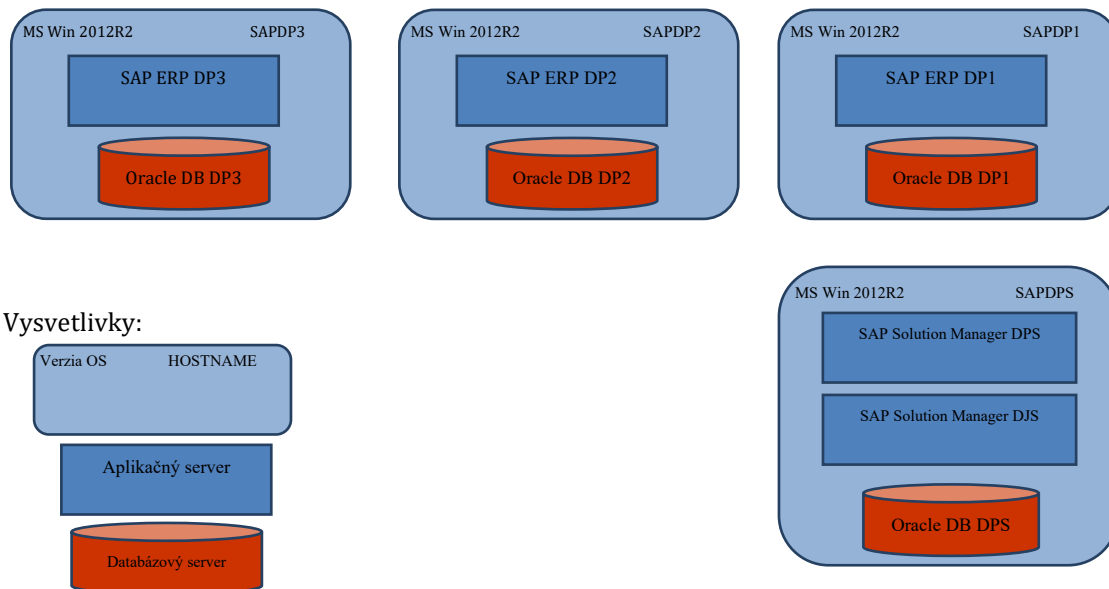
Jadrom informačného systému SAP v Dopravnom podniku Bratislava, akciová spoločnosť je produkt SAP ERP verzia 6.0 so SAP enhancement package 8 od firmy SAP SE. Systém beží na virtuálnych serveroch s operačným systémom Microsoft Windows Server 2012 R2 x64 na virtualizačnej platforme VMware. Ako databázové servery sú použité Oracle Database 19.14.0.0.0 Enterprise Edition 64-bit. Inštalované sú tri samostatné SAP ERP systémy so spoločným transportným systémom. SAP systém s označením DP1 obsahuje v klientovi 020 produktívne prostredie. SAP systém DP2 obsahuje v klientovi 020 testovacie prostredie. SAP systém DP3 obsahuje v klientovi 010 vývojové a customizačné prostredie a v klientovi 020 prostredie pre predbežné testovanie. Podľa požiadaviek prevádzky sa vykonáva kópia SAP systému DP1 (produkcia) do DP2 (test) databázovými nástrojmi (Oracle RMAN duplicate database). Pravidelne na mesačnej báze sa kopírujú HR údaje do testovacieho prostredia DP2/020 a do prostredia pre predbežné testy DP3/020. Systémy majú Unicode kódovanie. Verzie a Support Package úrovne vybraných komponentov:

SW komponent	Verzia	Úroveň SuppPack
SAP_BASIS	750	0028
SAP_ABA	750	0028
SAP_GWFND	750	0028
SAP_UI	754	0011
SAP_AP	750	0019
SAP_APPL	618	0019
SAP_HR	608	0132 (SAPKE608D2)
EA-HR	608	0109
SAP Kernel	753	1000

Je tiež inštalovaný SAP Solution Manager AS ABAP DPS a SAP Solution Manager AS Java DJS verzia 7.2 - aktuálne FPS 11 (05/2020)). SAP systém DJS sa používa aj v produktívnej prevádzke pre Adobe Document Services. Je realizované vzdialené R/3 Support spojenie do firmy SAP SE.

