

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb na zabezpečenie udržateľnosti
Informačného systému Elektronizácie vzdelávacieho systému regionálneho školstva
(ďalej len „Servisná zmluva“)**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení
neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

Objednávateľ: **Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR**
Stromová 1, 813 30 Bratislava
IČO: 00164381
DIČ: 2020798725
Štatutárny orgán: – minister, prof. Ing. Peter Plavčan, CSc.
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu v tvare IBAN: SK80 8180 0000 0070 0006 5236
(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ: **DWC Slovakia, a.s.**
Mlynské Nivy 71, 821 05 Bratislava
IČO: 35 918 501
DIČ: 202 194 2307
Štatutárny orgán: predseda predstavenstva, Ing. Peter Axamít
Bankové spojenie: Tatra bank a.s., Bratislava
Číslo účtu v tvare IBAN: SK97 1100 0000 0026 2303 0272
Zapísaný v Obchodnom registri OS BA1, odd. Sa, vložka č.: 4134/ B
(ďalej len „Poskytovateľ“)

(obe strany spoločne ďalej len „Zmluvné strany“)

**Článok I
Úvodné ustanovenia**

Na základe Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku číslo Z2111012004601, uzatvorenej dňa 19.11.2013 a na základe Zmluvy o verejnom obstarávaní podľa zákona č. 25/2006 Z. z. číslo 0809/2013, uzatvorenej dňa 21.11.2013, bol vytvorený a uvedený do prevádzky Informačný systém Elektronizácie vzdelávacieho systému regionálneho školstva (ďalej len IS EVSRŠ). Zmluvné strany týmto uzatvárajú túto Servisnú zmluvu za účelom zabezpečenia udržateľnosti a dostupnosti komplexného systému IS EVSRŠ prostredníctvom poskytovania služieb podpory prevádzky, údržby a aktualizácie IS EVSRŠ.

**Článok II
Vysvetlenie pojmov**

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.

DEO alebo DVO – znamená digitálny edukačný obsah alebo digitálny vzdelávací obsah, teda komplexné vzdelávacie prostredie určené pre školy, ktoré obsahuje multimediálny obsah a výukové softvéry.

Bežná prevádzka – predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:30 s výnimkou štátom uznaných sviatkov.

Človekodoň (MD) – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 pracovných hodín jedného pracovníka Poskytovateľa.

Človekohodina – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 pracovná hodina jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto zmluvy je 0,5 človekohodiny (30 minút). Cena bude vyrátaná ako alikvótny pomer za človekoden (MD)

Defekt – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti a medzi funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, ktorý bol zistený na základe Funkčných alebo Akceptačných testov.

Doba odozvy – je doba, do ktorej pracovník Poskytovateľa kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.

Doba trvalého vyriešenia – znamená najneskorší čas, dokedy musí Poskytovateľ vyriešiť Incident, t.j. uplatniť trvalé riešenie, ktorého výsledkom je plné obnovenie dostupnosti prevádzky a funkčnosti komplexného systému IS EVSRŠ ovplyvnenej predmetným Incidentom. Doba trvalého vyriešenia je počítaná od okamihu nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu plného obnovenia ovplyvnenej funkčnosti.

Doba zabezpečenia náhradného riešenia – je doba do zabezpečenia náhradného riešenia, ktorá je počítaná od okamihu nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ zabezpečí náhradné riešenie problému.

Držanie pohotovosti – znamená pripravenosť Poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémov IS EVSRŠ a eŠVP v stanovenom čase.

eGov služba – je koncová služba poskytovaná verejnou správou. Táto služba napĺňa potrebu koncového používateľa a jej prostredníctvom sa uskutočňuje komunikácia občana alebo podnikateľa s orgánom verejnej moci pri výkone verejnej moci elektronicky. Každá eGov služba prispieva k riešeniu konkrétnej životnej situácie. Funkčnosť eGov služby je tvorená množinou IS služieb.

Fulltextové (plnotextové) vyhľadávanie – je mechanizmus, ktorý vyhľadáva zadané vyhľadávané pojmy v celom dokumente spôsobom, pri ktorom s nimi porovnáva každé slovo dokumentu, t.j. nehľadá len v kľúčových slovách priradených k dokumentu (metaúdajoch) alebo len vo výťahu z dokumentu.

Funkčné testy – sú regresné testy pôvodných kritických funkcionalít a testy novej alebo zmenenej funkcionality, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Incident – chyba alebo porucha, ktorá predstavuje akékoľvek nesplnenie pôvodných požiadaviek na komplexný systém IS EVSRŠ, nesplnenie stanovených štandardov, neschválenú odchýlku od dohodnutej funkčnosti komplexného systému IS EVSRŠ alebo dohodnutých úprav komplexného systému IS EVSRŠ, nedodržanie postupov dohodnutých pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav komplexného systému IS EVSRŠ a používanie iných ako dohodnutých softvérových nástrojov.

IS služba – je z procesného hľadiska základná funkčnosť informačného systému. Táto služba sprístupňuje automatizované správanie aplikačnej funkcie resp. aplikačného komponentu, pričom podporuje spravidla jeden procesný krok vykonávania eGov služby.

Kľúčový používateľ – je pracovník určený pre prácu s komplexným systémom IS EVSRŠ na strane Objednávateľa, ktorý je oprávnený komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu. Kľúčoví používatelia sú najmä zamestnanci sekcie regionálneho školstva MŠVVaŠ SR, call centra Dodávateľa, ŠPU a ŠIOV.

Komplexný systém IS EVSRŠ – zahŕňa aplikačné programové vybavenie IS EV SRŠ, modul elektronických služieb, aplikačnú platformu pre správu obsahu a fulltextový vyhľadávací nástroj a editor eŠVP. Súčasťou komplexného systému IS EVSRŠ sú automaticky stane aj každá akceptovaná požiadavka na zmenu a zmena funkčnosti akéhokoľvek rozsahu.

Komponent – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v komplexnom systéme IS EVSRŠ a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenaného v dokumentácii ku komplexnému systému IS EVSRŠ, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi po podpise Servisnej zmluvy.

