



K+K a.s.  
Bratislavská 29, 010 01 Žilina

## Zmluva na poskytnutie služby

č. poskytovateľa 176/CE/OD/2008

č. objednávateľa Z-463/1230/2008

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný  
zákoník

(ďalej len „Zmluva“) medzi Zmluvnými stranami

### I. Zmluvné strany

**Objednávateľ:** SLOVENSKÁ SPRÁVA CIEST  
**Sídlo:** Miletičova 19, 826 19 Bratislava  
**IČO:** 003328  
**Právna forma:** Rozpočtová organizácia zriadená Ministerstvom  
dopravy, pôšt a telekomunikácií SR zriaďovacou  
listinou číslo 5854/M-95 zo 07.12.1995 v úplnom  
znení č. 316/M-2005 zo dňa 14.2.2005, naposledy  
zmenenú rozhodnutím MDPT SR č. 100 zo dňa  
11.5.2006  
**Bankové spojenie:** Štátna pokladnica  
**Číslo účtu:** 7000135433/8180  
**Štatutárny orgán:** Ing. Roman Ž e m b e r a, generálny riaditeľ  
**Osoby oprávnené**  
**rokovať o Zmluve vo veciach - technických:** Mgr. Iveta Fedorová  
**- zmluvných:** Mgr. Katarína Gogová  
  
**Číslo telefónu/faxu:** 02/50255111  
**E-mail:** iveta.fedorova@ssc.sk

(ďalej len „objednávateľ“)

a

**Poskytovateľ:** K+K a.s.  
**Sídlo:** Bratislavská 29, 010 01 Žilina  
**IČO:** 36396222  
**DIČ/DPH** SK 2020105428  
**OR:** Okresný súd Žilina, Odd.: Sa, č. 10280/L  
**bankové spojenie:** Citibank Slovakia, č. u. 0210017003/8130  
**Zastúpená:** Ing. Juraj Kapitulík, člen predstavenstva  
Ing. Juraj Šafárik, člen predstavenstva

Zástupca oprávnený jednať vo veciach obchodných a zmluvných:

Ing. Zuzana Škodová Prochotská, riaditeľka pobočky  
KK BA

Ing. Ľubomír Gašpírik, technický riaditeľ

Zástupca oprávnený jednať vo veciach technických:

Ing. Ľubomír Gašpírik, technický riaditeľ

Číslo telefónu/faxu:

02/ 4911 1002, fax: 02/ 4911 1030

E-mail:

zskodovak.sk

(ďalej len „poskytovateľ“)

## II.

## Preambula

II.1. Táto Zmluva je uzatvorená podľa §.269 ods.2. Obchodného zákonníka.

II.2. Znenie Zmluvy je výsledkom predloženej súťažnej ponuky vo výberovom konaní – "Zabezpečenie prevádzky, rozvoja a servisu technickej infraštruktúry IT" a po konzultáciách s objednávateľom.

## III.

## Použitie pojmy a skratky

III.1. Význam termínov pre účely tejto Zmluvy je v prílohe č. 4 „Použitie pojmy a skratky“.

## IV.

## Predmet Zmluvy

IV.1. Predmetom tejto Zmluvy je ustanovenie cenových, platobných, dodacích, technických a iných podmienok pre nasledujúce služby pre outsourcované oblasti IT:

- a) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) desktopov
- b) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) serverov
- c) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) prvkov LAN/WAN
- d) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) periférii
- e) Prevádzka a servis (záručný aj pozáručný) aplikačných služieb
- f) poskytovanie služby HelpDesk, ako podporu pre služby uvedené v bodoch a) až e) poskytovateľ zriadil službu HelpDesk K+K, ako centrum užívateľskej podpory, tzv. zákaznícka telefonická podpora (CCD), ktoré zabezpečuje podporu prvého stupňa. Centrum CCD bude slúžiť ako centrálny a jediný bod, v ktorom budú užívatelia nahlasovať všetky poruchy a požiadavky spojené s IT infraštruktúrou. Jedná sa teda o príjem požiadaviek a hlásení aj pre oblasti, ktoré nespádajú do zodpovednosti poskytovateľa podľa rámca outsourcingu. CCD bude prístupný pre všetkých užívateľov v rámci pracovného času podľa SLA.
- g) Štandardné práce pri tranzitívnej fáze (vypracovanie dokumentácie, inventarizácia, organizácia interného procesného zabezpečenia, prebratie prevádzky, prebratie záväzkov tretích strán, a pod.).

IV.2. Prevádzka a servis outsourcovaných oblastí, uvedených v bode IV.1. znamená realizáciu štandardného dohľadu a profylaktiky a riešenie incidentov v súlade s SLA.

IV.3. Podrobnejšia špecifikácia rozsahu služieb je uvedená v prílohe č. 6 tejto Zmluvy.

IV.4. Poskytovateľ sa zaväzuje prevziať zodpovednosť za prevádzku a servis Zmluvne dohodnutej časti outsourcovaných oblastí uvedených v bode IV.1.

IV.5. Rozsah jednotlivých služieb z hľadiska počtu zariadení bol zohľadnený v cenovom modeli. Cenový model bol vytvorený na základe zariadení špecifikovaných vo výberovom konaní, uvedenom v bode II.2.

IV.6. Ku každej skupine služieb pre jednotlivé outsourcované oblasti uvedené v bode IV.1. je v špecifikácii v prílohe č. 6 definované: detailný popis poskytovaných služieb, ich štruktúra, rozsah činností a úroveň služieb (SLA), konfigurácie outsourcovaných zariadení, spôsob merania a reportingu.

## **V. Procedúry riadenia zmien v rámci Zmluvných podmienok**

### **V.1. Postup a spôsob realizácie zmien**

V.1.1. Zástupcovia oprávnení k rokovaniu o veciach technických môžu v prípade potreby, po vzájomnej dohode zmeniť technické parametre, pokiaľ takáto zmena neovplyvní cenu služby, špecifikovanú v článku XII. tejto Zmluvy. Zmeny môžu byť realizované iba v súlade so Zmenovým konaním uvedeným v prílohe č. 2 „Zmenové konanie“.

V.1.2. Zmena technických parametrov podľa bodu V.1.1 musí byť realizovaná písomnou špecifikáciou, s uvedením rozsahu zmien, dôvodov na zmenu a časovými termínmi, ktoré súvisia so zmenou. Uvedená písomná špecifikácia bude prílohou ku Zmluve. Zmena bude účinná dňom podpisu obidvoch Zmluvných strán, zastúpených zástupcami oprávnenými k rokovaniu o veciach technických, podľa uvedených časových termínov.

V.1.3. Obe Zmluvné strany môžu v prípade potreby, po vzájomnej dohode navrhnúť zmenu technických a cenových parametrov, prípadne zmenu rozsahu a ceny služieb.

V.1.4. Zmena Zmluvných podmienok podľa bodu V.1.3 musí byť realizovaná písomným dodatkom s uvedením rozsahu zmien, dôvodov na zmenu a časovými termínmi, ktoré súvisia so zmenou. Zmena bude účinná dňom podpisu obidvoch Zmluvných strán.

V.1.5. Detailný popis zmenového konania je uvedený v prílohe č. 2 „Zmenové konanie“.

## **VI. Riadenie projektu a služieb**

VI.1. Pre potreby poskytovania služieb podľa bodu IV.1 a riadenie projektu poskytovateľ zriadi projektovú organizačnú jednotku. Jej štruktúra bude ustanovená tak, aby:

- a) Umožňovala efektívnu komunikáciu s objednávateľom.
- b) Zastrešovala organizačné jednotky poskytovateľa, ktoré budú participovať na poskytovaných službách podľa bodu IV.1 a projektových činnostiach.
- c) Realizovala mesačné vyhodnocovanie poskytovaných služieb a informovala objednávateľa formou dohodnutých reportov.
- d) Riešila operatívne problémy pri poskytovaní služieb a riadila eskalačné procedúry, ktoré sú definované v prílohe č. 1 „Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby“.
- e) Zodpovedala za archiváciu dokumentácie súvisiacu s projektom a poskytovanými službami podľa tejto Zmluvy.
- f) Mala na uvedené činnosti dostatočné kompetencie.

VI.2. Štruktúra projektovej jednotky je uvedená v prílohe č. 1 „Štruktúra projektovej jednotky, Eskalácie a Kontaktné osoby“.

## **VII. Akceptácie**

VII.1. Poskytovateľ vyžaduje akceptácie od objednávateľa pri:

- a) akceptácií jednotlivých fáz projektu,
- b) akceptácii výsledku zmenového konania.

VII.2. Vyrozmene o akceptácii musí byť objednávateľovi doručené minimálne dva týždne pred akceptáciou.

VII.3. V rámci akceptácie prebehne akceptačný test objednávateľa za asistencie poskytovateľa. Po akceptácii bude podpísaný akceptačný protokol, ktorý pripraví poskytovateľ.

VII.4. Pri zistení chýb alebo závad pri akceptačnom teste je poskytovateľ povinný chyby odstrániť čo najskôr, najneskôr do piatich pracovných dní, ak nebude vzájomnou dohodou stanovený iný termín.

VII.5. Po odstránení chýb zistených pri akceptačnom teste sa znovu vykoná akceptačný test. Objednávateľ má po troch opakovaných akceptáciách, vzťahujúcich sa k tej istej chybe, nárok na zníženie mesačnej paušálnej ceny podľa bodu XII.2 o 5% a to až do úspešnej akceptácie.

VII.6. Pri akceptáciách objednávateľa zastupuje a protokoly podpisuje Manažér služby za objednávateľa, poskytovateľa zastupuje a protokoly podpisuje Manažér služby za poskytovateľa.

## **VIII. Harmonogram projektu**

VIII.1. Časový postup projektu

VIII.1.1. Fáza transformácie bude potvrdená akceptačným protokolom.

VIII.2. Harmonogram projektu

VIII.2.1. Objednávateľ sa zaväzuje postupovať podľa harmonogramu projektu uvedeného v prílohe č. 3 „Harmonogram projektu“.

## **IX. Vlastnícke právo k vybaveniu, rozširovanie a modernizácia vybavenia**

IX.1. Prevádzkované zariadenia sú majetkom objednávateľa.

IX.2. Za modernizáciu a rozširovanie zariadení a systémov, ktoré sú vlastníctvom objednávateľa a sú predmetom outsourcingu podľa tejto Zmluvy je zodpovedný objednávateľ. Objednávateľ sa zaväzuje konzultovať modernizáciu a rozširovanie takýchto zariadení prednostne s poskytovateľom.

## **X. Pracovná doba, reakčné doby, úroveň poskytovaných služieb, sankcie**

X.1. Pracovná doba a reakčné doby pre služby podľa bodu IV.1 sú definované v súlade s SLA nasledovne.

X.1.1. Všetky služby poskytované na základe tejto Zmluvy budú mať stanovené parametre kvality, ktoré budú spresnené v SLA.

X.2. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť si svoje záväzky, vyplývajúce z SLA.

X.3. Zmeny v dohodnutých SLA podliehajú zmenovému konaniu.

X.4. Poskytovateľ sa zaväzuje povinne informovať objednávateľa o úrovni poskytovaných služieb formou mesačných reportov, ktorých štruktúra je definovaná v prílohe č. 7 tejto Zmluvy.

X.5. Ak z dôvodu vykonávania plánovanej údržby IT infraštruktúry, v rámci služby IV.1 musí dôjsť k prerušeniu prevádzky objednávateľa, môže sa tak stať iba v čase dohodnutom so zástupcom objednávateľa, oprávneného k rokovaniu o veciach technických.

X.6. V prípade potreby môže poskytovateľ zabezpečiť, na dosiahnutie TFix, primeranú náhradu za nefunkčné zariadenie, o čom informuje objednávateľa.

X.7. Oprava zariadenia môže byť vykonaná v servisnom stredisku poskytovateľa.

X.8. Dodávka služieb bude potvrdená podpisom servisného protokolu zodpovednými zástupcami oboch Zmluvných strán, t.j. Manažérmi služby alebo inými zamestnancami objednávateľa, t.j. užívateľmi.

X.9. Zaplatenie zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo objednávateľa na náhradu škody.



X.10. V prípade omeškania poskytovateľa s dodaním predmetu Zmluvy v lehote stanovenej podľa dohodnutej SLA má objednávateľ právo fakturovať poskytovateľovi Zmluvnú pokutu vo výške 500,- Sk za každú začatú hodinu, ktorú je poskytovateľ v omeškaní s dodaním predmetu Zmluvy. Tam, kde je lehota na odstránenie problému stanovená vo forme „NBD“ – nasledujúci pracovný deň“, má objednávateľ v prípade omeškania s dodaním predmetu Zmluvy právo fakturovať poskytovateľovi Zmluvnú pokutu vo výške 1000,- Sk za každý začatý deň omeškania, ktorý je BD – pracovným dňom.

X.11. V prípade omeškania objednávateľa so zaplacením ceny v stanovenej lehote má poskytovateľ právo požadovať od objednávateľa úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy vrátane DPH za každý deň omeškania.

X.12. Ak niektorá zo zmluvných strán závažným spôsobom poruší svoje zmluvné povinnosti, môže druhá zmluvná strana od tejto Zmluvy odstúpiť.