Zálohovanie Oracle Databases sa vykonáva cez Veeam na centrálné riešenie. Veľkosť produkčnej Oracle databázy DP1 je 431 GB. Údaje v databáze nie sú komprimované.

Schéma prostredia SAP systémov:



Rozhrania

Informačný systém SAP je zdrojom informácií pre iné informačné systémy a tiež načítava údaje z externých systémov. Sú realizované nasledujúce rozhrania:

- Automatický import kurzového lístka z ECB (ABAP prgram RFIMPNBS)
- Obrátkovosť – z modulu MM sa exportujú pohyby materiálov
- Export údajov z rôznych modulov pre AspHER
- PHL – čítanie súborov o čerpaní nafty a olejov
- Dochádzka – každých 12 hodín automatický upload zo systému WEGA zákazníckym programom
- FS software – personalistika a mzdy vodičov
- Multicash

Požiadavka na zmenu

Objednávateľ / Projekt:			
Meno žiadateľa:			
(Číslo / ID žiadosti):		Zo dňa:	

Špecifikácia žiadosti (vyplňa žiadateľ):

Podrobný popis žiadosti o zmenu:			
Požadovaný termín realizácie:			
Návrh riešenia: Súvisiace prílohy			

Stanovisko k žiadosti (vyplňa riešiteľ):

Vyjadrenie	A/N	Poznámka riešiteľa
Dopad na termíny:		
Dopad na náklady:		
Odporúčanie na realizáciu:		

	Prácnosť (v človekodňoch)	Cena (EUR s DPH)	Termín realizácie
Odhad realizácie:			

Stanovisko a odhad spracoval:		Dňa:	
-------------------------------	--	------	--

Schvaľovacia doložka:

Dátum	Meno	Funkcia	Podpis
		Oprávnená osoba Poskytovateľa	
		Oprávnená osoba Objednávateľa	

Príloha 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov	
Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	
Rozsah prácnosti implementácie zmeny:	
Návrh implementácie požiadavky:	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia:	<i>Realizátor vyšpecifikuje: • Predpokladaný časový plán realizácie zmeny • Návrh termínov testovania • Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie</i>
Požadovaná súčinnosť interných pracovníkov Objednávateľa:	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha 4 – Formulár Cenová kalkulácia

Cenová kalkulácia			
Predmet cenovej ponuky:			
Prácnosť:	Merná jednotka:	Jednotková cena:	Cena v EUR bez DPH za položky
Cenová ponuka celkom v EUR bez DPH:			
Ponuku pripravil:			
Dátum:			
Podpis:			

Príloha 5 – Formulár Plán realizácie zmeny

Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny</i>			Číslo Zmeny:
Por. č.	Aktivita	Termín začiatku	Termín Ukončenia
Číslo objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Gestor:		Organizácia:	
Projektový manažér:		Finálny plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Podpis:			

Príloha 6 – Formulár Akceptačný protokol

Akceptačný protokol

Projekt:	IS- SAP a DC - servis	Číslo projektu:	
Zmluva/objednávka č.:		Zo dňa:	
Objednávateľ:			
Adresa sídla:			
IČO:		DIČ:	
Poskytovateľ:			
Adresa sídla:			
IČO:		DIČ:	

Špecifikácia predmetu akceptácie

Predmet dodávky:			
Platobný mýľník (A/N):	A	Suma k fakturácii bez DPH (EUR):	
		Suma k fakturácii s DPH (EUR):	

Stanovisko k akceptácii (vyplňa Objednávateľ):