Koncový používateľ – je osoba, ktorá využíva funkčnosť IS EVSRŠ. Koncoví používatelia môžu byť koordinátori, pedagogickí a odborní zamestnanci, ktorí sa podieľajú na úprave/tvorbe ŠKVP a úprave/tvorbe záveru odborného posudku dieťaťa.

Kontaktná osoba – je osoba oprávnená nahlasovať Incidenty, predkladať požiadavky na zmenu, vyhodnotiť ich realizáciu a akceptovať ich dodanie.

Koordinátor úprav/tvorby ŠkVP – je osoba, ktorá koordinuje prácu niekoľkých pedagogických zamestnancov pri úpravách/tvorbe ŠkVP.

Kritická prevádzka – predstavuje prevádzku počas pracovných dní s vysokou prioritou a požiadavkou na vysokú dostupnosť systému v čase od 8:00 do 16:30 s výnimkou štátom uznaných sviatkov.

Legislatívne zmeny – sú zmeny v legislatíve zverejnené v Zbierke zákonov SR a v metodických usmerneniach.

Malá zmena funkčnosti – zmena funkčnosti, konfigurácie a nastavení komplexného systému IS EVSRŠ, ktorá nepresahuje prácnosť 2 MD.

Odborný zamestnanec (školy) – je fyzická osoba, ktorá vykonáva odbornú činnosť a je zamestnancom škôl a školských zariadení zriadených podľa osobitného predpisu. (Zákon č. 317/2009). Jeho rola z technického hľadiska dokumentu je rovnaká ako rola pedagogický zamestnanec.

Pedagogický zamestnanec – je fyzická osoba, ktorá vykonáva pedagogickú činnosť a je zamestnancom škôl a školských zariadení zriadených podľa osobitného predpisu. (Zákon č. 317/2009 Z.z., §3 ods. 1).

Projektová podpora – predstavuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov požiadaviek na zmenu, eskalácii, reportovania a štatistických hlásení medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

Prvotná odozva – je doba medzi postúpením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a prvotnou informáciou Poskytovateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky.

Prvotný dokument ŠkVP – sú údaje uložené vo forme databázových tabuliek podľa štruktúry ŠVP. Prvotný dokument ŠkVP nie je PDF dokument.

Školský vzdelávací program (ďalej len „ŠkVP“) – je základný dokument školy, podľa ktorého sa uskutočňuje výchova a vzdelávanie v školách podľa zákona 245/2008 Z.z.

Štátny vzdelávací program (ďalej len „ŠVP“) – vymedzuje povinný obsah výchovy a vzdelávania v školách (ISCED 0, ISCED 1, ISCED 2, 2A, 2B, 2C, ISCED 3, 3A, 3B, 3C, 4A, 5B) podľa zákona na získanie kompetencií. Štátne vzdelávacie programy vydáva a zverejňuje Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky.

Veľká zmena funkčnosti – zmena funkčnosti, konfigurácie a nastavení komplexného systému IS EVSRŠ, ktorá presahuje prácnosť 2 MD.

Zabezpečenie náhradného riešenia – je dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu, ktorý nemá za následok zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Objednávateľa.

Článok III Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, údržbou a aktualizáciou komplexného systému IS EVSRŠ s cieľom zabezpečiť dostupnosť a udržiateľnosť IS EVSRŠ, a to prostredníctvom nasledujúcich služieb:
 - a) Služby podpory prevádzky,
 - b) Služby rozvoja,
2. **Služby podpory prevádzky** zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky komplexného systému IS EVSRŠ v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov. Súčasťou Služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení komplexného systému IS EVSRŠ vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie komplexného systému IS EVSRŠ. Služby podpory prevádzky zahŕňajú maximálne 3 malé zmeny funkčnosti mesačne (každá zmena v rozsahu prácnosti nepresahujúcom 2 MD).
3. **Služby rozvoja** zahŕňajú zmeny funkčnosti komplexného systému IS EVSRŠ, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa a udržiavanie

aktuálnosti príslušnej dokumentácie komplexného systému IS EVSRŠ. Súčasťou služieb rozvoja sú aj veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení komplexného systému IS EVSRŠ vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie komplexného systému IS EVSRŠ.

4. Služby uvedené v bodoch 2, 3 sú tiež spoločne nazývané „Služby“. Špecifikácia parametrov a podmienok poskytovania Služieb je uvedená v Prílohe č. 1 Parametre a podmienky poskytovania Služieb.

Článok IV Cena

1. Celková cena za Služby špecifikované v čl. III tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 4 843 583,33 EUR bez DPH (slovom: štyrimiliónyosemstoštyridsaťtisíc päťstoosemdesiattri EUR a tridsaťtri centov) v nasledovnej štruktúre:
Celková cena 4 843 583,33 EUR bez DPH
Sadzba DPH 20%
Výška DPH 968 716,66 EUR
Celková cena 5 812 300,00 v EUR s DPH
2. pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:
 - a) maximálna cena za Služby podpory prevádzky podľa čl. III bod 2 za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je 1 194 000,00 EUR (slovom jedenmiliónstodevätštyritisíc eur) bez DPH
Sadzba DPH 20%
Výška DPH 238 800,00 EUR
maximálna cena za Služby podpory prevádzky podľa čl. III bod 2 za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je 1 432 800,00 EUR (slovom jedenmiliónštyristotridsaťdvatisícosemsto eur) s DPH
 - b) maximálna cena za Služby rozvoja podľa čl. III bod 3 za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je 3 649 583,30 EUR (slovom trimiliónyšesťstoštyridsaťdeväťtisíc päťstoosemdesiattri eur a tridsať centov),
Sadzba DPH 20%
Výška DPH 729 916,70 EUR
maximálna cena za Služby rozvoja podľa čl. III bod 3 za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je 4 379 500,00 EUR (slovom štyrimiliónytristosedemdesiatdeväťtisíc päťsto eur) s DPH
3. Objednávateľ nie je počas platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu bez DPH.
4. Cena za Služby podpory prevádzky je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 19 900,00 EUR (slovom devätnásťtisícdeväťsto eur) bez DPH.
5. V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu pracovných dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu pracovných dní v danom mesiaci.
6. Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb podpory prevádzky sú:
 - a) Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky,
 - b) Závery z hodnotiaceho stretnutia v príslušnom mesiaci.
7. Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v Cenovej kalkulácii schválenej Kontaktnou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v Cenovej kalkulácii budú záväzné jednotkové sadzby pracovníkov Poskytovateľa, uvedené v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy.

8. Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
 - a) Požiadavka na zmenu, ktorou Objednávateľ požiadala o poskytnutie Služieb rozvoja,
 - b) Cenová kalkulácia schválená Kontaktnou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja,
 - c) Akceptačný protokol schválený Kontaktnou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja.
9. Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Doplnkových služieb bude:
 - a) Objednávka, ktorou Objednávateľ požiadala o poskytnutie Doplnkových služieb,
 - b) Akceptačný protokol schválený Kontaktnou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja.
10. Objednávateľ je povinný sledovať a dodržiavať výšku čerpania finančných prostriedkov za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy. Služby na základe tejto Servisnej zmluvy možno poskytovať a hradiť len v takom rozsahu, aby nedošlo k prekročeniu maximálneho limitu ceny stanovenej v bode 1 tohto článku.
11. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.
12. Všetky ceny v tejto Zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovenú DPH.
13. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bodoch 5 alebo 7 tohto článku. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, Objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takom prípade začne plynúť lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
14. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa.
15. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb, ako aj zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy, sú stanovené ako ceny pevné, konečné a nemenné.

Článok V

Záruka

1. Objednávateľ zaručuje, že komplexný systém IS EVSRŠ zodpovedá aktuálnym špecifikáciám funkčných a nefunkčných požiadaviek v súlade s aktuálnou dokumentáciou ku komplexnému systému IS EVSRŠ ku dňu podpisu Zmluvy.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať komplexný systém IS EVSRŠ v súlade s dodanou dokumentáciou a v prípade schválených zmien komplexného systému IS EVSRŠ udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie.
3. Záručná doba na každý dodaný Komponent, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v komplexnom systéme IS EVSRŠ, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent do rutínnej prevádzky. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať nezávadnosť Komponentov z hľadiska výskytu vírusov a ďalej zaručuje, že dodané Komponenty neporušujú žiadne autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích osôb.
4. Prípadné ďalšie čiastkové Komponenty (technické aj programové), ktoré sa stanú súčasťou komplexného systému IS EVSRŠ a nebudú produktom Poskytovateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto Komponentov. Poskytovateľ ručí za to, že takéto Komponenty budú dodávané bez akýchkoľvek právnych nedostatkov, že nebudú v rozpore s touto Servisnou zmluvou a že nebudú mať za následok žiadne obmedzenie Objednávateľa vo využívaní komplexného systému IS EVSRŠ.

5. Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí komplexného systému IS EVSRŠ, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto zmluvy, alebo iné všeobecne záväzné predpisy v zmysle Obchodného zákonníka.
6. Poskytovateľ neručí za prípadnú stratu, resp. poškodenie dát, pokiaľ k tomu došlo z dôvodu neodborného zásahu tretích osôb alebo pracovníkov Objednávateľa.

Článok VI

Autorské a licenčné práva

1. Poskytovateľ zabezpečí na vlastné náklady všetky licencie a iné doklady požadované právnymi predpismi, ktoré sú potrebné alebo z hľadiska legislatívy nevyhnutné pre riadne a včasné plnenie predmetu zmluvy, ich cena je zahrnutá v celkovej cene podľa čl. IV, ods. 1.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje vysporiadať všetky autorské práva s autormi na základe podpísaných zmlúv o vytvorení, použití a šírení software. Všetky autorské odmeny, zahrnuté v cene za predmet zmluvy, sú dohodnuté ako jednorazové paušálne odmeny a zahŕňajú odmenu za akékoľvek šírenie zhotoveného diela Poskytovateľom.
3. Poskytovateľ prehlasuje, že všetky Komponenty budú dodávané bez akýchkoľvek právnych väd vyplývajúcich z autorských práv a to v zmysle ustanovení autorského zákona. Poskytovateľ vyhlasuje a svojim podpisom na zmluve ručí, že k jednotlivým plneniam zo zmluvy dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa
 - a) má alebo vykonáva autorské práva alebo iného duševného vlastníctva alebo
 - b) má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva.
4. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi, k vyššie uvedeným plneniam, ku ktorým Poskytovateľ má a/alebo vykonáva podľa písm. b) predchádzajúcej vety právo na ich používanie na základe licencií udelených mu tretími osobami, právo na ich používanie v súlade a v rozsahu spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté Poskytovateľovi tretími osobami.
5. V prípade, že si akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa alebo tretej osoby, ktorá plnila predmet tejto Servisnej zmluvy za Poskytovateľa, uplatní akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti so Servisnou zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - a) Bezodkladne obstať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti.
 - b) Poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/ vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby.
 - c) Nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
6. Práva udelené v tejto zmluve sa udeľujú osobitne Objednávateľovi a nie je ich možné preniesť na tretiu stranu bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa.