X.13. Závažným porušením zmluvných povinností poskytovateľa je nedodanie predmetu Zmluvy v lehotách stanovených podľa dohodnutej SLA, ktoré bolo oznámené písomnou výzvou objednávateľom a to najmä viacnásobne nedodržanie SLA – doby odstránenia vážnych a kritických problémov, ktoré sa bude opakovať počas troch po sebe nasledujúcich meracích období, kde jedno meracie obdobie je doba jedného mesiaca. V prípade, že sa má určitá činnosť dodať v rámci štandardnej servisnej doby za závažné porušenie Zmluvných povinností sa považuje, ak táto činnosť nebola dodaná do 3 pracovných dní od doručenia opätovnej písomnej výzvy zo strany objednávateľa. Podstatné porušenie musí byť v súlade s článkom XIII a XVI.

X.14. Závažným porušením zmluvných povinností objednávateľa sa rozumie nezaplatenie ceny ani v dodatočnej lehote, určenej poskytovateľom, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.

X.15. Odstúpenie od Zmluvy oznámi odstupujúca strana druhej zmluvnej strane v písomnej forme bez zbytočného odkladu. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú dňom doručenia písomného prejavu o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane.

X.16. Odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Zmluvy. Odstúpením od Zmluvy nezanikajú práva na náhradu škody, ktorá vznikla druhej strane odstúpením od Zmluvy a zaplatenie dovtedy uplatnených zmluvných pokút.

X.17. Škodou na strane objednávateľa sa v prípade odstúpenia od Zmluvy rozumejú náklady, ktoré musel objednávateľ vynaložiť v dôsledku nového výberového konania na zabezpečenie obdobného predmetu Zmluvy ako aj náklady, ktoré objednávateľovi vznikli so zabezpečením predmetu Zmluvy do času podpisu novej Zmluvy na obdobný predmet zákazky

## XI. Miesto plnenia

XI.1. Miestom výkonu dohodnutých služieb podľa bodu IV.1 je sídlo objednávateľa vrátane dohodnutých organizačných jednotiek objednávateľa, podľa dopredu dohodnutého rozsahu služieb na jednotlivých organizačných jednotkách a to nasledovne

XI.1.1.

**SSC GR, Miletičova 19,**

**826 19 Bratislava:**

*Hudoma*

XI.1.2.

IVSC Bratislava	Miletičova 19	826 19 Bratislava
	Bešeňovská cesta 2	940 92 Nové Zámky
	Okružná cesta Bašta IV	945 01 Komárno
	Nádražný rad 27	934 80 Levice + <i>Prieštavy</i>
	Matúškovská cesta 886	924 01 Galanta
	Hurbanova 516	905 01 Senica
	Murgašova 4	949 01 Nitra
	Bulharská 39	918 53 Trnava

XI.1.3.

*Tabuľka č. 69/5296 Prieštavy 92101*

IVSC B. Bystrica	Skuteckého 32	974 23 B. Bystrica
	Nám. Matice Slovenskej č.4	965 01 Žiar nad Hronom
	Hornská č.1	960 01 Zvolen
	Hlynská č.3	963 01 Krupina

*L*

Banskobystrická regionálna správa ciest závod Rimavská Sobota	Šibeničný vrch č. 716	979 80 R. Sobota
Stredné odborné učilište stavebné	Dukelských hrdinov č.2	984 01 Lučenec
	Nálepka č.7	977 01 Brezno

XI.1.4.

<b>IVSC Košice</b>	<b>Kasárenské námestie 4</b>	<b>040 01 Košice</b>
	Jarkova 14	080 01 Prešov
	Vajanského 14	071 01 Michalovce
	Mierova 5139	066 01 Humenné
	Mlynská 1	058 01 Poprad
	Betliarska 9	048 01 Rožňava
	Lev0, očská 25	064 01 Stará Ľubovňa
	Štefánikova 789	085 58 Bardejov
	ul. Sovietskych hrdinov 410	089 11 Svidník
	Čemerianska 138	093 03 Vranov
	Ruskovská 3	075 18 Trebišov

XI.1.5.

<b>IVSC ZA</b>	<b>M.Rázusa 104/A</b>	<b>010 01 Žilina</b>
BGS Slovakia s.r.o.	Kollárová 88	036 01 Martin
SC TSK	Brianska 3	911 05 Trenčín
SaÚ ciest	Kubínska 8	026 80 Dolný Kubín
SC TSK	Priemyselná 4	971 26 Prievidza
SC TSK	P.O.BOX 108	017 25 P. Bystrica
SaÚ cist	Pod Strážami 4	031 01 L. Mikuláš
NDS, a.s.	A.Hlinku 2549	022 01 Čadca
Oravan s.r.o.		027 42 Podbiel

## XII. Cena za služby a platobné podmienky

XII.1. Cena za poskytnutie služby špecifikované v článku IV.1 tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov ako celková cena predmetu Zmluvy.

XII.2. Výška mesačného paušálu je:

	Cena bez DPH v Sk	Výška DPH v Sk	Cena s DPH v Sk
Paušálna mesačná platba	166.000,-	31.540,-	197.540,-
Celková cena predmetu Zmluvy	1.992.000,-	378.480,-	2.370.480,-

XII.3. Slovom: Paušálna mesačná cena je stošesťdesiatšesť tisíc Sk bez DPH. Celková cena predmetu Zmluvy je jeden milión deväťstodevät'desiatdva tisíc štyristoosemdesiat Sk bez DPH.

XII.4. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi celkovú cenu predmetu Zmluvy vo forme 12 paušálnych mesačných platieb na základe faktúry vystavenej poskytovateľom so splatnosťou 30 dní od jej doručenia do podateľne objednávateľa. Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi zálohu.

XII.5. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu, pričom jej nedeliteľnou súčasťou je preberací protokol, potvrdený objednávateľom o prevzatí predmetu plnenia. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade sa preruší lehota splatnosti a nová lehota splatnosti pre objednávateľa začne plynúť dňom prevzatia novej, doplnenej faktúry.

XII.6. Ceny sú uvedené ako mesačné paušály pri zohľadnení dohodnutej doby trvania outsourcingovej Zmluvy. Pri predčasnom ukončení Zmluvného vzťahu je nutné vykonať záverečné zúčtovanie podľa prílohy č. 5 „Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby“.

XII.7. Ceny sú vykalkulované pre predpokladaný počet zariadení, ktorý je uvedený v cenovom modeli a pre dohodnuté zaradenie do kategórií podľa úrovne poskytovaných služieb, ktoré je uvedené v cenovom modeli. Pri zmene počtu zariadení o viac ako 20% bude zmenové konanie a následne zmenená cenová kalkulácia služieb.

XII.8. Ceny za služby podľa bodu IV.1 sú konečné. Ceny za služby podľa bodu IV.1 sú vrátane všetkých nákladov poskytovateľa spojených s plnením uvedených služieb, vrátane dopravných nákladov. Ich zmena je možná len písomnou dohodou oboch strán.

XII.9. Ceny za služby podľa bodu IV.1, uvedené v článku XII musia byť upravené a potvrdené obojmi Zmluvnými stranami v nasledujúcich prípadoch:

- a) V prípade rozdelenia objednávateľa na viac právnych subjektov (právnych nástupcov).
- b) dodatočné investície objednávateľa do IS/ICT, ktoré znamenajú zmenu nárokov na správu, údržbu či prevádzku IS/ICT.
- c) Podstatná zmena organizačných zložiek objednávateľa, ktorá znamená zmenu nárokov na správu, údržbu či prevádzku IS/ICT.
- d) Podstatná zmena rozmiestnenia zariadení objednávateľa, z dôvodu zmeny sídla, rozširovania a pod., ktorá znamená zmenu nárokov na správu, údržbu či prevádzku IS/ICT.
- e) Zmena počtu zariadení nad rámec definovaný v XII.7

### **XIII. Povinnosti poskytovateľa a objednávateľa**

XIII.1. V ďalšom sú upravené povinnosti poskytovateľa a objednávateľa v súvislosti so službami podľa článku IV.

XIII.2. Objednávateľ nahlasuje svoje požiadavky, úlohy a problémy na službu „HelpDesk“ poskytovateľa, v zmysle IV.1 f)

XIII.3. Poskytovateľ je povinný informovať objednávateľa o stave a priebehu riešenia nahlásených požiadaviek, úloh a problémov.

XIII.4. Poskytovateľ je povinný prednostne riešiť požiadavky, úlohy a problémy, ktoré sú zástupcom objednávateľa oprávneným k rokovaniu o veciach technických označené ako prioritné.

XIII.5. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v súlade s bezpečnostnými smernicami objednávateľa, s ktorými bol riadne oboznámený.

XIII.6. Za účelom realizovania predmetu tejto Zmluvy podľa článku IV. poskytuje objednávateľ poskytovateľovi nasledujúce podklady a prostriedky:

- a) protokoly, chybové výpisy
- b) programy, dokumentáciu;

XIII.7. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať technické a prevádzkové podmienky a parametre prostredia potrebné pre bezporuchovú funkciu servisovaných zariadení v zmysle požiadaviek na prevádzku zariadení.

XIII.8. Objednávateľ zabezpečí poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a všetky potrebné informácie, pri vykonávaní služieb, ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov, ktoré môžu pomôcť pri odstraňovaní porúch, ktoré sú objednávateľovi známe a o ktoré poskytovateľ požiada.

XIII.9. Objednávateľ je povinný včas informovať poskytovateľa o príznakoch porúch, ktoré by mohli signalizovať budúcu poruchu.

XIII.10. Objednávateľ zabezpečí bezprekážkový a bezpečný prístup k servisovanej časti infraštruktúry tak, aby na strane poskytovateľa nevznikli prestoje.



- XIII.11. Objednávateľ v dobe riešenia incidentu, požiadavky alebo inej služby umožní poskytovateľovi v rámci svojich technických možností vzdialený prístup k IS/ICT.
- XIII.12. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pre zamestnancov poskytovateľa a spolupracujúce osoby, vykonávajúcich služby podľa tejto Zmluvy, vhodné štandardné pracovné prostredie a nerušené pracovné podmienky.
- XIII.13. Objednávateľ zabezpečí pre zamestnancov poskytovateľa a spolupracujúce osoby, vykonávajúce služby podľa tejto Zmluvy, poučenie a školenie v zmysle požiadaviek pre zabezpečenie ochrany a bezpečnosti pri práci (pre oblasť BOZP, CO, Požiarnej ochrany, a pod.). Uvedené objednávatel zabezpečí čo najskôr po začatí poskytovania služby poskytovateľom podľa tejto Zmluvy, ako aj neskôr počas Zmluvného vzťahu, vždy pri zmene skutočností, ktoré si vyžadujú takéto poučenie, či školenie.
- XIII.14. Všetky následky vyplývajúce z nespĺnenia si povinností objednávateľa podľa bodu XIII.13 znáša objednávateľ.
- XIII.15. Pri realizovaní predmetu tejto Zmluvy podľa článku IV. sa poskytovateľ zaväzuje nenarušovať, prípadne neobmedzovať pracovné podmienky zamestnancov objednávateľa. Pokiaľ je však takéto narušenie, prípadne obmedzenie pre realizovanie predmetu tejto Zmluvy nevyhnutné, je nutné takúto situáciu s objednávateľom vopred dohodnúť.
- XIII.16. V prípade potreby poskytne objednávateľ poskytovateľovi k vykonaniu služieb zdarma interné telefónne spojenie v blízkosti servisovanej časti infraštruktúry a umožní použitie existujúcich liniek.
- XIII.17. Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa budú vzájomne informovať o všetkých závažných zmenách, ktoré môžu mať vplyv na schopnosť ktorejkoľvek Zmluvnej strany plniť svoje záväzky. Ide napríklad, ale nielen, o zmeny v spoločnosti, akými sú napr. zmena obchodného sídla alebo štatutárnych zástupcov spoločnosti, prevod/prechod väčšiny vlastníckych podielov v dôsledku zlúčenia, splynutia, rozdelenia alebo nadobudnutia obchodných podielov treťou osobou, rozhodnutie o zrušení spoločnosti alebo o predaji podniku alebo časti podniku, zánik alebo odňatie poverenia na výkon podnikateľskej činnosti a pod. Zmluvná strana, ktorá poruší povinnosť informovať o vyššie uvedených zmenách, nesie zodpovednosť za všetky škody, ktoré môžu vzniknúť druhej Zmluvnej strane v dôsledku neinformovanosti.
- XIII.18. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť pre objednávateľa dokumentáciu o nastaveniach všetkých zariadení a systémov, ktoré sú predmetom outsourcingu podľa tejto Zmluvy. ] //
- XIII.19. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť všetky „logy“ t.j. záznamy o produkčnej prevádzke, ktoré špecifikuje objednávateľ, pre prípadné posúdenie efektivity činnosti poskytovateľa treťou stranou.
- XIII.20. Poskytovateľ bude pri plnení predmetu tejto Zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou. Zaväzuje sa dodržiavať všeobecne záväzné predpisy, technické normy a podmienky tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa bude riadiť východiskovými podkladmi objednávateľa, zápsmi a dohodami oprávnených strán a rozhodnutiami a vyjadreniami dotknutých orgánov štátnej správy
- XIII.21. Poskytovateľ zodpovedá za čistotu a poriadok v mieste výkonu práce v súlade s Vnútrošným poriadkom SSC. Poskytovateľ odstráni na vlastné náklady odpady, ktoré sú výsledkom jeho činností, respektíve po dohode s objednávateľom ich sústredí na miestach na to určených v objekte.
- XIII.22. Poskytovateľ je povinný pri nakladaní s odpadmi dodržiavať všetky legislatívne predpisy vyplývajúce zo zákona č. 223/2001 Z. z. o odpadoch, vyhl.č.283/2001 Z. z. o vykonaní niektorých ustanovení zákona o odpadoch a vyhl. č. 284/2001 Z. z. – katalóg odpadov.
- XIII.23. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri svojich činnostiach vyplývajúcich z predmetu tejto Zmluvy bude rešpektovať všeobecné zásady environmentálneho správania v zmysle platnej legislatívy ochrany životného prostredia SR.
- XIII.24. Poskytovateľ je povinný pred začatím prác zabezpečiť účasť všetkých zamestnancov podieľajúcich sa na plnení predmetu diela na vstupnom školení objednávateľa.