Vyjadrenie	A/N
Predmet dodávky bol akceptovaný bez výhrad	A
Predmet dodávky bol akceptovaný s výhradami uvedenými v prílohe tohto protokolu a nebránia nasadeniu do produktívnej prevádzky	
Predmet dodávky nebol akceptovaný	

Poznámka: platí iba jedno z vyššie uvedených vyjadrení, ktoré musí byť označené A

Príloha:

Dátum akceptácie:	
-------------------	--

Schvaľovacia doložka:

Na základe tohto Akceptačného protokolu je Poskytovateľ oprávnený fakturovať sumu podľa Servisnej zmluvy resp. objednávky

Dátum	Meno	Funkcia/ Oprávnená osoba	Podpis

Príloha 7 – Formulár Report o vykonaných službách

7.1. Report o vykonaných činnostiach - Služby podpory prevádzky a údržby

Report o profylaktických činnostiach Službách podpory prevádzky a údržby sa predkladá v elektronickej forme vo formáte Microsoft Excel.

Služby podpory prevádzky a údržby IS SAP a DC Report o vykonaných činnostiach			Obdobie: MM/YYYY
ID aktivity	Dátum	Popis vykonanej činnosti	Poznámka

7.2. Report o poskytnutých Službách podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru uzatvorených v danom mesiaci.

Report o vykonaných Službách podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru evidovaných v Helpdesku uzatvorených v danom mesiaci sa predkladá v elektronickej forme vo formáte Microsoft Excel.

Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru IS SAP a DC Report o poskytnutých službách									Obdobie:	MM/YYYY
ID	Dátum vytvorenia	Modul /komponent	Zadávateľ	Riešiteľ	Popis	Priorita	Reakčná doba SLA	Odchýlka od reakčnej doby SLA	Rozsah služieb vhod.	

Príloha 8 – Ceny služieb

A. Kritérium I. - Cena za Služby podpory prevádzky a údržby

Položka	Popis	Merná jednotka	Množstvo [mesiac]	Jednotková cena [v EUR bez DPH]	Jednotková cena [v EUR s DPH]	Cena za množstvo [v EUR bez DPH]	Sadzba DPH [v %]	Výška DPH [v EUR]	Cena za množstvo (Kritérium I.) [v EUR s DPH]
	A	B	C	D	E	(CxD)	F	(CxE) - (CxD)	(CxE)
1	Paušálny poplatok za Služby podpory prevádzky a údržby (IS SAP a systémy DC)	mesiac	36	6 260,00	7 699,80	225 360,00	23	51 832,80	277 192,80
Kritérium I. - Cena za Služby podpory prevádzky a údržby v EUR s DPH									277 192,80

B. Kritérium II. - Cena za Služby podpory aplikačného programového a technického vybavenia a systémového softvéru

Položka	Modul IS	Merná jednotka	Predpokladané množstvo pre účely hodnotenia [človekohodín]	Jednotková cena [v EUR bez DPH]	Jednotková cena [v EUR s DPH]	Cena za predpokladané množstvo [v EUR bez DPH]	Sadzba DPH [v %]	Výška DPH [v EUR]	Cena za predpokladané množstvo (Kritérium II.) [v EUR s DPH]
	A	B	C	D	E	(CxD)	F	(CxE) - (CxD)	(CxE)
1	Špecialista č. 1 – 17	človekohodina	4130	30,00	36,90	123 900,00	23	28 497,00	152 397,00
Kritérium II. Cena za Služby podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru (Súčet cien za predpokladané množstvo v EUR s DPH jednotlivých položiek)									152 397,00

Poznámka: Obstarávateľská organizácia uvádza predpokladané množstvo človekohodín pre účely vyhodnotenia Služieb podpory aplikačného programového vybavenia a systémového softvéru za obdobie 36 mesiacov. Tento údaj vychádza z histórie poskytovania služieb v tejto kategórii pre Dopravný podnik Bratislava, a. s. za predchádzajúce obdobia.