Článok VII

Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

1. Povinnosti Poskytovateľa:

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Objednávateľa.
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 Parametre a podmienky poskytovania Služieb, a to menovite:
 - pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov a záverov z hodnotiacich stretnutí,
 - pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- c) 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 komplexného systému IS EVSRŠ, a súčasne bude navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- d) Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy v platnom znení, z Výnosu č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy a z ostatnej platnej a účinnej legislatívy Slovenskej republiky všeobecne, a osobitne z platnej a účinnej legislatívy priamo sa dotýkajúcej predmetu plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- e) Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (Školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Všetky výstupy Služieb rozvoja musia byť v súlade s legislatívou platnou v čase ich odovzdania, najmä so zákonom č. 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (Školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov, so zákonom č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy v platnom znení a s Výnosom č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy.
- f) Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na akékoľvek jemu známe okolnosti, ktoré môžu mať dopad na funkčnosť a/alebo dostupnosť komplexného systému IS EVSRŠ alebo na jeho súlad s platnou legislatívou.
- g) Poskytovateľ je ďalej povinný:
 - udržiavať komplexný systém IS EVSRŠ v súlade s dodanou dokumentáciou,
 - udržiavať aktuálnosť používateľskej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, v súlade s aktuálnym stavom komplexného systému IS EVSRŠ,
 - zapracovať všetky požadované a schválené zmeny do komplexného systému IS EVSRŠ v dohodnutých časových termínoch a v prípadoch, keď termín nie je stanovený, okamžite informovať Objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
 - v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
 - zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Poskytovateľom od Objednávateľa na základe alebo v akejkoľvek súvislosti s plnením predmetu Servisnej zmluvy, vrátane osobných údajov, použiť ich výhradne na účely plnenia predmetu Servisnej zmluvy a udržiavať ich v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím poškodením, zničením, znehodnotením alebo sprístupnením tretím stranám,
 - zabezpečiť riadne a včasné utajenie dôverných informácií a zachovávanie povinnosti mlčanlivosti o dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných rád, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, dodávateľov, poskytovateľov, ako i iných spolupracujúcich tretích osôb, pokiaľ im takéto dôverné informácie boli poskytnuté, odovzdané, oznámené alebo sprístupnené,
 - telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku Objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,

- zabezpečiť, aby Objednávateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
 - na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.
- h) Poskytovateľ bude plniť jednotlivé časti predmetu zmluvy v dohodnutých termínoch, ktoré sú určené ustanoveniami Servisnej zmluvy alebo budú v písomnej alebo elektronickej komunikáciou dohodnuté medzi Zmluvnými stranami.
- i) Poskytovateľ môže poveriť tretiu osobu plnením predmetu Servisnej zmluvy, avšak zodpovedá za plnenie predmetu Servisnej zmluvy v plnom rozsahu, akoby ju plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu. Poskytovateľ je povinný zmluvne zabezpečiť dodržanie a zachovanie týchto povinností, záväzkov, záruk a zodpovedností treťou osobou.
- j) Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- k) Pohľadávky Poskytovateľa voči Objednávateľovi vzniknuté na základe ustanovení tejto zmluvy nie je možné postúpiť tretej osobe bez písomného súhlasu Objednávateľa. V prípade, že Poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpi pohľadávku Objednávateľa tretej osobe, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške nominálnej hodnoty postúpenej pohľadávky.

2. Povinnosti Objednávateľa:

- a) Zabezpečiť pracovníkom, poskytovateľom a dodávateľom Poskytovateľa nevyhnutné prístupy do komplexného systému IS EVSRŠ súvisiace s plnením predmetu Servisnej zmluvy s tým, že nenarušia prevádzku komplexného systému IS EVSRŠ, ani ostatných systémov Objednávateľa.
- b) Zabezpečiť, aby bol Poskytovateľ okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, príp. iných zmenách u Objednávateľa, ktoré majú vplyv na plnenie predmetu Servisnej zmluvy.
- c) Zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané Komponenty.
- d) Všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady a doplnky a pod. odovzdávať písomnou prípadne formou emailu Poskytovateľovi.
- e) Na základe vlastného uváženia a žiadosti Poskytovateľa a v súlade s internými nariadeniami Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa vzdialený prístup ku komplexnému systému IS EVSRŠ a ku všetkým serverom, na ktorých je prevádzkovaný.
- f) Zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých je komplexný systém IS EVSRŠ prevádzkovaný, aby:
- záplaty (patche) spoločnosti Microsoft neboli za žiadnych okolností na servery automaticky inštalované, ale boli pripravené na inštaláciu, pričom ich inštalácia bude vykonaná až po dohode s Poskytovateľom,
 - akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku komplexného systému IS EVSRŠ neboli aplikované bez dohody s Poskytovateľom.
- g) V prípade, ak Objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje.
- h) Informovať Poskytovateľa o výskyte dní s kritickou prevádzkou najneskôr 30 dní vopred. Počet dní s kritickou prevádzkou objednávateľa nesmie presiahnuť počet 30 dní za kalendárny rok.
- i) Využívať komplexný systém IS EVSRŠ len v súlade s aktuálnou dokumentáciou.

3. Zmluvné strany sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnéj alebo technickej povahy, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných odborných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle jednej zo zmluvných strán utajené a táto zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby Objednávateľovi v súlade s opisom predmetu zákazky (t.j. Parametre a podmienky poskytovania Služieb), ktorý tvorí prílohu č.1 tejto Zmluvy

a to prostredníctvom expertov, ktorí spĺňajú podmienky účasti. Poskytovateľ v plnom rozsahu zodpovedá za výber expertov. V prípade potreby zmeny experta je Poskytovateľ povinný bezodkladne oznámiť navrhovanú zmenu Objednávateľovi, pričom expert, ktorého sa týka návrh na zmenu, musí spĺňať a preukázať splnenie všetkých podmienok účasti, resp. požiadaviek kladených na nahradeného experta. Objednávateľ si vyhradzuje právo žiadať kedykoľvek výmenu experta a súčasne si vyhradzuje právo na odsúhlasenie akejkoľvek zmeny experta. Opis predmetu Zákazky je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy a tvorí prílohu č. 1.

5. Poskytovateľ je povinný predložiť menný zoznam expertov do 30 kalendárnych dní od účinnosti tejto Zmluvy. Ku expertom, ktorými Poskytovateľ nepreukázal splnenie podmienok účasti v rámci predloženej ponuky vo verejnom obstarávaní, je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi dokumenty a doklady, ktorými preukáže splnenie minimálnych požiadaviek na doplnených expertov. Objednávateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek žiadať výmenu experta a súčasne si vyhradzuje právo na odsúhlasenie akejkoľvek zmeny experta.