XV.4. Všetky informácie, dokumentácia a zmluvné dokumenty získané zmluvnými stranami v priebehu vzájomných rokovaní, trvania zmluvného vzťahu a 5 rokov po jeho skončení sa považujú za dôverné. Strana, ktorá takéto informácie získala, nesmie ich poskytnúť tretej strane alebo ich použiť v rozpore s účelom, na ktorý sú určené, alebo ich použiť vo svoj vlastný prospech alebo prospech tretích osôb, a to bez ohľadu na skutočnosť, či vzájomná Zmluva alebo prílohy tejto zmluvy boli podpísané alebo nie. Zmluvná strana, ktorá poruší túto povinnosť, nesie zodpovednosť za škody, vzniknuté druhej zmluvnej strane. Publikovanie uvedených informácií a dokumentov, môže byť iba po písomnom súhlase druhej zmluvnej strany.

## **XVI. Klauzula o vyššej moci**

XVI.1. Vyššia moc je riešená platným slovenským právom. O začatí, ako aj pominutí vyššej moci sú Zmluvné strany povinné vzájomne sa bez meškania písomne informovať.

XVI.2. Zmluvné strany sú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie predmetu Zmluvy a súvisiacich sankcií, pokiaľ takého neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Pod vyššou mocou sa rozumie napr. živelné pohromy, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré Zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.

XVI.3. Trvanie vyššej moci viac ako 1 mesiac môže byť dôvodom na výpoveď Zmluvy.

## **XVII. Doba platnosti Zmluvy, ukončenie Zmluvného vzťahu, ukončenie poskytovania služby**

XVII.1. Táto Zmluva je uzavretá na dobu jedného roka.

XVII.2. Zmluva môže byť vypovedaná poskytovateľom v nasledujúcich prípadoch:

XVII.2.1. objednávateľ závažným spôsobom porušuje povinnosti podľa článku X. alebo XIII. a tieto nedostatky neboli odstránené do 30 dní po výzve poskytovateľa.

XVII.2.2. podstatne sa zhorší ekonomická situácia objednávateľa

XVII.2.3. keď dôjde k zániku objednávateľa

XVII.2.4. objednávateľ nedodržuje platobné podmienky podľa článku XII.

XVII.2.5. trvanie vyššej moci podľa XVI.3

XVII.3. Zmluva môže byť vypovedaná objednávateľom v nasledujúcich prípadoch:

XVII.3.1. poskytovateľ závažným spôsobom porušuje povinnosti podľa článku X. alebo XIII.

XVII.3.2. podstatne sa zhorší ekonomická situácia poskytovateľa

XVII.3.3. na majetok poskytovateľa bol vyhlásený konkurz

XVII.3.4. trvanie vyššej moci podľa XVI.3

XVII.4. Výpoveď musí byť formou písomného oznámenia doručeného druhej Zmluvnej strane. Výpovedná lehota je 2 mesiace a začne plynúť nasledujúci deň po doručení výpovede.

XVII.4.1. Procedúry pri výpovedi Zmluvného vzťahu, či parciálnej služby sú popísané v prílohe č. 5 „Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby“.

XVII.4.2. Vypovedanie Zmluvy nezbavuje objednávateľa povinnosti uhradiť poskytovateľovi prípadné Zmluvné pokuty, všetky splátky a iné splatné úhrady, platby či výdavky prenajímateľa spojené s odstúpením, najmä, ale v žiadnom prípade však nielen, výdavky spojené so zrušením objednávok na nové zariadenie a uhradiť už vzniknutú škodu.

## XVIII. Záverečné ustanovenia

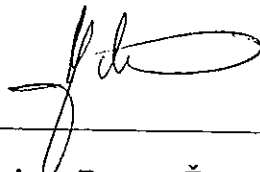
- XVIII.1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
- XVIII.1.1. Príloha č. 1 Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby
  - XVIII.1.2. Príloha č. 2 Zmenové konanie
  - XVIII.1.3. Príloha č. 3 Harmonogram projektu
  - XVIII.1.4. Príloha č. 4 Použité pojmy a skratky
  - XVIII.1.5. Príloha č. 5 Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby
  - XVIII.1.6. Príloha č. 6 Technická špecifikácia služby, SLA
  - XVIII.1.7. Príloha č. 7 Parametre a kontá služby HelpDesk
- XVIII.2. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami.
- XVIII.3. Táto Zmluva, ako aj jej dodatky, môže byť menená alebo doplňovaná len písomnou formou označenou ako číslované dodatky podpísané oboma Zmluvnými stranami. Ustanovenie bodu V.1 týmto nie je dotknuté.
- XVIII.4. Zmluva a jej dodatky sa budú riadiť a budú podliehať výkladu v súlade so zákonmi Slovenskej republiky.
- XVIII.5. Táto Zmluva je záväzná aj pre prípadných právnych nástupcov Zmluvných strán bez ohľadu na to, či u niektorej zo strán tejto Zmluvy došlo k premene, zlúčeniu, splynutiu alebo rozdeleniu alebo k prevodu väčšiny vlastníckych podielov na inú spoločnosť resp. k inej právnej skutočnosti, ktorý má ekvivalentný účinok.
- XVIII.6. Akákoľvek písomná korešpondencia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať doporučenými listovými zásielkami adresovanými na adresu Zmluvných strán uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy. V prípade pochybností o doručení platí, že zásielka, ktorá bola riadne doručovaná, bola doručená piatym dňom po jej predložení poštovému doručovateľovi.
- XVIII.7. Spory, nejasnosti alebo nároky, vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou alebo jej dodatkami, rovnako ako prípady porušenia tejto Zmluvy, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne cestou dohody. Obe Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory vyplývajúce z tejto Zmluvy budú riešené súdnou cestou.
- XVIII.8. V prípade, že sa ktorákoľvek z dohôd alebo ustanovení tejto Zmluvy ukáza byť v ľubovoľnom rozsahu neplatnými, neúčinnými resp. nevykonateľnými, bude táto dohoda alebo ustanovenie nahradené takým platným, účinným a vykonateľným zjednaním alebo ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov, dohodnutých v tejto Zmluve. Ostatné ustanovenia ostanú nedotknuté.
- XVIII.9. Zmluvné strany prehlasujú, že táto Zmluva bola uzatvorená slobodne, vážne, nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok. Na znak súhlasu s jej obsahom ju Zmluvné strany podpisujú.
- XVIII.10. Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých každá Zmluvná strana dostane dve vyhotovenia.

Na znak súhlasu s touto Zmluvou Zmluvné strany, riadne zastúpené štatutárnymi orgánmi alebo nimi poverenými zástupcami, potvrdili túto Zmluvu vlastnoručnými podpismi v Slovenskej republike, nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku.



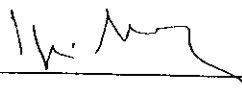
V Bratislave dňa 30.4.2008

Za objednávateľa:

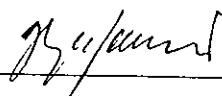


**Ing. Roman Žembera**  
generálny riaditeľ SSC  
SLOVENSKÁ SPRÁVA CIEST  
Miletčova 19  
826 19 BRATISLAVA  
-8-

Za poskytovateľa:



**Ing. Juraj Kapitulík**  
Generálny riaditeľ K+K a.s.  
K+K a.s. ®  
Bratislavská 29, 010 01 Žilina



**Ing. Juraj Šafárik**  
Ekonomický riaditeľ K+K a.s.  
K+K a.s. ®  
Bratislavská 29, 010 01 Žilina

# Príloha č. 1 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

## Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby

### Model riadenia outsourcingu

Najvyšším strategickým, rozhodovacím a odvolacím orgánom poskytovaných outsourcingových služieb je Riadiaci výbor. Každá strana menuje dvoch členov Riadiaceho výboru ako svojich splnomocnených zástupcov. Riadiaci výbor sa riadi štatútom, ktorý si vypracuje po svojom ustanovení. V kompetencii Riadiaceho výboru je riešenie všetkých problémov vzniknutých pri realizácii služieb, či parciálnych projektoch, ktoré sa nepodarí vyriešiť na nižších stupňoch riadenia.

Komunikácia v prípade eskalácie problémov je primárne smerovaná na Riadiaci výbor. V prípade, ak nie je možné dosiahnuť vzájomne odsúhlasené riešenie, bude riešenie eskalované na štatutárne orgány poskytovateľa a objednávateľa.

Na operatívnej úrovni za kvalitu a rozsah služieb je na strane objednávateľa zodpovedný manažér služby a má svojho partnera na strane poskytovateľa – Manažéra služby za poskytovateľa. Manažér služby na strane poskytovateľa je zodpovedný aj za realizovanie mesačného vyhodnocovania poskytovaných služieb a informovanie objednávateľa formou dohodnutých reportov, riešenie operatívnych problémov pri poskytovaní služieb a riadenie eskalačných procedúr. Pre všetky nešpecifikované prípady v Rámcovej zmluve je za objednávateľa aj poskytovateľa zodpovedný príslušný Manažér služby.

Pre realizáciu parciálnych implementačných projektov prebiehajú projektové porady na projektovej/prevádzkovej úrovni – táto úroveň má na starosti riadenie schválených projektov a tiež posudzuje nové riešenia na úrovni konkrétnych produktov a technológií.

Pre špecifikáciu dodávky služieb je primárne pridelený obchodný zástupca poskytovateľa. Na strane objednávateľa je jeho partnerom obchodný zástupca za objednávateľa.

### Štatutárne orgány poskytovateľa:

Podľa aktuálneho záznamu v Obchodnom registri Slovenskej republiky.

### Štatutárny orgán objednávateľa:

Generálny riaditeľ SSC

### Členovia Riadiaceho výboru za poskytovateľa:

Ing. Ľubomír Gašpírik – Technický riaditeľ  
Ing. Richard Habart - Vedúci servisu v KK BA  
Juraj Ištók – Projektový manažér

### Členovia Riadiaceho výboru za objednávateľa:

JUDr. Vladimír Zachar – riaditeľ úseku vnútornej správy  
Mgr. Iveta Fedorová – vedúca odboru organizačno-správneho

### Manažér služby za poskytovateľa:

Poskytovateľ dňom podpisu Rámcovej zmluvy poveruje výkonom funkcie Manažéra služby: Juraj Ištók – Projektový manažér

### Manažér služby a obchodný zástupca za objednávateľa:-

Objednávateľ dňom podpisu Rámcovej zmluvy poveruje výkonom funkcie Manažéra služby: Mgr. Iveta Fedorová – vedúca odboru organizačno-správneho

**Obchodný zástupca poskytovateľa:**

Ing. Zuzana Škodová Prochotská – riaditeľka pobočky KK BA

**Osoby poverené poskytovateľom k zabezpečeniu zásahov a preberaniu techniky:**

Matúš Hurbanič, Ján Lacko, Peter Kubičko, Ján Kiss, Miroslav Gabriš, Michal Pariš, Tibor Fero, Štefan Bekeš, Martin Golec, Peter Kuvinka, Miroslav Kusala, František Makyš, Marek Jurčo, František Vastag, Martin Ondřejec, Peter Chmelík, Karol Litecký, Adrián Šoltés, Radoslav Juráni, Miroslav Smutný, Peter Bukovinský, Ján Zvarík, Peter Tuhý, Ľubomír Peľkovský, Peter Sendek, Vladimír Dišek, Peter Slivka.





## Príloha č. 2 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

### Zmenové konanie

V tejto prílohe sú popísané procedúry zmenového konania z hľadiska potrebných podkladov, povinností zmluvných strán a časového harmonogramu aktivít.

## I. Postup pri požiadavkách na zmeny (Zmenové konanie)

### I.1. Cieľ

Po podpísaní zmluvy sa môže o všetkých požadovaných zmenách projektu, rozhodované, implementované, prípadne kontrolované výlučne prostredníctvom formalizovaného postupu, ktorý sa nazýva Postup pri požiadavkách na zmeny.

Cieľom tohto Postupu pri požiadavkách na zmeny je, aby bolo rozhodnutie v otázke požadovaných zmien dosiahnuté tak skoro, ako je to len možné, aby bola umožnená infiltrácia projektu prostredníctvom požiadaviek na zmeny kontrolovaným spôsobom, aby boli sťažnosti vybavované spoľahlivo v otázke nákladov a času vybavenia, a aby boli dokumentované odchýlky od zmluvy.