C. Kritérium III. - Cena za Služby upgrade systému SAP

Položka	Modul IS	Merná jednotka	Predpokladané množstvo pre účely hodnotenia [služba]	Jednotková cena [v EUR bez DPH]	Jednotková cena [v EUR s DPH]	Cena za predpokladané množstvo [v EUR bez DPH]	Sadzba DPH [v %]	Výška DPH [v EUR]	Cena za predpokladané množstvo (Kritérium II.) [v EUR s DPH]
	A	B	C	D	E	(Cx D)	F	(Cx E) - (Cx D)	(Cx E)
1	Upgrade SAP	Služba	1	37 440,00	46 051,20	37 440,00	23	8 611,20	46 051,20
Kritérium III. Cena za Služby upgrade systému SAP (Súčet cien za predpokladané množstvo v EUR s DPH jednotlivých položiek)									475 641,00

Príloha 9 – Zoznam Subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ (Názov Subdodávateľa, adresa sídla, IČO, DIČ)	Osoba oprávnená konať za Subdodávateľa	% podiel z hodnoty zákazky	Predmet subdodávky - stručný opis časti Servisnej zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky
1.	Eviden Czech Republic s.r.o. Doudlebská 1699/5 140 00 Praha 4, ČR IČO: 44 851 391 DIČ: CZ44851391	xxx	10%	SAP logistika a SAP controlling

Príloha 10 – Zoznam kľúčových expertov

Kľúčový expert	Meno a Priezvisko
Špecialista č. 1 - Konzultant za oblasť finančné účtovníctvo a účtovníctvo majetku v systéme SAP	xxx
Špecialista č. 2 - Konzultant za oblasť logistiky – materiálové hospodárstvo v systéme SAP	xxx
Špecialista č. 3 - Konzultant za oblasť controlling v systéme SAP	xxx
Špecialista č. 4 - Konzultant pre oblasť personalistiky a miezd v systéme SAP	xxx
Špecialista č. 5 - Konzultant pre oblasť bázy v systéme SAP	xxx
Špecialista č. 6 - SAP ABAP vývojár	xxx
Špecialista č. 7 - Konzultant pre oblasť migrácie v systéme SAP	xxx
Špecialista č. 8 - Systémový špecialista pre oblasť VMware virtualizácie	xxx
Špecialista č. 9 - Systémový špecialista pre oblasť Veeam zálohovania	xxx
Špecialista č. 10 – Systémový špecialista pre oblasť operačných systémov MS Windows Server	xxx
Špecialista č. 11 – Systémový špecialista pre oblasť relačnej databázy MS SQL server 2016 a vyššie	xxx
Špecialista č. 12 - Systémový špecialista pre oblasť bezpečnosti	xxx
Špecialista č. 13 - Systémový špecialista pre oblasť HPE servery	xxx
Špecialista č. 14 - Systémový špecialista pre oblasť diskových polí	xxx
Špecialista č. 15 - Systémový špecialista pre oblasť bezpečnostných incidentov	xxx
Špecialista č. 16 - Systémový špecialista pre oblasť networking	xxx
Špecialista č. 17 - Systémový špecialista pre oblasť detekcie zraniteľností (vulnerability)	xxx

Špecialista č. 1 – Konzultant za oblasť finančné účtovníctvo a účtovníctvo majetku v systéme SAP

a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti implementácie a servisnej podpory modulu SAP FI a SAP FI-AA v projektoch v oblasti finančného účtovníctva a účtovníctva majetku, nasadenia a servisnej podpory modulu SAP FI finančné účtovníctvo a SAP FI-AA účtovníctvo majetku; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 (dve) praktické skúsenosti s implementáciou modulu SAP FI (finančné účtovníctvo) a SPA FI-AA (účtovníctvo majetku) v projektoch, z toho 1 (jedna) praktická skúsenosť v organizácii s charakterom rozpočtovej a/alebo príspevkovej organizácie a/alebo verejnoprávnej a samosprávnej inštitúcie alebo ekvivalentnej organizácii, na pozícii Experta pre modul SAP FI Financial Accounting (finančné účtovníctvo) a SAP FI-AA Asset Accounting (účtovníctvo majetku) v systéme SAP, v informačnom systéme minimálne s počtom 200 používateľov a ktorej súčasťou bola aplikačná podpora, údržba a rozvoj informačných systémov s aplikačnou platformou SAP alebo ekvivalent, túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát SAP - SAP Certified Application, minimálne na úrovni Associate - SAP S/4HANA for Financial Accounting Associates (SAP S/4HANA 2020) alebo ekvivalent tohto certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 2 – Konzultant za oblasť logistiky – materiálové hospodárstvo v systéme SAP