Článok VIII

Bezpečnosť a ochrana informácií

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že bude komplexný systém IS EVSRŠ udržiavať v súlade so zákonom č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že bude pri poskytovaní Služieb dodržiavať platné bezpečnostné štandardy definované pre plnenie Operačného programu informatizácie spoločnosti.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o osobných údajoch s ktorými príde do styku, nevyužije ich pre osobnú potrebu, bez súhlasu Objednávateľa ich nezverejní ani neposkytne inej osobe a to ani po ukončení tejto zmluvy.
4. Objednávateľ je povinný oboznámiť Poskytovateľa s pravidlami internej bezpečnostnej politiky, ktorá súvisí s predmetom plnenia tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré sú v rozpore s bezpečnostnou politikou Objednávateľa, alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.

Článok IX

Zmluvné pokuty

1. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží termíny plnenia podľa čl. VI bod 1 písm. i), zaväzuje sa uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 % z mesačného paušálu za každý deň omeškania.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr môže Poskytovateľ vyžadovať úrok z omeškania vo výške podľa príslušných právnych predpisov z nezaplatených čiastok za každý začatý deň omeškania.
3. Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od vyčíslenia a doručenia druhej zmluvnej strane na základe faktúry vystavenej dotknutou zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú zmluvné strany písomne inak.
4. Ak Poskytovateľ preukázateľne poruší ktorékoľvek ustanovenie tejto zmluvy, s vylúčením nedodržania termínov, na ktoré sa vzťahuje bod 1. tohto článku, môže Objednávateľ vyžadovať od Poskytovateľa uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 5 000 € (päťtisíc eur).
5. Dojednaním o zmluvnej pokute podľa predchádzajúceho bodu, ani zaplatením zmluvnej pokuty nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody.

Článok X

Vyššia moc

1. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia, alebo činnosti podľa tejto zmluvy nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc). Lehoty pre plnenia alebo činnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy sa predlžia o dobu zodpovedajúcu dobe trvania takýchto okolností.
2. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá zmluvná strana druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu písomne informovať.

Článok XI

Subdodávateľ

1. Na plnenie predmetu Zmluvy môže zhotoviteľ využiť subdodávateľov. Zhotoviteľ je povinný pri uzatvorení Zmluvy uviesť zoznam subdodávateľov, ktorý obsahuje údaje o všetkých známych subdodávateľoch zhotoviteľa v čase uzatvorenia Zmluvy a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia. Poskytovateľ je povinný do 30 dní od účinnosti zmluvy predložiť zoznam subdodávateľov, ktorý bude obsahovať minimálne podiel plnenia zo Zmluvy v % a stručný opis časti Zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky.
2. Zhotoviteľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny písomnou formou na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy.
3. V prípade zmeny subdodávateľa je zhotoviteľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom novom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia. Nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky podľa bodu 3 tohto článku Zmluvy.
4. V prípade, ak objednávateľ v súťažných podkladoch vyžadoval, aby subdodávateľ spĺňal aj podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia a neexistovali u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona o verejnom obstarávaní a oprávnenie dodávať tovar, musí tieto spĺňať aj nový subdodávateľ. Súčasne sa vzťahuje na nového subdodávateľa povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora.
5. Využitím subdodávateľov nie je dotknutá zodpovednosť zhotoviteľa za plnenie predmetu Zmluvy.
6. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť Subdodávateľa v priebehu vykonávania predmetu zmluvy, a to až po písomnom odsúhlasení zmeny Subdodávateľa Objednávateľom. Na tento účel je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi zmenu Subdodávateľa a označiť nového Subdodávateľa v minimálnom rozsahu: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO. Nový Subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní, čo preukáže Poskytovateľ predložením dokladov, z ktorých je to možné posúdiť.
7. Poskytovateľ je povinný zmeniť Subdodávateľa v prípade ak subdodávateľ prestal spĺňať podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní.

Článok XII

Ostatné dojednania

1. Táto Servisná zmluva sa uzatvára sa na dobu určitú, a to na dobu 60 mesiacov odo dňa jej účinnosti, maximálne však do vyčerpania finančného limitu stanoveného v čl. IV bod 1.
2. Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je sídlo Objednávateľa, alebo akékoľvek Objednávateľom určené miesto na území Slovenskej republiky.
3. Objednávateľ do 15 dní od podpisu Servisnej zmluvy dodá Poskytovateľovi zoznam Kontaktných osôb pre Služby podpory prevádzky, Kontaktných osôb pre Služby rozvoja a Kontaktných osôb pre Služby presunu digitálnych a učebných pomôcok v rámci školských zariadení a Kľúčových používateľov. V prípade, že dôjde k zmene Kontaktných osôb alebo Kľúčových používateľov, je Objednávateľ povinný nahlásiť túto zmenu Poskytovateľovi v lehote 15 kalendárnych dní.
4. Objednávateľ do 15 dní od podpisu Servisnej zmluvy dodá Poskytovateľovi aktuálnu dokumentáciu ku komplexnému systému IS EVSRŠ.
5. Túto Servisnú zmluvu je možné vypovedať len písomne a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 3 (tri) kalendárne mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď zmluvy doručená druhej Zmluvnej strane. Uplynutím výpovednej lehoty zmluva zaniká.
6. Zánik tejto zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie zmluvy, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií.

Článok XIII

Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy, ktoré v nej nie sú výslovne upravené touto Servisnou zmluvou, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Ak niektoré ustanovenia tejto Servisnej zmluvy prestanú byť aktuálne, ostávajú všetky ostatné ustanovenia Servisnej zmluvy v platnosti. V takomto prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
3. V prípade nezhôd sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť spor spoločným jednaním. Súdne vyrovnanie budú považovať za krajné riešenie. Ak sa takýto spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami zmluvných strán najneskôr do 90 dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike.
4. Ustanovenia tejto Servisnej zmluvy je možné meniť len na základe písomnej dohody zmluvných strán formou písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve, podpísaných Zmluvnými stranami.
5. Zmluva sa vyhotovuje v šiestich rovnopisoch, Objednávateľ po podpise obdrží 4 rovnopisy a Poskytovateľ 2 rovnopisy.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom zmluvy ju vlastnoručne podpísali.

7. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade so zákonom č.211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- a) Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb
 - b) Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu
 - c) Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov
 - d) Príloha č. 4 – Formulár Cenová kalkulácia
 - e) Príloha č. 5 – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny
 - f) Príloha č. 6 – Formulár Plán realizácie zmeny
 - g) Príloha č. 7 – Formulár Akceptačný protokol zmeny
 - h) Príloha č. 8 – Formulár Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky
 - i) Príloha č. 9 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja, služby podpory prevádzky.

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

Dátum:

Dátum:

.....
Ing. Peter Axamít
Predseda predstavenstva

.....
prof. Ing. Peter Plavčan, CSc.
minister

Príloha č. 1 Parametre a podmienky poskytovania Služieb

Obsah

Služby podpory prevádzky	13
Zoznam činností vykonávaných v rámci podpory prevádzky	13
Helpdesk.....	14
Realizácia malých zmien funkčnosti.....	15
Parametre kvality poskytovanej služby.....	15
Hodnotenie kvality poskytovanej služby	16
Služby rozvoja IS EVSRŠ	18
Postup objednania Služby rozvoja	18
Parametre kvality poskytovanej služby.....	19
Hodnotenie kvality poskytnutej služby.....	19

Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky komplexného systému IS EVSRŠ v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov. Súčasťou Služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení komplexného systému IS EVSRŠ vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie komplexného systému IS EVSRŠ.

Rozšírený popis Služby:

- odstraňovanie Incidentov komplexného systému IS EVSRŠ, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení Incidentov,
- poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov v systéme IS EVSRŠ, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním,
- pravidelná kontrola funkčnosti systému IS EVSRŠ a jeho častí (monitoring),
- pravidelná kontrola nastavenia systému IS EVSRŠ podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie komplexného systému IS EVSRŠ,
- profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou komplexného systému IS EVSRŠ,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny komplexného systému IS EVSRŠ,
- udržiavanie repozitára zdrojových kódov,
- realizácia malých zmien funkčnosti vynútených zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa,
- udržiavanie administrátorskej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie v aktuálnom stave.

Zoznam činností vykonávaných v rámci podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Servise Desku,
- b) vedenie evidencie nahlásených incidentov,
- c) prevádzka hotline strediska,
- d) zber a evidencia Incidentov,
- e) identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Koncového používateľa, jeho analýza a samotné riešenie,
- f) poskytovanie konzultácií o Incidentoch,
- g) poskytovanie mailového/telefonického hotlinu vyškoleným Koncovým používateľom,
- h) projektové riadenie servisných činností a malých zmien funkčnosti,
- i) riešenie eskalácií,
- j) poskytovanie reportovania a štatistických hlásení,
- k) profylaktika aplikačnej vrstvy – táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu diela, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
 - pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch
 - logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
 - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - kontrola prostredia, v ktorom beží IS EVSRŠ,
 - udržiavanie repozitára zdrojov kódov,
 - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- l) technická podpora integračného rozhrania DVO obsahu voči IS EVSRŠ – táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - správa a údržba integračného rozhrania DVO obsahu v nadväznosti analýza reportovaných problémov integračného rozhrania,
 - fixovanie problémov a vývoj updatov pre integračné rozhranie,
 - deployment a zverejňovanie updatov a bugfixov pre integračné rozhranie,
- m) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení,

Helpdesk

Na podporu, údržbu a úpravy systému IS EVSRŠ bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhu úrovňovej podpory, ako aj nasledovné funkcie:

- garantovaná dostupnosť Služieb helpdesku počas pracovných dní,
- garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová väzba po vyriešení Incidentu systému IS EVSRŠ,
- monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov systému IS EVSRŠ,
- garantované doby riešenia Incidentov systému IS EVSRŠ,
- evidenciu všetkých Incidentov, ich kategorizáciu, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
- eskalácia riešenia požiadaviek zo strany Kľúčových používateľov.

Nahlasovanie incidentov

Objednávateľ dodá Poskytovateľovi zoznam oprávnených Kontaktných osôb a Kľúčových používateľov. Kontaktné osoby sú výhradne oprávnené nahlasovať Incidenty zo strany Objednávateľa na helpdesk Poskytovateľa. Kľúčoví používatelia sú oprávnení komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu. Zoznam oprávnených kontaktných osôb a Kľúčových používateľov bude obsahovať kontaktné údaje – mená, priezviská, telefónne čísla, emailové adresy pracovníkov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať zoznam aktuálny.

Objednávateľ môže pri využívaní Služieb helpdesk nahlasovať Incidenty nasledujúcimi spôsobmi:

1. Telefón: v prípade hlásenia Incidentov IS EVSRŠ prostredníctvom telefónu, Poskytovateľ ako potvrdenie začatia plynutia času riešenia Incidentu zašle potvrdzujúci email oprávnenej kontaktnej osobe s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prvého telefonického kontaktu s nahlásením Incidentu. Čas telefonického kontaktu je zaevidovaný v rámci potvrdzujúceho emailu.
2. Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy): s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prijatia potvrdenia o doručení správy.

Objednávateľ zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory Call centra pre koncových používateľov. Bude zabezpečovať príjem dotazov, požiadaviek a chýb od koncových používateľov, evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb, identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení. Zároveň bude komunikovať s tímom druhoúrovňovej podpory u dodávateľa. Túto službu bude poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov v časoch od 8:00 do 16:30.

Realizácia malých zmien funkčnosti

Služba rieši zabezpečenie úprav komplexného systému IS EVSRŠ, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Objednávateľa. Rozsah prácností požadovaných úprav v rámci malej zmeny funkčnosti nesmie presiahnuť 2 MD.

Proces objednania realizácie malej zmeny funkčnosti sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Kontaktná osoba Objednávateľa uvedená v zozname Kontaktných osôb pre Služby podpory prevádzky. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti komplexného systému IS EVSRŠ budú ovplyvnené realizáciou zmeny a súčasťou bude aj predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny a špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

V prípade, že rozsah prácností presiahne 2 MD, nie je možné zmenu realizovať v rámci Služieb podpory prevádzky a na jej riešenia budú použité ustanovenia platné pre Služby rozvoja.