Zmeny sú všetky modifikácie Projektu v parametroch veľkosti, rozsahu, funkcionality, času, kvality alebo cien.

Potreba modifikácií môže nastať z dôvodu nezrovnalostí v plnení zmluvy, pričom takéto modifikácie sa tiež označujú ako problémy. Potreba modifikácií môže nastať aj z dôvodu želania, alebo zámeru jednej strany odchyliť sa z ľubovoľného dôvodu od zmluvne stanovených služieb. Tieto modifikácie sa označujú ako zmeny. V mnohých prípadoch takéto zmeny vedú k dodatočným nákladom, ktoré vo všeobecnosti znáša strana, ktorá takéto zmeny požaduje.

Požiadavka na zmenu sa v zmysle tejto definície vzťahuje na obidva typy modifikácií, tzv. na problém aj na zmenu. Z dôvodu zjednodušenia bude táto Príloha ďalej používať výraz „zmena“.

### I.2. Schvaľovateľ Požiadavky na zmenu (ďalej „PZ“)

Oprávnenou riadiacou jednotkou pre schvaľovanie (ďalej „OpS“) PZ je v prípadoch stanovených v Rámcovej zmluve Riadiaci výbor projektu (ďalej „RV“), v ostatných prípadoch je to Manažér služby (ďalej „MS“).

Ak zo schválenej PZ vyplýva zmena Rámcovej či Čiastkovej zmluvy, mimo príloh k čiastkovým zmluvám, tieto zmeny sú oprávnení odsúhlasiť a podpísať zamestnanci poskytovateľa a spolupracujúce osoby objednávateľa, ktorí majú na tento úkon splnomocnenie od štatutárnych orgánov spoločnosti objednávateľa a ich mená boli druhej strane oznámené písomnou formou.

Ak zo schválenej PZ vyplýva zmena prílohy ku Čiastkovej zmluve (zmena parametrov, počtu zariadení, niektoré kvalitatívne parametre služby apod.), potom túto prílohu sú oprávnení podpísať Manažéri služby za poskytovateľa a objednávateľa, alebo iní členovia RV.

### I.3. Postup pri Požiadavkách na zmeny

Postup pri požiadavkách na zmeny je iniciovaný vo chvíli, kedy je príslušná Zmena vyžiadaná. Žiadateľ o zmenu vyplní Správu o PZ. Ďalším krokom je triedenie PZ, ktoré vykonáva MS s cieľom priradiť PZ priority. Tretím krokom je analýza PZ, ktorej výsledkom je odhad potrebných zdrojov pre danú PZ v termínoch technológie, času a nákladov a návrhu riešenia. Z tohto dôvodu OpS schvaľuje, alebo zamietá PZ, prípadne odďaľuje rozhodnutie

s odôvodnením, že potrebuje dodatočné informácie. Po písomnom schválení sa PZ implementuje, validuje a kontroluje.

#### I.4. Správa o Požiadavke na zmenu

Ak chce žiadateľ o zmenu podať žiadosť o PZ, vyplní správu o Požiadavke na zmenu. Požiadavka na zmenu bude opísaná čo najzreteľnejšie a bude v správe odôvodnená. Hlavná časť opisu bude sústredená na samotný problém, nie na jeho riešenie. Žiadateľ poskytne dostatočný podporný materiál pre reprodukciu hláseného problému a pre podporu aktivácie, vyhodnotenia a návrhu PZ. Takýto materiál môže zahŕňať správy a inú dokumentáciu relevantnú pre určenie priorít, triedenie, priradenie, organizáciu, riešenie a uzatvorenie PZ. Tie budú k správe o Požiadavke na zmenu priložené na trvalom zázname.

Poskytovateľ vedie evidenciu doručených návrhov na zmeny. Žiadosť o PZ môžu podať obidve strany prostredníctvom svojich MS.

Správa musí byť podpísaná MS strany žiadateľa. PZ sa následne odošle OpS.

#### I.5. Triedenie Požiadaviek na zmeny

Po prijatí správy o PZ vykoná MS prvé triedenie. Vďaka tomuto triedeniu môže identifikovať naliehavé požiadavky, určiť, či žiadateľ poskytol dostatočné informácie pre analýzu, rozoznať duplikáty a vzájomné vzťahy, ako aj klasifikovať predložené požiadavky. Klasifikácia požiadaviek určuje, či je PZ problémom alebo zmenou.

Ak informácie obsiahnuté v PZ predstavujú odôvodnenú požiadavku a relevantné komentáre zo strany objednávateľa, MS môže o Požiadavke na zmenu okamžite rozhodnúť tým, že ju buď schváli alebo odmietne, ak je na to oprávnený podľa I.2. V prípade schválenia MS predá PZ tej strane, ktorá je zodpovedná za implementáciu PZ.

V ostatných prípadoch môže schváliť alebo odmietnuť ďalšiu prácu na PZ a požiadať MS druhej strany, aby poskytol ďalšie informácie a relevantný návrh v určenom časovom úseku.

Ak je PZ predložená objednávateľom, poskytovateľ poskytne hrubý odhad času a prác, ktoré sú potrebné pre analýzu. Toto sa nazýva analýza dôsledkov. Táto analýza bude dokumentovaná v správe o PZ.

Ak si predmetná analýza vyžaduje rozsiahle vyšetrovanie, či a za akých podmienok môže byť zmena vykonaná, bude sa hľadať dohoda o dodatočnej kompenzácii.

#### I.6. Analýza Požiadavky na zmenu

Poskytovateľ zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia najneskôr do 5 BD od dátumu prevzatia PZ.

Poskytovateľ následne analyzuje predmetnú PZ s cieľom určiť dôsledky a dopad danej zmeny/problému v parametroch času, nákladov a realizovateľnosti. Aby RV mohol schváliť PZ, poskytovateľ objasní technologické dôsledky týkajúce sa časového plánu, nákladov a modifikácie Zmluvy. Všetky zmeny budú zaprotokolované v správe o PZ. Analýza obsahuje stanovenie hlavnej príčiny problému a návrh na možné riešenie.

Analýza obsahuje vyhodnotenie rizík a dôsledkov spolu s prácami, nákladmi a potrebným časom. Ak je navrhované viac ako jedno riešenie, určí poskytovateľ technické, nákladové a časové dôsledky a riziká každého z nich.

Po analýze PZ budú všetky výsledky analýzy (vrátane odhadov a navrhovaného riešenia) zaprotokolované v správe o PZ, pričom Poskytovateľ túto odovzdá RV k dispozícii a na kontrolu. Poskytovateľ bude pokračovať v prácach v zmysle existujúcej Zmluvy tak dlho, až kým nebude dosiahnutá dohoda o spracovaní a realizácii zmeny.

#### I.7. Rozhodnutie o predloženej Požiadavke na zmenu

OpS rozhodne o všetkých PZ, ktoré sú na zozname v programe zasadania.

##### Positívne rozhodnutie – Schválenie

Positívne rozhodnutie schvaľuje žiadosť o PZ. Musí byť písomne zdokumentované na základe jednohlasného rozhodnutia. Schválenie buď prijíma ponuku na Požiadavku na zmenu bez modifikácií alebo jasne vymedzuje modifikácie, na ktorých sa OpS dohodli (napríklad v parametre ceny, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.).

Schválená PZ bude následne zaradená do akčného zoznamu PZ, pričom jej bude priradený čas implementácie a zodpovedajúcim spôsobom bude aktualizovaný aj plán projektu.

#### Negatívne rozhodnutie – Zamietnutie

Negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti o požiadavku na zmenu, alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované.

#### Eskalácia

Ak OpS nemôže dosiahnuť jednohlasné rozhodnutie, každý člen OpS môže postúpiť danú záležitosť nadradenému orgánu v zmysle „Prílohy č. 1 Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby“.

#### Delegovanie

Ak rozhodnutie o danej PZ presahuje rámec právomoci OpS v zmysle špecifikácie a obmedzení obsiahnutých v Rámcovej zmluve alebo tejto Prílohe, OpS je povinná postúpiť („delegovať“) rozhodnutie nadradenému orgánu v zmysle „Prílohy č. 1 „Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie, Kontaktné osoby“.

#### Odročenie

Ak OpS nemôže dospieť k rozhodnutiu o danej PZ, ktorá je v zozname pre rozhodnutie na danom zasadaní RV, táto môže odložiť rozhodnutie na konkrétne zasadanie s neskorším dátumom.

Táto klauzula sa štandardne aplikuje v prípade nedostatočných alebo chýbajúcich informácií alebo v prípade potreby ďalšieho šetrenia dôsledkov a vetvenia odloženej PZ.

### I.8. Realizácia Požiadavky na zmenu

Realizácia Požiadavky na zmenu sa začne po jej písomnom schválení podľa dohodnutého časového plánu. Špecifikácie PZ, časový plán a iné premenné budú dokumentované v zmysluplnej správe o PZ.

#### I.8.1. Validácia a kontrola Požiadavky na zmenu

Postup implementácie PZ je monitorovaný a kontrolovaný až dovtedy, kým sa zmena neukončí. Pre účely procesu PZ budú zostavované periodické správy. Bude realizovaná validácia a akceptácia zmeny a po jej ukončení OpS podpíše kompletizáciu (predanie a akceptáciu) v správe o Požiadavke na zmenu. Všetky výsledky budú zaznamenané v protokole správy o Požiadavke na zmenu. Nakoniec budú všetky PZ implementované do Zmluvy ako jej dodatky.

### I.9. Evidencia

MS poskytovateľa vedie evidenciu doručených PZ a zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia, najneskôr do BD od dátumu prevzatia návrhu na zmenu





# Príloha č. 4 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

## Definície pojmov a skratiek

### IS/ICT

Informačné systémy a informačné komunikačné technológie, t.j. všetky prvky infraštruktúry zahrnuté do predmetu outsourcingu.

### SW

Softvér – programové vybavenie prvku infraštruktúry

### HW

Hardvér – technické vybavenie prvku infraštruktúry

### Oblasti IS/ICT

IS/ICT sú rozdelené do nasledujúcich oblastí:

- Desktopy
- Servery
- LAN/WAN
- Telefónia
- Periférie
- HelpDesk
- Aplikačné Služby

### Outsourcing

Prevzatie zodpovednosti za prevádzku a servis danej oblasti IS/ICT, vrátane súvisiacich služieb.

### SLM

Úroveň poskytovaných služieb - presné stanovenie podmienok a parametrov outsourcingových služieb, ktoré je zmluvne dohodnuté v dokumente „SLA“ (dohoda o úrovni servisných služieb).

### Služba

Súhrn činností a opatrení potrebných na zabezpečenie realizácie požiadavky, či odstránenie poruchy daného prvku IS/ICT.

### Komponent služby

Logická, ucelená časť služby. Medzi komponenty služby patrí:

#### • **Obstaranie a dodávka prvku infraštruktúry**

Aktivity spojené so zabezpečením dodávky prvku infraštruktúry, prípadne jeho časti. Týka sa hardvérovej ako aj softvérovej časti prvku infraštruktúry.

#### • **Servis prvku infraštruktúry**

Aktivity spojené s diagnostikovaním chybného komponentu prvku infraštruktúry a logistikou pri jeho výmene.

#### • **Inštalovanie a konfigurácia**

Aktivity spojené so sprevádzkovaním prvku infraštruktúry a nastavením želaných parametrov.

#### • **Administrácia**

Prevádzkovanie IS/ICT v súlade so SLA

#### • **Zmena konfigurácie**

Aktivity spojené so zmenou želaných parametrov prvku infraštruktúry

#### • **Odstránenie a vyradenie**

Aktivity spojené s ukončením činností daného prvku infraštruktúry a jej likvidáciou

#### • **Premiestnenie**

Aktivity spojené s premiestnením a opätovným sfunkčnením prvku infraštruktúry

#### • **Rozvoj**

Aktivity spojené s rozvojom prvku infraštruktúry smerujúce k rozšíreniu jeho efektivity, t.j. výkonnosti, či priepustnosti a pod.

#### • **Odstraňovanie poruchy**

Aktivity spojené s odstraňovaním poruchy prvku infraštruktúry a jeho uvedenie do štandardnej prevádzky

#### • **Realizácia požiadavky**

Aktivita spojené s realizáciou požiadavky

- **Riadenie IT služieb**

Riadenie IT služieb s použitím štandardných IT procesov.

- **Riadenie IT outsourcingu**

Aktivita spojené so zabezpečením plynulého poskytovania IT služieb v zmysle ponuky

- **Reporting**

Aktivita spojené s prezentovaním merateľných parametrov stavu IS/ICT za predchádzajúce obdobie.

### **Aktivita**

Parciálna činnosť v rámci komponentu služby.

### **Tranzitívna fáza outsourcingu IS/ICT**

Je dočasná etapa projektu, v rámci ktorej bude prevzatý aktuálny stav IS/ICT a tieto IS/ICT budú konsolidované do stavu, v ktorom bude možné zabezpečiť všetky dohodnuté servisné parametre podľa SLA.

### **Konsolidovaná fáza outsourcingu IS/ICT**

Stav, v ktorom je možná plná prevádzka IS/ICT v súlade so zabezpečením všetkých požadovaných servisných parametrov definovaných v SLA.