a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti implementácie a servisnej podpory modulu SAP MM v oblasti materiálového hospodárstva v projektoch nasadenia a servisnej podpory modulu SAP MM (Material Management) materiálové hospodárstvo; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti s implementáciou projektov, z toho minimálne 1 praktická skúsenosť v organizáciách s charakterom rozpočtovej a/alebo príspevkovej organizácie a/alebo verejnoprávnej a samosprávnej inštitúcie alebo ekvivalentnej organizácie, na pozícii Experta pre oblasť materiálového hospodárstva v systéme SAP, v informačnom systéme minimálne s počtom 200 používateľov, ktorej súčasťou bola aplikačná podpora, údržba a rozvoj informačných systémov s aplikačnou platformou SAP alebo ekvivalent, túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát SAP - SAP Certified Application, minimálne na úrovni Associate - SAP S/4HANA for Sourcing and Procurement alebo ekvivalent tohto certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 3 – Konzultant za oblasť kontroľ v systéme SAP

a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti implementácie, nasadenia a servisnej podpory modulu SAP CO, (Controlling) ; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti s implementáciou projektov na pozícii Experta pre oblasť controlling v systéme SAP, z toho minimálne jedna praktická skúsenosť v organizáciách s charakterom rozpočtovej a/alebo príspevkovej organizácie a/alebo verejnoprávnej a samosprávnej inštitúcie alebo ekvivalentnej organizácii, v informačnom systéme minimálne s počtom 200 používateľov, ktorej súčasťou bola aplikačná podpora a údržba informačných systémov s aplikačnou platformou SAP alebo ekvivalent, túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát SAP - SAP Certified Application, minimálne na úrovni Associate - SAP S/4HANA for Management Accounting Associates (SAP S/4HANA 1909) alebo ekvivalent tohto certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 4 – Konzultant pre oblasť personalistiky a miezd v systéme SAP

a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti implementácie, nasadenia a servisnej podpory modulu SAP HR personalistika a mzdy; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti s implementáciou projektov z toho minimálne 1 (jedna) praktická skúsenosť v organizáciách s charakterom rozpočtovej a/alebo príspevkovej organizácie a/alebo verejnoprávnej a samosprávnej inštitúcie alebo ekvivalentnej organizácii na pozícii Experta pre oblasť personalistiky a miezd v systéme SAP, v informačnom systéme minimálne s počtom 200 používateľov, ktorej súčasťou bola aplikačná podpora, údržba a rozvoj informačných systémov s aplikačnou platformou SAP alebo ekvivalent, túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát SAP - SAP Certified Application, minimálne na úrovni Associate - SAP HCM Payroll with ERP 6.0 EHP7 alebo ekvivalent tohto certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 5 – Konzultant pre oblasť bázy v systéme SAP

a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti implementácie, nasadenia a servisnej podpory v oblasti SAP BC (báza); túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti s podporou a údržbou v oblasti SAP BC (báza), z toho minimálne 1 (jedna) praktická skúsenosť v informačnom systéme minimálne s počtom 200 používateľov, ktorej súčasťou bola aplikačná podpora, údržba a rozvoj informačných systémov s aplikačnou platformou SAP alebo ekvivalent, túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát - SAP Certified Technology, minimálne na úrovni Associate - SAP HANA 2.0 SPS05 alebo ekvivalent tohto certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 6 – SAP ABAP vývojár