Do 3 pracovných dní odo dňa doručenia Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu Objednávateľ písomne alebo elektronicky oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie o schválení alebo neschválení Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu.

K realizácii malej zmeny funkčnosti dôjde len v prípade schválenia Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu Kontaktnou osobou Objednávateľa.

Parametre kvality poskytovanej služby

Kvalita Služieb podpory prevádzky je definovaná nasledujúcimi ukazovateľmi:

1. Garantovaná dostupnosť Helpdesku
 - Garantovaná dostupnosť Helpdesku počas pracovných dní je od 8:00 do 16:30.
 - Garantovaná dostupnosť Helpdesku počas kritickej prevádzky je od 8:00 do 18:00.
2. Reakčné doby
 - Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovnú garantovanú dobu odozvy a dobu riešenia Incidentov (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia Garantovanej dostupnosti Helpdesku od okamihu nahlásenia Incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa):

Kategória chyby	Reakčná doba	Reakčná doba v Bežnej prevádzke	Reakčná doba v Kritickej prevádzke
Kritická	Doba odozvy	1 hod	1 hod
	Prvá odozva	8 hod	4 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod	8 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod	16 hod
Normálna	Doba odozvy	2 hod	2 hod
	Prvá odozva	16 hod	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	40 hod	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	80 hod	40 hod
Nízka	Doba odozvy	4 hod	2 hod
	Prvá odozva	40 hod	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	80 hod	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	160 hod	40 hod

3. Kvalita realizovanej malej zmeny funkčnosti

- V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v Požiadavke na zmenu. Minimálna vyžadovaná úroveň 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	Kritický Defekt s dopadom na základné funkcionality systému IS EVSRŠ, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS EVSRŠ 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 EVSRŠ, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

- Zistenie väčšieho počtu defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

Hodnotenie kvality poskytovanej služby

Hodnotenie kvality poskytovanej služby bude prebiehať na pravidelných hodnotiacich stretnutiach. Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov Služieb podpory prevádzky,
- Identifikácia každého špecifického Incidentu, ktorý bol hodnotený ako „Nevyriešené“ alebo „Dočasná obnova prevádzky“,

- Optimalizácia úrovne a parametrov Služieb podpory prevádzky,
- Posúdenie a schválenie Poskytovateľom navrhnutých zmien,
- Rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch.

Zápis z hodnotiaceho stretnutia je povinnou prílohou k mesačnej faktúre. Zápisy z hodnotiacich stretnutí môžu byť využité aj pri rozhodovaní Objednávateľa o uplatnení zmluvných sankcií a/alebo prípadných zmien Služieb podpory prevádzky.

Podkladom pre hodnotenie poskytovaných Služieb podpory prevádzky je aj Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky, ktoré Poskytovateľ predloží Objednávateľovi písomne a elektronicky vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po hodnotnom období.

Stupne hodnotenia riešenia Incidentov:

Nevyriešené:

- Incident nebol vyriešený/odstránený;
- súčasťou hodnotenia musí byť odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní riešenia Incidentu.

Otvorené:

- neuplynula doba pre riešenie Incidentu;

Vyriešené:

- Incident bol vyriešený/odstránený.

Dočasná obnova prevádzky:

- Bolo nasadené dočasné riešenie.

Podrobný report

Poskytovateľ zabezpečí emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi vo forme podrobných reportov o vykonaných službách podpory. Názov zasielaného súboru je IS EVSRŠ_RRRR_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac). Podrobný report za každý mesiac bude Objednávateľovi doručený najneskôr k 5. dňu nasledujúceho mesiaca a bude obsahovať minimálne nasledujúce informácie za každý Incident:

Údaj	Popis
TicketNumber	Evidenčné číslo servisného hlásenia v systéme Poskytovateľa
Typ	Typ Servisnej požiadavky (Incident, Problém, Požiadavka na zmenu, iná Servisná požiadavka)
Dátum a čas prijatia	Dátum a čas prijatia Servisnej požiadavky na strane Poskytovateľa
Plán riešenia	Dátum a čas požadovaného riešenia Servisnej požiadavky v zmysle definovaného časového rozsahu Služieb
Riešenie	Dátum a čas skutočného riešenia Servisnej požiadavky
Názov	Predmet Servisnej požiadavky – stručný názov
Kontakt zákazníka	Oprávnená kontaktná osoba, ktorá nahlásila Servisnú požiadavku
Konfiguračná položka	Dotknutá konfiguračná položka, ktorá je predmetom Servisnej požiadavky
Stav	Stav riešenia Servisnej požiadavky
Spokojnosť zákazníka	Hodnotenie spokojnosti zákazníkom V prípade použitia evidenčného softwarového nástroja, Poskytovateľ umožní prístup oprávneným koordinátorom, resp. ďalším povereným osobám ku kompletnému zoznamu nahlásených Servisných požiadaviek, ktoré má v evidencii a umožní zaznamenať hodnotenie spokojnosti s riešením Servisnej požiadavky
Popis predmetu	Popis – úplné znenie Servisnej požiadavky
Popis riešenia	Popis – úplné znenie riešenia Servisnej požiadavky

Reporty budú dodávané v tabuľkovej elektronickej forme a v papierovej forme. Reporty budú principiálne obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané v poskytovaní Služieb podpory prevádzky v danom období – príslušnom kalendárnom mesiaci.

Pri reportovaní profylaktických činností záznam bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

1. Konfiguračná položka, ktorá identifikuje aplikačný modul prípadne funkčná časť IS EVSRŠ, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.
2. Popis riešenia, kde bude uvedené:
 - časový interval, kedy sa zásah vykonával
 - podrobný postup prác s odôvodnením
 - identifikáciu pracovníka Poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za vykonávanie profylaktických činností.

Úrovně hodnotenia poskytovaných Služieb podpory prevádzky

Poskytovanie Služieb podpory prevádzky v danom období – príslušnom kalendárnom mesiaci bude na Hodnotiacom stretnutí vyhodnotené jednou z nasledujúcich úrovní:

- Vyhovujúce – v danom období nebol hodnotený žiadny Incident stupňom nevyriešené, ani malá zmena funkčnosti stupňom Neakceptované.
- Nevyhovujúce – aspoň jeden Incident v danom období bol hodnotený stupňom Nevyriešené alebo malá zmena funkčnosti stupňom Neakceptované.