### **Zmenové konanie**

Zmenové konanie je proces schvaľovania zmien, ktoré sú zmluvne vyžadované.

### **Problém (incident)**

Pod pojmom problém sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie niektorého z prvkov infraštruktúry.

Rozlišujeme nasledovné úrovne problému/dopadu:

- **Kritický problém/dopad (IMP1)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry je obmedzená spôsobom, pri ktorom nie je možné jeho používanie. Problém má závažný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/ICT, prípadne má priamy dopad na IS/ICT podporu hlavných firemných procesov (funkčnosť ERP systému a pod.).

- **Vážny problém/dopad (IMP2)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry je vážne obmedzená, jeho používanie je možné v obmedzenom rozsahu. Problém podstatný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/ICT, prípadne má vplyv na IS/ICT podporu vedľajších firemných procesov (mailový systém, reporting, doménové služby,...)

- **Čiastočný problém/dopad (IMP3)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry je čiastočne obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém má nepodstatný vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/ICT, prípadne, nemá priamy vplyv na IS/ICT podporu firemných procesov. (porucha štandardného PC,...).

- **Žiadny problém/dopad (IMP0)**

Funkčnosť prvku infraštruktúry nie je obmedzená, jeho účelné používanie je možné v plnom rozsahu. Problém nemá žiadny vplyv na funkčnosť, prípadne bezpečnosť prevádzky IS/ICT, prípadne nemá vplyv na IS/ICT podporu firemných procesov (porucha štandardného PC,...).

### **Požiadavka**

Pod pojmom požiadavka sa rozumie doplnenie novej alebo úprava existujúcej funkčnosti niektorého z prvkov IS/ICT (požiadavka na rozšírenie, rozvoj, premiestnenie, dodávku,...). Medzi požiadavky patria nasledovné komponenty služby:

- Servis prvku infraštruktúry
- Inštalovanie a konfigurácia
- Administrácia
- Zmena konfigurácie
- Odstránenie
- Premiestnenie
- Rozvoj

### **Kategórie zariadení (SLx)**

Zariadenia sú rozdelené do nasledujúcich kategórií podľa úrovne požadovaného servisu:

- Zariadenia VIP (SL1)



- Zariadenia kritické (SL2)
- Zariadenia štandardné (SL3)

### **Reakčná doba (TRea)**

Reakčná doba je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania problému či požiadavky a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení, príp. náhradnom riešení. Odpočet TRea je iba v rámci operačnej doby služby.

### **Doba odstránenia problému, či realizácie požiadavky (TFix)**

Je čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v centrálnom HelpDesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený, resp. je poskytnuté náhradné riešenie. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.

### **Doba definitívneho odstránenia problému, či realizácie požiadavky (TFixFin)**

Je čas od prijatia a zaprotokolovania problému/požiadavky v centrálnom HelpDesku po čas, kedy je daný problém úspešne vyriešený bez náhradného riešenia. Pre systémy bez zálohovania, resp. možnosti záložného riešenia je TFixFin = TFix. Odpočet TFix je iba v rámci operačnej doby služby.

### **Rozdelenie servisných časov**

- **štandardná servisná doba**  
V uvedenej dobe sa realizuje odstraňovanie problémov ako aj riešenie požiadaviek.
- **pohotovosť**  
V uvedenej dobe sa nevykonáva riešenie požiadaviek.

### **Operačná doba služby**

Operačná doba služby je uvedená v SLA. Jedná sa o čas, v ktorom je služba poskytovaná. Operačná doba služby je súčet štandardnej servisnej doby a Pohotovosti.

### **BD**

Doba rovnajúcemu sa jednému štandardnému dňu, ktorý je pracovným dňom. Víkendy a sviatky sa do BD nezapočítavajú.

### **Dostupnosť**

Dostupnosť prvku infraštruktúry je percentuálne vyjadrenie pomeru medzi dobou, kedy je prvok dostupný a funkčný a celkovou dobou prevádzky prvku infraštruktúry v rámci doby, v ktorej sa vykonáva meranie.

### **TT**

„Lístok problému“ – elektronický dokument, v ktorom užívateľ nahlasuje incident, prípadne žiadosť a z ktorého je možno vyhodnocovať parametre kvality (reakčné časy, riešenie apod.)

### **HelpDesk**

Outsourcingový modul, v ktorom sú poskytované služby zamerané na podporu riešenia užívateľských problémov a požiadaviek.

### **CCD**

Služba prvej úrovne v rámci HelpDesku, ktorá poskytuje služby prostredníctvom telefonической podpory.

### **CHD**

Služba druhej úrovne v rámci HelpDesku, ktorá poskytuje služby - riešenie incidentov, realizácia požiadaviek.

### **Dodávateľ**

Právnická či fyzická osoba, ktorá dodá zariadenie.

### **Výrobca**

Právnická či fyzická osoba, ktorá zariadenie vyrobila.

### **Rámcová zmluva**

Má sa na mysli táto Rámcová zmluva, ktorá špecifikuje všeobecné právne a iné rámce pre prenájom zariadení a služieb pre zákazníka.

### **Zariadenie**

Íde o označenie predmetu nájmu, t.j. stroj, prístroj, periférie, zariadenie, aplikačný systém a pod..

*L*

# Príloha č. 5 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

## Podmienky a procedúry pri ukončení poskytovania služby

V tejto prílohe je uvedený spôsob ukončenia outsourcingovej zmluvy z hľadiska potrebných podkladov, povinností zmluvných strán a časového harmonogramu aktivít.

### I. Podklady

Všetky podklady budú odovzdané objednávateľovi alebo prípadnému novému partnerovi v prípade ukončenia outsourcingovej zmluvy alebo parciálnej služby. Podklady sú uvedené v nasledujúcich bodoch:

- Zoznam techniky spadajúcej do predmetu outsourcingu.
- Dokumentácia (Popisy procesov, prevádzkové príručky, smernice)
- Export otvorených úloh z HelpDesk systému.
- Organizačná štruktúra realizačného tímu.
- Zoznam lokalít, na ktorých sa poskytujú služby.
- Personálne údaje
- Servisné zmluvy (servis HW, up-date servis na licencie, iné zmluvy)
- Zálohovacie médiá s údajmi z posledných troch mesiacov a zálohovacie predpisy.
- Systém prístupových práv administrátorov na IT infraštruktúru.
- Popis rozhraní na monitorovací systém ako aj ďalšie zdieľané systémy poskytovateľa.

### II. Povinnosti zmluvných strán

#### II.1. Zo strany objednávateľa

II.1.1. Zabezpečiť súčinnosť na vykonanie informačných stretnutí (priestory, prístup oprávnených osôb, dokumentáciu týkajúcu sa predmetu outsourcingu, ktorá je vo vlastníctve objednávateľa).

II.1.2. Splniť podmienky dohodnuté v záverečnom vyúčtovaní, najmä špecifikované v článku IV.

#### II.2. Zo strany poskytovateľa

II.2.1. Zabezpečiť všetky potrebné podklady podľa kapitoly I a zorganizovať informačné stretnutie spojené s odovzdaním podkladov.

II.2.2. Splniť podmienky dohodnuté v záverečnom vyúčtovaní.

### III. Časový harmonogram procedúry

Časový harmonogram jednotlivých aktivít spojených s ukončením outsourcingovej zmluvy je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Aktivita	Kompetentná osoba	Trvanie [prac. dni]
<b>Podklady</b>		
Inventúra techniky, príprava zoznamu techniky.	Manažér služby poskytovateľa.	5
Kompletizácia dokumentácie na odovzдание vrátane org. štruktúry, zoznamu lokalít, personálnych údajov a popisu rozhraní pre	Manažér služby poskytovateľa.	5

monitoring.			
Due diligence	Manažér poskytovateľa.	služby	3
Príprava exportu z HelpDesku	Manažér poskytovateľa.	služby	1
Sumarizácia reportov	Manažér poskytovateľa.	služby	0,5
Vyčlenenie zálohovacích médií.	Manažér poskytovateľa.	služby	0,5
Sumarizácia systému prístupových práv.	Manažér poskytovateľa.	služby	0,5
<b>Odovzdanie</b>			
Zorganizovanie informačného stretnutia (dohodnutie termínu, priestorov a zostavy zúčastnených).	Manažér poskytovateľa.	služby	0,3
Informačné stretnutie zahrňujúce odovzdanie dokumentácie a časový priestor na kladenie otázok.	Manažér poskytovateľa.	služby	3
Fyzické odovzdanie majetku	Manažér poskytovateľa.	služby	Podľa pripravenosti objednávateľa, resp. nového poskytovateľa

#### IV. Záverečné finančné vyúčtovanie pri predčasnom ukončení zmluvného vzťahu

IV.1. V prípade predčasného ukončenia zmluvy z dôvodu, pre ktorý by mohla zmluvná strana odstúpiť od zmluvy, je táto zmluvná strana oprávnená požadovať od druhej zmluvnej strany zaplatiť:

IV.1.1. zmluvnú pokutu, ktorá bude 2 násobok paušálnej mesačnej platby bez DPH

IV.1.2. čiastku za realizované činnosti podľa článku III a to vo výške 380.000 Sk bez DPH, slovom tristoosemdesiat tisíc slovenských korún bez DPH.

IV.2. V prípade predčasného ukončenia zmluvy z dôvodu neplnenia zmluvných podmienok poskytovateľom, objednávateľ nie je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu podľa bodu IV.1.1

IV.3. Žiadna pokuta alebo sankcia dohodnutá v Zmluve, nemá vplyv na nárok poskytovateľa, resp. objednávateľa na náhradu škôd vzniknutých z porušenia povinností niektorej zo zmluvných strán vyplývajúcich im z tejto prílohy, z rámcovej zmluvy ako aj z príslušných právnych predpisov.

*L*

# Príloha č. 6 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

## I. Preambula

Príloha špecifikuje pre služby Zmluvy nasledujúce časti: detailný popis poskytovaných služieb, ich štruktúru, rozsah činností a úroveň služieb (SLA), konfigurácie outsourcovaných zariadení, spôsob merania a reportingu.

## II. Rozsah služieb

Služby špecifikované v článku IV. Zmluvy sú zabezpečované pre vybranú časť technickej infraštruktúry, kde detailná špecifikácia je nasledovná:

- desktopy, vrátane štandardného SW vybavenia: operačný systém, kancelársky SW (Microsoft Office), antivírusový SW,
- servery, vrátane štandardného SW vybavenia: operačný systém, antivírusový SW, SW na správu, správa a prevádzka zálohovania dát pre vybrané aplikačné systémy špecifikované v smernici.
- aktívne a pasívne prvky LAN a WAN infraštruktúry,
- periférie, t.j. tlačiarne, multifunkčné zariadenia skenery, faxy,
- aplikačné služby v rozsahu: doménové, e-mailové, antivírusové a aktualizčné služby,
- HelpDesk pre podporu riešenia incidentov a požiadaviek.

Služby pre zariadenia sú zabezpečované pre časť HW a SW – časť OS a špecifikované aplikačné systémy.

V tejto službe sú zabezpečované všetky komponenty ponúkaných služieb pre uvedenú oblasť prvkov infraštruktúry. T.j. od servisu zariadení, vrátane inštalácie a konfigurácie OS a vybraných štandardných SW, následnej administrácie a správy, riešenia incidentov až po rozvoj uvedených systémov.

## III. Podmienky služby, zabezpečenie prevádzky

Riadenie životného cyklu

Zariadenia sú z hľadiska operačného systému a aplikácií prevádzkované na verziách podporovaných výrobcami HW. K+K riadi aktualizáciu jednotlivých verzií tak, že na zariadeniach je vždy výrobcom podporovaná verzia operačného systému a štandardných aplikácií, aj v prípade prechodných období počas hromadných aktualizácií. Výnimku tvoria aplikácie plne v správe objednávateľa.

Riadenie verzií

Z dôvodu zvýšenia efektivity sa môže na účely migrácie využívať systém hromadnej distribúcie softvéru, ktorý je okrem aktualizácie verzií používaný aj na hromadnú distribúciu záplat a servisných balíčkov.

Verzia používaných aplikácií je v súlade s OS, inými aplikáciami inštalovanými na rovnakom OS a HW, na ktorom sú prevádzkované.

Aktualizácie verzií prevádzkovaných štandardných aplikácií sú v súlade s aktuálnymi verziami aplikácií podľa prílohy, ak sú kompatibilné s aktuálnym HW (verzie podporované výrobcami HW, na ktorom sa prevádzkujú). Ich aktualizácia podlieha vždy schválenému testovaciemu procesu, výnimky musia byť odsúhlasené oboma zmluvnými stranami.

Aktualizácia verzií neštandardných aplikácií je vždy podľa zmenového konania a podlieha vždy schválenému testovaciemu procesu, výnimky musia byť odsúhlasené oboma zmluvnými stranami.



## Obnova prevádzky po havárii

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť efektívne a čo najrýchlejšie obnovenie prevádzky zariadení a aplikačných systémov v súlade s SLA. Pre obnovu dát a údajov bude použitá posledná funkčná záloha, ak je u zariadenia garantované zálohovanie. Rozpis a spôsob zálohovania pre jednotlivé zariadenia je uvedený v smernici.