a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti vývoja ABAP aplikácií v systéme SAP; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 (dve) praktické skúsenosti s vývojom ABAP aplikácií v systéme SAP v projektoch, z toho minimálne 1 (jedna) praktická skúsenosť v informačnom systéme minimálne s počtom 200 používateľov, ktorej súčasťou bol vývoj a podpora informačných systémov s aplikačnou platformou SAP alebo ekvivalent, túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát - SAP Certified Development, minimálne na úrovni Specialist - ABAP for SAP HANA 2.0 alebo ekvivalent tohto certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 7 – Konzultant pre oblasť migrácie v systéme SAP

a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti migrácie v oblasti SAP BC (báza); túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti s migráciou v oblasti SAP BC (báza), z toho minimálne 1 (jedna) praktická skúsenosť v informačnom systéme minimálne s počtom 200 používateľov, ktorej súčasťou bola migrácia systému na aplikačnej platforme SAP alebo ekvivalent, túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát - SAP Certified Technology Specialist - SAP S/4HANA Conversion and SAP System Update alebo ekvivalent tohto certifikátu; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 8 – Systémový špecialista pre oblasť VMware virtualizácie

a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti návrhu, implementácie a správy VMware vSphere 7.0 a vyššie túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti inštalácie, konfigurácie, podpory a údržby virtualizačnej platformy VMware, z toho minimálne 1 praktická skúsenosť v oblasti biznis kritických produkčných informačných systémov, nastavenie ich vysokej dostupnosti a nastavenie procesov replikácie a obnovenia po výpadku dátového centra; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát VMware Certified minimálne na úrovni Advanced Professional (VCAP) prípadne VMware Certified Professional (VCP) alebo ekvivalent tohto certifikátu, vydaný výrobcom alebo akreditačnou a certifikačnou autoritou; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 9 – Systémový špecialista pre oblasť Veeam zálohovania

a) minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti návrhu, implementácie a správy Veeam Backup and Replication 9.0 a vyššie z toho minimálne 1 praktická skúsenosť v organizáciách s viac ako 100 virtuálnymi servermi; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 (dve) praktické skúsenosti v oblasti inštalácie, konfigurácie, podpory a údržby Veeam Backup and Replication 9.0 a vyššie SW; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát minimálne na úrovni Veeam Certified Engineer (VMCE) alebo Veeam Certified Architect (VMCA) alebo ekvivalent tohto certifikátu, vydaný výrobcom alebo akreditačnou a certifikačnou autoritou; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 10 – Systémový špecialista pre oblasť operačných systémov MS Windows Server

a) minimálne 5-ročné praktické skúsenosti v oblasti návrhu, implementácie a správy operačných systémov Microsoft Windows Server z toho minimálne 1 praktická skúsenosť v organizácii s viac ako 100 servermi; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 (dve) praktické skúsenosti v oblasti inštalácie, konfigurácie, podpory a údržby operačných systémov na báze Microsoft Windows Server; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát minimálne na úrovni Microsoft Certified Solution Associate: Windows Server 2016 alebo ekvivalent tohto certifikátu, vydaný výrobcom alebo akreditačnou a certifikačnou autoritou; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 11 – Systémový špecialista pre oblasť Microsoft SQL Server 2016 a vyššie

a) minimálne 3-ročné praktické skúsenosti v oblasti návrhu, implementácie a správy Microsoft SQL Server 2016 a vyššie; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) platný certifikát minimálne na úrovni Microsoft Certified Solution Expert: Data Management and Analytics alebo ekvivalent daného certifikátu, vydaný výrobcom alebo akreditačnou a certifikačnou autoritou; túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 12 – Systémový špecialista pre oblasť bezpečnosti