Služby rozvoja IS EVSRŠ

Služby rozvoja primárne zahŕňajú zmeny funkčnosti komplexného systému IS EVSRŠ, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa. Ich účelom je najmä zabezpečiť spracovanie dokumentácie súvisiacej s prípravou a publikovaním vzdelávacích programov. Všetky výstupy Služieb rozvoja musia byť odovzdávané v súlade s legislatívou platnou v čase ich odovzdania, najmä so zákonom č. 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (Školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Medzi služby rozvoja sú zaradené aj veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení komplexného systému IS EVSRŠ, ktoré sú síce vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, avšak ich rozsah neumožňuje, aby boli vykonané v rámci Služieb podpory prevádzky. Súčasťou realizácie Služieb rozvoja je zakaždým aj aktualizácia príslušnej dokumentácie komplexného systému IS EVSRŠ.

Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Kontaktná osoba Objednávateľa uvedená v zozname Kontaktných osôb pre Služby rozvoja. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude aj:

- Podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie uskutočniteľnosti a analýzy dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti komplexného systému IS EVSRŠ budú ovplyvnené realizáciou zmeny. Poskytovateľ je povinný pri vypracovaní návrhu riešenia vziať do úvahy aktuálnu platnú legislatívu, v prípade možného dopadu na IS EVSRŠ musí Poskytovateľ tento dopad zohľadniť v návrhu riešenia.
- Predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 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 Kontaktnou osobou,

- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja IS EVSRŠ Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

Počas realizácie zmeny bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej Objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu Akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu 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	Kritický Defekt s dopadom na základné funkcionality systému IS EVSRŠ, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS EVSRŠ 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 EVSRŠ, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

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

Hodnotenie kvality poskytnutej služby

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja IS EVSRŠ Akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za Služby údržby IS EVSRŠ 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.

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.

Rozsah:

p.c.	Popis	Požadovaný maximálny počet mesiacov/predpokladaný rozsah v MD* na 5 rokov
1.	Služby rozvoja –projektové riadenie (projektový manažér, riadenie projektovej kancelárie)	750
2.	Služby rozvoja-procesné analýzy a metodika (procesný analytik, metodik, procesný architekt a špecialista v oblasti analýzy a modelovania procesov, špecialista pre prípravu funkčných špecifikácií)	1 500
3.	služby rozvoja- vývoj, programovanie a konfigurácia systému (programátor/developer pre platformu Fabasoft - programátor/developer pre platformu Liferay - programátor/developer pre platformu Fulltextový vyhľadávač)	2 250
4.	služby rozvoja - testovanie - príprava dokumentácie - príprava a realizácia školení	500
5.	Služby podpory prevádzky	60 mesiacov

Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu

Požiadavka na zmenu			Číslo Zmeny zo Service Desku
Iniciátor zmeny (Objednávateľ):		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Manažér zmien (Objednávateľ):		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Kategória zmeny			
Štandardná zmena:			
Urgentná zmena:			
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			

Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov	
Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	<i>Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia</i>
Rozsah prácnosti implementácie zmeny:	
Návrh implementácie požiadavky:	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia:	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i> • <i>Návrh termínov testovania</i> • <i>Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie</i>
Požadovaná súčinnosť Koncového používateľa / interných pracovníkov Koncového používateľa:	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č.4 – Formulár Cenová kalkulácia

Cenová ponuka	
Číslo Zmeny zo Service Desku:	
Predmet cenovej ponuky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č.5 – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny

Objednávka realizácie zmeny	
Číslo Zmeny zo Service Desku:	
ID Objednávky:	
Predmet objednávky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

Príloha č.6 – Formulár Plán realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.</i>		Číslo Zmeny zo Service Desku:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis požiadavky na zmenu			

Príloha č.7 – Formulár Akceptačný protokol Zmeny

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odovzdanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

Príloha č. 8 – Formulár Štatistické hlásenie o vykonaných službách podpory

Štatistické hlásenie o vykonaných službách podpory						Obdobie:	
						MM/YYYY	
Číslo požiadavky	Nahlásenie		Objednávateľ	Typ požiadavky	Priorita	Popis problému	Doba riešenia v MD
	Dátum	Čas					

Príloha č. 9 - Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja, služby podpory prevádzky

p.c	Popis	Požadovaný maximálny počet mesiacov/predpokladaný rozsah v MD* na 5 rokov	Jednotková cena v EUR bez DPH za 1 MD (osobodeň)	Celkom v EUR bez DPH	Sadzb a DPH v %	Výška DPH v EUR	Celkom v EUR s DPH
1.	Cena za Služby rozvoja –projektové riadenie (projektový manažér, riadenie projektovej kancelárie)	750	750	562.500	20%	112.500	675.000
2.	Cena za Služby rozvoja-procesné analýzy a metodika (procesný analytik, metodik, procesný architekt a špecialista v oblasti analýzy a modelovania procesov, špecialista pre prípravu funkčných špecifikácií)	1 500	740	1.110.000	20%	222.000	1.332.000
3.	Cena za služby rozvoja- vývoj, programovanie a konfigurácia systému (programátor/developer pre platformu Fabasoft - programátor/developer pre platformu Liferay - programátor/developer pre platformu Fulltextový vyhľadávač)	2 250	725	1.631.250	20%	326.250	1.957.500
4.	Cena za služby rozvoja - testovanie - príprava dokumentácie - príprava a realizácia školení	500	691,66	345.833,3 3	20%	69.166,6 7	415.000
Cena za Služby rozvoja v EUR							

5.	Cena za Služby podpory prevádzky	60	Jednotková cena v EUR za 1 mesiac bez DPH	Celkom v EUR bez DPH	Sadzb a DPH v %	Výška DPH v EUR	Celkom v EUR s DPH
			19.900,-	1.194.00,-	20%	238.800,-	1.432.800,-