## Obstarávanie SW licencií

Výber optimálneho licenčného modelu a samotné obstarávanie licencií pre operačný systém a štandardné aplikácie serverov je v kompetencii objednávateľa.

## Spôsob používania zariadení

Poskytovateľ prevádzkuje zariadenia, ktoré sú v majetku objednávateľa a ktoré spadajú do predmetu outsourcingu – a to časť HW, vrátane OEM SW, OS a vybrané SW (viď. prílohy).

Objednávateľovi sa účtuje cena za štandardnú správu vyššie uvedených zariadení, riešenie incidentov a riešenie požiadaviek, viď. cenová kalkulácia v Zmluve.

## Spôsob používania aplikačných systémov

Poskytovateľ prevádzkuje aplikačné systémy, ktoré sú v majetku objednávateľa a ktoré spadajú do predmetu outsourcingu.

Objednávateľovi sa účtuje cena za štandardnú správu aplikačných systémov a riešenie incidentov, viď. cenová kalkulácia v Zmluve.

## Konfiguračné zmeny zariadení

V prípade vzniku požiadavky na konfiguračnú zmenu, t.j. rozšírenie alebo redukciu počtu zariadení, predchádza samotnej realizácii zmenové konanie. Oprávnenou riadiacou jednotkou na zadávanie požiadavky je Manažér služby na strane objednávateľa a na schvaľovanie Manažér služby na strane poskytovateľa.

V prípade, že konfiguračná zmena znamená výmenu pôvodného zariadenia za nový, poskytovateľ sa zaväzuje všetky doposiaľ používané a oficiálne schválené HW komponenty nainštalovať aj k novému zariadeniu, pokiaľ sú tieto hardvérové komponenty kompatibilné s novým zariadením.

V oblasti nahrávania kritických aktualizácií a inštalovania bezpečnostných záplat na servery a pracovné stanice sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať všetky zásady na zabezpečenie, resp. zvýšenie bezpečnostnej úrovne používanej techniky. Poskytovateľ služby zodpovedá, t.j. navrhuje a odporúča implementovanie konkrétnych servisných balíčkov aktualizácií. Inštalovanie týchto aktualizácií a záplat však podlieha schváleniu objednávateľa, ktorý si zaistí vo svojej réžii ich otestovanie a spoluprácu s používanými aplikáciami. Až po tomto otestovaní a schválení dá objednávateľ pokyn K+K službe, aby zrealizovala inštaláciu záplat na všetky servery, resp. pracovné stanice. Objednávateľ zabezpečí potrebné testovanie okamžite po výrobe, či otestovanie inštaláčného balíka poskytovateľom. V opačnom prípade poskytovateľ nenesie zodpovednosť za možné výpadky outsourcingovej prevádzky, spôsobené oneskoreným nasadením aktualizácie alebo záplaty. Spôsob samotnej inštalácie je v pôsobnosti poskytovateľa služby.

V prípade vzniku požiadavky na inštaláciu nového zariadenia, čo je nad rámec tejto Zmluvy, vlastnej inštalácii predchádza schválenie.

## Konfiguračné zmeny aplikačných systémov

V prípade vzniku požiadavky na konfiguračnú zmenu, t.j. rozšírenie alebo redukciu aplikačných systémov, predchádza samotnej realizácii zmenové konanie. Oprávnenou riadiacou jednotkou na zadávanie požiadavky je Manažér služby na strane objednávateľa a na schvaľovanie Manažér služby na strane poskytovateľa.

V prípade, že konfiguračná zmena znamená reinštaláciu pôvodného systému za nový, poskytovateľ sa zaväzuje všetky doposiaľ používané a oficiálne schválené SW komponenty nainštalovať a nakonfigurovať aj k novému aplikačnému systému, pokiaľ sú tieto komponenty kompatibilné s novou inštaláciou, na ktorý sú inštalované a operačný systém na novom zariadení disponuje príslušnými SW ovládačmi.

V oblasti nahrávania kritických aktualizácií a inštalovania bezpečnostných záplat do aplikačných systémov sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať všetky zásady na zabezpečenie, resp. zvýšenie bezpečnostnej úrovne používanej techniky. Poskytovateľ služby zodpovedá,



t.j. navrhuje a odporúča implementovanie konkrétnych servisných balíčkov aktualizácií. Inštalovanie týchto aktualizácií a záplat však podlieha schváleniu objednávateľa, ktorý si zaistí vo svojej réžii ich otestovanie a spoluprácu s používanými aplikáciami. Schválenie objednávateľom nie je vyžadované, ak na rovnakom HW nie je prevádzkovaný aplikačný systém, ktorý nie je v správe poskytovateľa. Až po tomto otestovaní a schválení dá objednávateľ pokyn K+K službe, aby zrealizovala inštaláciu záplat. Objednávateľ zabezpečí potrebné testovanie okamžite po výrobe, či otestovaní inštaláčného balíka poskytovateľom. V opačnom prípade poskytovateľ nenesie zodpovednosť za možné výpadky outsourcingovej prevádzky, spôsobené oneskoreným nasadením aktualizácie alebo záplaty. Spôsob samotnej inštalácie je v pôsobnosti poskytovateľa služby.

V prípade vzniku požiadavky na inštaláciu nového aplikačného subsystému, nie je predmetom tejto Zmluvy. Vlastnej inštalácii predchádza schválenie objednávateľom.

#### Administrácia používateľov

K+K sa zaväzuje udržiavať systém prístupových práv k aplikačným systémom, ktoré sú predmetom outsourcingu, podľa požiadaviek objednávateľa. Požiadavku na zriadenie, zrušenie používateľa a zmenu prístupových práv zadáva za objednávateľa Manažér služby na strane objednávateľa.

#### Štruktúra riešenia vzniknutých problémov

Riešenie nahlásených problémov sa riadi procesným modelom bližšie špecifikovanom v návrhu SLA. Väčšina riešenia problémov prvého stupňa, ako aj monitoring, sa bude vykonávať lokálne prostredníctvom zamestnanca (-ov) K+K, ktorý je lokálne na pracovisku objednávateľa, ako aj diaľkovo, a to prostredníctvom redundantného VPN alebo iného pripojenia. Riešenie problémov bude mať nasledovný postup:

- Príjem problému cez CCD
- Zaregistrovanie požiadavky – generácia TT
- Pridelenie podpore druhého stupňa (pokiaľ nie je vyriešené podporou 1. stupňa)
- Podpora druhého stupňa vykoná spätné hlásenie v určenom čase (SLA)
- Podpora druhého stupňa zabezpečí nápravu, príp. náhradné riešenie v určenom čase (SLA)
- Spokojnosť používateľa (Spätná väzba) – uzavretie TT.

Podrobný popis uvedených služieb je uvedený v príslušných servisných modeloch v ďalšej časti prílohy.

#### HelpDesk – centrálné miesto kontaktu

HelpDesk je centrálnym a jediným miestom kontaktu objednávateľa s IT. Prijíma všetky požiadavky a rieši všetky incidenty súvisiace s informačnými technológiami, bez ohľadu na to, či konkrétny problém je alebo nie je v správe K+K služby. Tieto požiadavky prijíma od všetkých používateľov informačných systémov, zamestnancov objednávateľa. V prípade, že sa po analýze problému zistí, že problém je na strane K+K služby, začne jeho riešenie. V prípade, že zistí, že problém je v aplikácii alebo časti infraštruktúry, ktorá je v správe objednávateľa alebo iného dodávateľa, problém len prevezme, zaeviduje v systéme a presmeruje dohodnutým rozhraním. Po vyriešení problému je zodpovedný zamestnanec objednávateľa alebo iného dodávateľa povinný okamžite o tejto skutočnosti dohodnutým spôsobom informovať zamestnanca CCD, ktorý následne do systému zaznačí spôsob vyriešenia problému. Pri definovaní rozhrania a popise spolupráce medzi K+K služby HelpDesk a treťou stranou objednávateľ úzko spolupracuje s K+K.

Objednávateľ poskytne K+K kontaktné mená a telefónne čísla zamestnancov, ktorí zabezpečujú podporu tretej úrovne na strane objednávateľa. Okrem aplikačných systémov, ktoré nie sú predmetom outsourcingu, objednávateľ zabezpečuje podporu tretej úrovne aj pre podporné aplikačné riešenia (databázy, iné operačné systémy, a pod.) Okrem kmeňových zamestnancov objednávateľa túto podporu v rámci zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a 3. stranou zabezpečujú aj 3. strany. Zamestnanec CCD, ktorý preberie hlásenie o probléme, ktorý sa dotýka pôsobnosti 3. strany, pre časti IS/ICT, ktoré nie sú v rámci poskytovaných outsourcingovaných služieb, o tomto zistení informuje používateľa, ktorý problém oznámil s tým, že mu vysvetlí, že za vyriešenie jeho problému je zodpovedný objednávateľ a následne 3. strana a nie K+K služby HelpDesk.

1

Ďalšou požiadavkou na služby HelpDesku je zabezpečenie priamej podpory 3. úrovne vo vybratých oblastiach, ktoré sú predmetom outsourcingu.

#### Formy príjmu požiadaviek na CCD

Centrum CCD bude pre používateľov dostupné cez nasledovné rozhrania:

- Web – rozhranie
- Intranetová HelpDesk aplikácia bude začlenená do firemného intranetu.
- E-mail

Bude vytvorená špeciálna interná e-mailová adresa, ktorá bude slúžiť výhradne pre potreby nahlasovania porúch.

- Telefón

K dispozícii bude mobil. Mimo štandardnej prevádzkovej doby podpory CCD (pozri SLA) bude v dobe pohotovosti k dispozícii pohotovostné mobilné telefónne číslo.

Všetky uvedené prístupy sú definované v prílohe č. 7.

Spracovanie požiadaviek nesúvisiacich s predmetom outsourcingu

V prípade prijatia požiadavky na takú časť informačných technológií, ktorá nie je predmetom outsourcingu, bude táto požiadavka zaznamenaná do systému HelpDesk a presmerovaná na kontaktné miesto objednávateľa, resp. inej externej organizácie, ktorá bude danú službu poskytovať.

#### Riadenie verzí podporných systémov pre CHD

Technická infraštruktúra HelpDesku bude udržiavaná na typoch zariadení a programových verzíach podporovaných výrobcom. Pre SW časť HelpDesk-ový SW bude použitý produkt „Magma“, ktorý bude prevádzkovaný na OS - MS Windows. Databáza je MS SQL.

#### Spôsob používania HelpDesku

Aplikácia HelpDesk a súvisiace zariadenie, na ktorých je aplikácia prevádzkovaná, zostávajú v majetku K+K a sú objednávateľovi poskytované na používanie formou zapožičania licencií.

#### Administrácia prístupov k HelpDesku

K+K sa zaväzuje udržiavať systém prístupových práv k technickej infraštruktúre HelpDesku, podľa požiadaviek objednávateľa. Zriadenie, zrušenie a zmena prístupových práv podlieha dohodnutému schvaľovaciemu procesu v rámci zmenového konania.

#### Trvanie tranzitívnej fázy

Odhadovaná fáza konsolidácie sú 2 mesiace od podpisu Zmluvy.

#### Riadenie životného cyklu problému

- Nahlásenie cez HelpDesk K+K – štart TRea a TFix
- Spätne potvrdenie problému službou HelpDesk – koniec TRea
- Vyriešenie problému a informácia zadávateľa problému – koniec TFix
- Riešenie problému sa môže v niektorých situáciách pozastaviť, táto doba sa do TFix nezapočítava
- Riešenie problému sa môže zadávateľom stornovať

Počas doby TRea je K+K povinné zanalyzovať hlásenie, v prípade nejasností komunikovať s nahlasovateľom problému a posunúť ho na riešenie služby HelpDesk.

V prípade pozastavenia riešenia problému objednávateľom je nutné uviesť dôvod čakania, aby bolo možné celý životný cyklus hlásenia spätne zanalyzovať oboma zmluvnými stranami.

V prípade stornovania hlásenia je HelpDesk povinný uviesť dôvod stornovania, aby bolo možné celý životný cyklus hlásenia spätne zanalyzovať oboma zmluvnými stranami.

#### Dohľadový systém

Poskytovateľ môže v technickej infraštruktúre objednávateľa zriadiť dohľadový notifikačný systém na sledovanie zariadení v rozsahu zabezpečovaných služieb.

Kontrola kvality služieb

Objednávateľ si vyhradzuje právo na objednanie služieb tretej strany pre zabezpečenie auditu zameraného na kontrolu bezpečnosti IS/ICT infraštruktúry a kvality služieb.

## IV. Definícia prvkov infraštruktúry

Kategorizácia

Detailný popis technických parametrov jednotlivých prvkov infraštruktúry vrátane štandardného SW je uvedený v prílohách.

Operačný systém inštalovaný na serveroch a pracovných staniciach

Operačný systém serverov a pracovných staníc je Microsoft Windows a Linux v aktuálnej verzii. Počas celého životného cyklu je udržiavaný vo verzii podporovanej výrobcom. Verzia používaného operačného systému je jednotná pre všetky servery, resp. pracovné stanice. Výnimku tvoria iba prechodné obdobia migrácie na novú verziu operačného systému a výnimky odsúhlasené oboma zmluvnými stranami formou zmenového konania. K+K sa zaväzuje na týchto operačných systémoch uplatňovať všetky dostupné bezpečnostné praktiky a postupy.