a) minimálne 5-ročné praktické skúsenosti v oblasti bezpečnosti informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti implementácie bezpečnosti informačných systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát v oblasti bezpečnosti informačných systémov a kyberbezpečnosti minimálne na úrovni CISM alebo CISA, alebo ekvivalent tohto certifikátu, vydaný akreditačnou a certifikačnou autoritou uznávanou medzinárodne v oblasti IT bezpečnosti a kyberbezpečnosti; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 13 – Systémový špecialista pre oblasť HPE servery

a) minimálne 5-ročné praktické skúsenosti v oblasti implementácie, konfigurácie a prevádzky HPE serverov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti implementácie, konfigurácie a prevádzky HPE serverov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát minimálne na úrovni HPE ASE - Server Solutions Architect V4 alebo ekvivalent tohto certifikátu, vydaný výrobcom alebo akreditačnou a certifikačnou autoritou, túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 14 – Systémový špecialista pre oblasť diskových polí

a) minimálne 5-ročné praktické skúsenosti v oblasti implementácie, konfigurácie a prevádzky diskových polí; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti implementácie, konfigurácie a prevádzky diskových polí; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát v oblasti implementácie, konfigurácie a prevádzky diskových polí minimálne na úrovni IBM Storage Technical V1 certifikátu a zároveň platný certifikát v oblasti implementácie, konfigurácie a prevádzky diskových polí minimálne na úrovni NetApp Accredited Hardware Support Engineer alebo ekvivalent tohto certifikátu, vydaný výrobcom alebo akreditačnou a certifikačnou autoritou; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 15 – Systémový špecialista pre oblasť bezpečnostných incidentov

a) minimálne 3-ročné praktické skúsenosti v oblasti detekcie a odozvy na bezpečnostné incidenty; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) platný certifikát minimálne na úrovni Sophos Certified Engineer alebo ekvivalent tohto certifikátu, vydaný výrobcom alebo akreditačnou a certifikačnou autoritou uznávanou medzinárodne v oblasti IT bezpečnosti; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 16 – Systémový špecialista pre oblasť networking

a) minimálne 5-ročné praktické skúsenosti v oblasti návrhu, implementácie, konfigurácie a prevádzky sieťových prvkov a systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 2 praktické skúsenosti v oblasti implementácie, konfigurácie a prevádzky sieťových systémov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát v oblasti sieťovej konfigurácie minimálne na úrovni CISCO Certified Network Associate alebo ekvivalent tohto certifikátu, vydaný výrobcom alebo akreditačnou a certifikačnou autoritou; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Špecialista č. 17 – Systémový špecialista pre oblasť detekcie zraniteľností (vulnerability)

a) minimálne 3-ročné praktické skúsenosti v oblasti detekcie zraniteľností v infraštruktúre; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

b) minimálne 1 praktickú skúsenosť v oblasti konfigurácie, prevádzky nástrojov pre detekciu zraniteľností a analýzy výsledkov reportov zraniteľností; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

c) platný certifikát minimálne na úrovni QUALYS Vulnerability Management, alebo ekvivalent tohto certifikátu, vydaný výrobcom alebo akreditačnou a certifikačnou autoritou; túto podmienku uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu

Príloha 11 – Helpdesk - systém pre správu požiadaviek

Helpdesk slúži na :

- spracovanie a evidenciu Požiadaviek a Hlásení problémov
- evidenciu a výpočet parametrov SLA (úrovne poskytovaných služieb)
- poskytovanie služieb Servicedesk

Možnosti zadávania Požiadaviek, Hlásení problémov a otázok súvisiacich s podporou používateľov bude prístupný prostredníctvom:

- web rozhrania pre koncového používateľa,
- web rozhranie pre riešiteľa,
- e-mail.

Príloha 12 – Bezpečnostné požiadavky

Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností

PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Eviden Slovakia s.r.o.
Martin Súra, konateľ

Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť
Ing. Milan Donoval, podpredseda predstavenstva

Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť
Mgr. Gabriela Dikošová, členka predstavenstva