Aplikačné vybavenie

Pri výmene, či inštalácii nového zariadenia bude realizovaná aj inštalácia štandardných aplikácií. Ich zoznam je uvedený v prílohe. Pri výmene zariadenia bude na nové zariadenie nainštalovaný štandardný operačný systém a štandardné aplikácie v zostave podľa typu konfigurácie pre dané zariadenie, definovanej v prílohe. Súčasťou výmeny je aj presun pôvodných aktuálnych dát.

V prípade, že inštalácia nového zariadenia bude vyžadovať inštaláciu aplikačného vybavenia mimo aplikácií uvedených v prílohe, je táto služba nad rámec tejto Zmluvy.

V prípade, že prvotná inštalácia nového zariadenia bude vyžadovať inštaláciu nového, aplikačného vybavenia, ktoré bude zaradené do štandardného outsourcingu, je táto služba nad rámec tejto Zmluvy. Tiež musí byť pre realizované zmenové konanie.

Správa aplikačného vybavenia

Pri inštalácii alebo reinštalácii aplikačného systému bude realizovaná inštalácia štandardných aplikácií aplikačných systémov. Ich zoznam bude uvedený v smernici. Súčasťou výmeny je aj presun pôvodných aktuálnych dát.

V prípade, že inštalácia alebo reinštalácia aplikačného systému bude vyžadovať inštaláciu aplikačného vybavenia mimo aplikácií uvedených v prílohe, je táto služba nad rámec tejto Zmluvy.

V prípade, že inštalácia alebo reinštalácia aplikačného systému bude vyžadovať inštaláciu nového, aplikačného vybavenia, ktoré bude zaradené do štandardného outsourcingu, podľa prílohy je táto služba nad rámec tejto Zmluvy. Tiež musí byť pre realizované zmenové konanie.

Zoznam prvkov služby HelpDesk K+K

V rámci HelpDesku K+K sú zadefinované nasledujúce prvky infraštruktúry

- Aplikácia. Operátorom a jednotlivým riešiteľom na strane poskytovateľa bude aplikácia nainštalovaná na ich desktopoch. Na strane objednávateľa bude aplikácia alebo prístup k aplikácii nainštalovaný riešiteľom a manažérovi služby, iba ak parametre vzájomného komunikačného spojenia umožnia jej prevádzku.
- Intranet. Riešitelia, manažér služby a dohodnutí používatelia na strane objednávateľa, budú mať prístup prostredníctvom Intranetu k zadávaniu požiadaviek a incidentov.

Popis organizácie HelpDesku

- Zabezpečenie procesov HelpDesku / ServiceDesku. Popis procesov fungovania HelpDesku je popísaný v kapitole VI.
- K+K zabezpečí prispôbenie systému HelpDesk / CCD na podmienky spoločnosti objednávateľa.

K+K



- K+K zabezpečí poskytnutie jednotného, centrálného telefónneho čísla.
- K+K zabezpečí štandardný nástroj na riešenie incidentov a problémov (HelpDesk aplikácia), vrátane ošetrovania problematiky všetkých nutných licencií.
- K+K zabezpečí príjem incidentu cez e-mail, web rozhranie, telefón, HelpDesk aplikáciu.
- K+K zabezpečí telefonickú pomoc používateľovi pri výskyte incidentu v prevádzke desktopov a aplikačných systémov.
- K+K zabezpečí, že prijaté incidenty budú zahrnuté do HelpDesk aplikácie podľa SLA.
- K+K zabezpečí kategorizáciu problémov (rozdelenie problémov na kategórie podľa závažnosti problému, podľa stupňa kritickosti podnikových procesov).
- K+K zabezpečí odovzdanie jednoznačného identifikačného čísla incidentu / problému používateľovi k neskoršej identifikácii.
- K+K zabezpečí informovanie používateľa o vyriešení a uzavretí incidentu / problému.
- K+K zabezpečí v prípade nemožnosti riešenia incidentu v 1. úrovni presunutie na 2. úroveň.
- K+K zabezpečí v prípade nemožnosti riešenia problému v 2. úrovni presunutie na 3. úroveň.
- K+K zabezpečí, že v prípade prijatia požiadavky na takú časť informačných technológií, ktorá nie je predmetom outsourcingu, bude táto požiadavka zaznamenaná do systému a presmerovaná na zamestnancov, poskytujúcich 3. úroveň podpory na strane objednávateľa, resp. na strane inej externej organizácie, ktorá bude danú službu poskytovať.
- K+K zabezpečí pre zamestnancov, poskytujúcich 3. úroveň podpory na strane dodávateľa, ktorých zadefinuje objednávateľ (zamestnanci objednávateľa, poprípade zamestnanci 3. strany poskytujúcej službu pre objednávateľa) prístupové práva do HelpDesk aplikácie na čítanie a aktualizácia tých TT, ktorých riešenie zabezpečujú.
- K+K zabezpečí informovanie zamestnancov poskytujúcich 3.úroveň podpory na strane dodávateľa (zamestnanci objednávateľa, poprípade zamestnanci 3.strany poskytujúcej službu pre objednávateľa) o nutnosti riešenia nového problému (číslo TT) prostredníctvom telefónu alebo SMS správy.
- K+K zabezpečí v prípade prekročenia dohodnutej úrovne poskytovania služieb, začatie eskalačnej procedúry.
- K+K zabezpečí možnosť sledovania stavu problému.
- K+K zabezpečí proaktívne informovanie o plánovaných a neplánovaných odstavkách.
- K+K zabezpečí administráciu používateľov, podľa stanovených bezpečnostných procedúr.
- Komunikačná reč HelpDesku je slovenčina.

## V. Detailný popis poskytovaných služieb

V ďalšom je uvedený detailný popis poskytovaných služieb, pre všetky outsourcované zariadenia, ktoré sú predmetom outsourcingu podľa Zmluvy.

### Systémová dokumentácia

Popis podmienok a aktivít pre zabezpečenie plynulej prevádzky prvkov infraštruktúry a aplikačných služieb bude špecifikovaný aj v dokumentoch - smerniciach, ktoré poskytovateľ vytvorí v priebehu tranzitívnej fázy. Súčasťou bude aj systémová dokumentácia k jednotlivým aktivitám.

Modifikácia a aktualizácia systémovej dokumentácie bude prebiehať v súlade s nasledujúcimi pravidlami. Každá systémová dokumentácia má na úvodnej strane elektronicú pečiatku, kde sú uvedené údaje o autorovi dokumentácie, čase vytvorenia dokumentu, uloženia dokumentu a o tíme, ktorý dokument pripravil. Na druhej strane každého dokumentu je tabuľka kompetentných osôb, oprávnených vykonávať zmeny v dokumente a tabuľka, kde sú chronologicky zapísané všetky zmeny dokumentu (stručný dôvod, autor

*J. to k testu 12*



zmeny, čas zmeny). Samotné verzie dokumentov sú umiestnené v systéme „dokument manažment.“

#### Administrácia a prevádzka zariadení

Jedná sa o činnosti v rámci štandardnej správy/dohľadu a riešenie incidentov/problémov pre zariadenia časť HW a SW – OS.

Pre zabezpečenie plynulej prevádzky zariadení sú vyžadované nasledujúce podmienky:

##### Zo strany objednávateľa:

- Zabezpečenie prevádzkového prostredia, ktoré spĺňa parametre požadované zariadeniami. (Teplota okolitého prostredia, vlhkosť, prašnosť, ochrana pred nárazmi a tekutinami).
- Zabezpečenie odpovedajúceho el. napájania
- Zabezpečenie priestorov serverovne voči prístupu nepovolaných osôb.
- Zabezpečenie súčinnosti pri poskytovaní služby.

##### Zo strany K+K:

Prevádzka zariadení a ich administrácia bude v zmysle nasledujúcich dokumentov, ktoré vytvorí poskytovateľ v tranzitívnej fáze a následne bude udržiavať v aktuálnom stave:

- smernica o používaní štandardného SW
- popis procesu o novej technike, príklad inštallačného listu
- smernica o antivírovej ochrane
- smernica o riešení bezpečnostných dier, inštalácií kritických aktualizácií a záplat
- smernica o prevádzke, vrátane konfiguračného protokolu

#### Administrácia a prevádzka aplikačných systémov

Jedná sa o činnosti v rámci štandardnej správy/dohľadu a riešenie incidentov/problémov.

Pre zabezpečenie plynulej prevádzky aplikačných systémov sú vyžadované nasledujúce podmienky:

##### Zo strany objednávateľa:

- Zabezpečenie prevádzkového prostredia, ktoré spĺňa parametre požadované aplikačnými systémami, prípadne zariadeniami, na ktorých sú prevádzkované. (Teplota okolitého prostredia, vlhkosť, prašnosť, ochrana pred nárazmi a tekutinami).
- Zabezpečenie odpovedajúceho el. napájania
- Zabezpečenie priestorov serverovne voči prístupu nepovolaných osôb.
- Zabezpečenie súčinnosti pri poskytovaní služby.

##### Zo strany K+K:

Prevádzka aplikačných systémov a ich administrácia bude v zmysle nasledujúcich dokumentov, ktoré vytvorí poskytovateľ v tranzitívnej fáze a následne bude udržiavať v aktuálnom stave:

- smernica o používaní štandardného SW
- popis procesu o novej technike, príklad inštallačného listu pracovnej stanice
- smernica o antivírovej ochrane
- smernica o riešení bezpečnostných dier, inštalácií kritických aktualizácií a záplat

Prevádzka aplikačných systémov a ich administrácia bude v zmysle nasledujúcich pravidiel:

- K+K si vyhradzuje právo plánovanej odstávky po dohode s objednávateľom a v súlade s SLA.
- K+K v prípade požiadavky zabezpečí príležitostné vypnutie/štart aplikačných systémov pri prácach na sieti a na rozvážači.
- K+K zabezpečí fyzické uloženie dokumentácie ku aplikačným systémom
- K+K zabezpečí konfiguráciu a správu aplikačného systému

#### Administrácia prístupu

- K+K zabezpečí príjem a realizáciu požiadaviek používateľov, odsúhlasených zodpovedným zamestnancom zo strany objednávateľa. Prístupy sa týkajú úrovne OS, nie domény.



- K+K zabezpečí vytváranie nových používateľov a skupín
- K+K zabezpečí správu – administráciu používateľov a skupín
- Inštalovanie zariadení
- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí aktivity súvisiace s inštaláciou nových serverov
- K+K predkonfiguruje zariadenie.
- K+K realizuje inštaláciu zariadenia, podľa dohodnutej konfigurácie, viď príloha v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu a inštalovaného SW.
- K+K zabezpečí inštalovanie operačného systému a používaných štandardných aplikácií podľa prílohy
- K+K zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb v prípade potreby.
- K+K zabezpečí pripojenie do počítačovej siete.
- K+K zabezpečí pripojenie lokálnych periférií.
- K+K zabezpečí test funkčnosti zariadenia.
- K+K zabezpečí vytvorenie preberacieho protokolu.
- K+K zabezpečí odstránenie obalového materiálu.
- K+K zabezpečí starostlivosť o inventarizačné údaje.
- K+K zabezpečí vyhotovenie - aktualizáciu dokumentácie.

#### Inštalovanie aplikačných systémov

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K realizuje inštaláciu aplikačného riešenia, podľa dohodnutej konfigurácie, viď príloha, v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu a inštalovaného SW.
- K+K zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb v prípade potreby.
- K+K zabezpečí prenos pôvodných dát.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínov s používateľmi.
- K+K zabezpečí test funkčnosti aplikačného riešenia.
- K+K zabezpečí krátke zaškolenie. — *časť a toho*
- K+K zabezpečí vytvorenie preberacieho protokolu.
- K+K zabezpečí starostlivosť o inventarizačné údaje.
- K+K zabezpečí vyhotovenie - aktualizáciu dokumentácie.

#### Premiestnenie aplikačných systémov, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí zviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb v prípade potreby.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínov.
- K+K zabezpečí odborné odinštalovanie aplikačného riešenia na starom zariadení, označenie komponentov, ktoré k sebe patria a ich prípravu na transport.
- K+K v prípade potreby zabezpečí prípravu nutného inštaláčného materiálu.
- K+K v prípade potreby zabezpečí prípravu vhodného dopravného prostriedku na transport na miesto určenia.
- K+K zabezpečí upravenie/umiestnenie identifikácie prístrojov (napr. sériové číslo, atď.).
- K+K zabezpečí vybalenie a zapojenie komponentov na novom mieste používania aplikačného systému.
- K+K zabezpečí vykonanie testu funkčnosti.
- K+K zabezpečí prenechanie funkčného a otestovaného aplikačného systému
- K+K zabezpečí vykonanie inventúry a určenie nahrádzaných aplikačných systémov (výmena starých za nové).
- K+K zabezpečí prípravu plánu pre sťahovanie (výmena starých za nové).

#### Pridanie/zmena konfigurácie zariadenia, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.



- K+K v prípade potreby zabezpečí zaviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb.
- K+K zabezpečí preverenie konfigurácie zariadenia.
- K+K zabezpečí kontrolu licencií.
- K+K zabezpečí inštaláciu SW a HW komponentov.
- K+K zabezpečí v prípade nutnosti (napr. zmena disku) prevzatie dát postupom, akým je popísaný pri inštalácii.
- K+K zabezpečí pripojenie do počítačovej siete.
- K+K zabezpečí vykonanie testu funkcionality.
- K+K zabezpečí vystavenie preberacieho protokolu.
- K+K zabezpečí odstránenie obalových materiálov.
- K+K zabezpečí starostlivosť o inventarizačné údaje.
- K+K zabezpečí vystavenie - aktualizácia dokumentácie.

Pridanie/zmena konfigurácie aplikačného riešenia, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K v prípade potreby zabezpečí zaviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínu s používateľom.
- K+K zabezpečí preverenie konfigurácie aplikačného systému.
- K+K zabezpečí kontrolu licencií.
- K+K zabezpečí inštaláciu komponentov.
- K+K zabezpečí v prípade nutnosti (napr. zmena disku) prevzatie dát postupom, akým je popísaný pri inštalácii.
- K+K zabezpečí krátke zaškolenie.
- K+K zabezpečí vykonanie testu funkcionality.
- K+K zabezpečí vystavenie preberacieho protokolu.
- K+K zabezpečí starostlivosť o inventarizačné údaje.
- K+K zabezpečí vystavenie - aktualizácia dokumentácie.

Odstránenia a vyradenie zariadení, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínu.
- K+K zabezpečí prebratie vyradovaného HW zariadenia.
- K+K zabezpečí odstránenie nadbytočných a porušených káblov.

Odstránenia a vyradenie aplikačných systémov, ktoré je nad rámec tejto Zmluvy

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí dohodnutie termínu.

Odstraňovanie poruchy + Obnovenie prevádzky po poruche

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí uskutočnenie podrobnej diagnostiky problému.
- K+K v prípade potreby zabezpečí zaviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb.
- K+K zabezpečí skontrolovanie záruky zariadenia.
- K+K zabezpečí v prípade záruky angažovanie dodávateľa zariadenia.
- K+K zabezpečí vykonanie profylaktiky pred opravou, ak je to nutné.
- K+K zabezpečí odstránenie samotnej poruchy zariadenia, v súlade s havarijnými plánmi. Ak to nie je možné inak, tak náhradou za ekvivalentné servisné zariadenie.
- K+K zabezpečí dovoz zariadenia na miesto, kde sa uplatňuje záruka, ak sa táto neuplatňuje v mieste používania, ale v mieste dodania.
- V prípade, že sa jedná o kritický problém (IMP1, IMP2) a zariadenie je zaradené ako VIP, prípadne kritické (SL1, SL2) a odstránenie poruchy nie je možné zabezpečiť jednoduchým konfiguračným zásahom, prípadne výmenou poškodeného HW komponentu, obnova prevádzky sa vykonáva výmenou poškodeného zariadenia náhradným predkonfigurovaným kusom s následným prehratím dát, pokiaľ to charakter poruchy umožňuje. V prípade, že existuje

funkčná záloha, je K+K povinné obnoviť údaje aj pri zničení pevného disku z poslednej funkčnej zálohy. V prípade neexistencie funkčnej zálohy, pokiaľ K+K nie je povinné zariadenie zálohovať, K+K nenesie zodpovednosť za stratu údajov a dát.

- K+K zabezpečí vykonanie opravy spolu s potrebnými náhradnými dielmi a/alebo opravou vymeniteľných súčiastok.
- K+K v prípade potreby zabezpečí reinstalovanie operačného systému
- K+K zabezpečí odvrátenie zariadenia v prípade vírovej náказы
- K+K zabezpečí obnovenie štandardnej funkcionality zariadenia aj systémov.
- K+K zabezpečí test funkčnosti celkového systému po odstránení poruchy.
- K+K zabezpečí udržiavanie a aktualizáciu zoznamu záručných podmienok používanej techniky.

#### Odstraňovanie poruchy + Obnovenie prevádzky aplikačného systému po poruche

- K+K zabezpečí prijatie, kontrolu a riadenie požiadaviek.
- K+K zabezpečí uskutočnenie podrobnej diagnostiky problému.
- K+K v prípade potreby zabezpečí zaviazanie a riadenie externých dodávateľov služieb.
- K+K zabezpečí v prípade záruky angažovanie dodávateľa aplikačného systému.
- K+K zabezpečí odstránenie samotnej poruchy v súlade s havarijnými plánmi pre aplikačné systémy.
- V prípade, že sa jedná o kritický problém (IMP1, IMP2) a aplikačný systém je zaradený ako VIP, prípadne kritický (SL1, SL2) a odstránenie poruchy nie je možné zabezpečiť jednoduchým konfiguračným zásahom, prípadne výmenou poškodeného SW komponentu, obnova prevádzky sa vykonáva reinstaláciou aplikačného systému. V prípade že existuje funkčná záloha je K+K povinné obnoviť údaje aj pri zničení pevného disku z poslednej funkčnej zálohy. V prípade neexistencie funkčnej zálohy, pokiaľ K+K nie je povinné aplikačný systém zálohovať, K+K nenesie zodpovednosť za stratu údajov a dát.
- K+K zabezpečí vyriešenie incidentu.
- K+K v prípade potreby zabezpečí reinstalovanie operačného systému aj používaných súvisiacich aplikácií.
- K+K zabezpečí odvrátenie aplikačného systému v prípade vírovej náказы
- K+K zabezpečí obnovenie štandardnej funkcionality aplikačných systémov.
- K+K zabezpečí test funkčnosti celkového systému po odstránení poruchy.
- K+K zabezpečí udržiavanie a aktualizáciu zoznamu záručných podmienok používanej techniky.

#### Príjem požiadaviek

- K+K zabezpečí riadenie nasadzovania zamestnancov.
- K+K zabezpečí začatie eskalačnej procedúry v prípade potreby.

#### Servis, náhradné diely

- Parametre dohodnuté v SLA sa K+K zaväzuje dodržať v konsolidovanej fáze, pre všetky zariadenia, u ktorých sa K+K zaväzuje dodržať SLA (viď zoznam v prílohe)
- K+K zabezpečí záložné zariadenia spolu s aktuálnym softvérom v prípade potreby.
- Sankcie pri nedodržaní parametrov dohodnutých v SLA sú špecifikované v Zmluve

#### Rozvoj

- Za rozvoj zodpovedá objednávateľ. Poskytovateľ realizuje rozvoj (konzultácie, dodanie, implementácia, a pod.) na požiadanie objednávateľa, čo je nad rámec tejto Zmluvy.
- K+K zabezpečí plánovanie a implementáciu rozvoja spolu s:
  - Projektovým riadením.
  - Plánovaním prác na pracovisku.
  - Spracovaním administratívy a zabezpečením obstarávania zariadenia.
- K+K na požiadanie zabezpečí poskytovanie konzultácií pri rozvoji, návrhu a realizácii aj tej časti infraštruktúry, ktorá nie je predmetom outsourcingu.

## VI. Procesy HelpDesku

Za účelom zabezpečovania kvalitných služieb a maximálnej efektivity práce používa K+K softvérové nástroje na diaľkový monitoring, správu a hromadnú inštaláciu HW aj SW. Ako prostriedok na dosiahnutie týchto aktivít sa najčastejšie zriaďuje zákaznícka dedikovaná linka, prostredníctvom ktorej sa realizujú všetky nižšie uvedené aktivity.

Pre svojich zákazníkov K+K poskytuje nasledovné procesné postupy:

- procedúry podpory koncových používateľov,
- procedúry technickej podpory.

### Procedúry podpory koncových používateľov

Procedúry podpory koncových používateľov pozostávajú z nasledovných podskupín:

- Manažment podpory
- Manažment incidentov a problémov
- Manažment požiadaviek

### Procedúry technickej podpory

Procedúry technickej podpory pozostávajú z nasledovných podskupín:

- Konfiguračný manažment
- Manažment verzí
- Manažment inštalácií a záplat
- Manažment správy
- Manažment zálohovania
- Manažment bezpečnosti
- Manažment výkonnosti
- Manažment servisnej podpory
- Manažment dodávok
- Manažment výnimiek

Poskytovateľ sa zaväzuje, ako súčasť podpory, vypracovať a aktualizovať aj prevádzkové príručky, ktoré budú presne popisovať riešenie a eskaláciu problémov, postupy pri havarijných situáciách a ostatné relevantné prevádzkové postupy súvisiace so službami v rámci outsourcovanej časti IS/ICT. Medzi ne patria procesy popisované ďalej.

### Optimalizovaný servisný proces

Poruchy IS/ICT systému môžu byť odstraňované zodpovednými technikmi na strane objednávateľa. Vo všeobecnosti to zahŕňa nasledujúce činnosti:

- Telefonický HelpDesk (CHD)
- Diagnostikovanie problému
- HW opravy
- Obnova softvérového incidentu
- Reportovanie

### CCD

Táto služba je zabezpečovaná pracoviskom K+K ktoré bude v K+K. Pri oznamovaní a nahlásení problému sa musí uviesť sériové alebo ID číslo zariadenia, ktorého sa problém týka.

### Diagnostikovanie problému

Poradenstvo a telefonická podpora pre zákazníkov, vrátane požiadaviek na náhradné diely, je poskytovaná prostredníctvom CHD.

### HW opravy

Tam, kde je to možné, sa budú HW problémy a opravy riešiť vzdialenou správou, servisným technikom poskytovateľa, ktorý je dedikovaný pre objednávateľa, prípadne v súčasnosti so servisným technikom na strane objednávateľa, kombináciou týchto foriem alebo prostredníctvom servisného strediska.

A

Servisné časy :

Čas poskytovania služieb (Operačná doba služby) je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Pracovné dni		So		Ne, sviatky	
Štandardná servisná doba	Pohotovosť	Štandardná servisná doba	Pohotovosť	Štandardná servisná doba	Pohotovosť
8:00-16:00	N/A*	N/A	N/A	N/A	N/A

Rozsah služieb počas servisných časov

	Odstraňovanie problémov (incidentov)	Riešenie požiadavky	HelpDesk
Št. servisná doba	Áno	Áno	Áno

Prevádzka zariadení

Garantovaná doba prevádzky zariadení bude zabezpečená v dobe (podľa kategórie serverov SL1-SL3) :

- štandardná servisná doba
- pohotovosť

V inom čase bude prevádzka negarantovaná. Na požiadanie je možné, službu garantovať aj inú dobu prevádzky na základe dohody, čo je nad rámec tejto Zmluvy.

Plánované odstávky môžu byť realizované :

- Jedenkrát mesačne na dobu max 4h v štandardnej pracovnej dobe a v nasledujúcej dobe pohotovosti v danom dni, po dohode s objednávateľom. Dohoda musí byť odsúhlasená minimálne týždeň vopred.
- V dobe negarantovanej prevádzky, maximálne 2x mesačne. Dohoda musí byť odsúhlasená minimálne týždeň vopred.

Aktivity vykonávané mimo štandardných servisných časov

V prípade potreby, na základe žiadosti objednávateľa, je K+K povinné zabezpečiť mimoriadnu pohotovosť a mimoriadne výkony nespádajúce do štandardnej servisnej doby a dohodnutej pohotovosti. Objednávateľ je povinný takéto mimoriadne akcie nahlásiť K+K v predstihu aspoň troch pracovných dní.

Definícia parametrov SLA

Parametre SLA sa vzťahujú iba na konsolidovanú fázu outsourcingového projektu. Parametre SLA sú popísané ďalej.

Parametre SLA – Desktopy/NTB

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)*			Počet zariadení
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
Desktopy/NTB SLA3	8h/24h	24h/36h	24h/72h	400

Parametre SLA – Servery

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet serverov / diskových polí
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
Servery SLA3	8h/24h	24h/36h	24h/72h	23

**Parametre SLA – LAN/WAN**

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet zariadení
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
LAN/WAN SLA3	8h/24h	24h/36h	24h/72h	7

**Parametre SLA – Aplikačné služby**

	Doba odstránenia problému (TRea/TFix)			Počet užívateľov
	Kritický problém/dopad	Vážny problém/dopad	Čiastočný problém/dopad	
Aplikačné služby SLA3	8h/24h	24h/36h	24h/72h	360

\* TRea a TFix platí v servisných časoch pre odstraňovanie problémov (incidentov). Odpočet TRea a TFix je iba v rámci operačnej doby služby, viď Definícia pojmov a skratiek, ktorá je súčasťou uvedenej Zmluvy.

## VIII. Meranie a vyhodnocovanie poskytovaných služieb

Z popisu životného cyklu hlásenia je zrejmé, že v HelpDesk systéme je možné vyhodnocovať TRea, TFix a dostupnosť pre každý nahlásený problém a požiadavku.

Výkon kontroly nad poskytovaním služieb zo strany K+K realizuje Manažér služby objednávateľa na základe každomesačných evidenčných zostáv, ktoré má povinnosť predložiť K+K za každý kalendárny mesiac osobitne do 10 dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. K+K sa zaväzuje predložiť objednávateľovi polročnú i ročnú správu s analýzou pre hodnotenie poskytovania služieb za príslušné obdobie, na základe ktorej bude vyhodnocované plnenie predmetu zmluvy.

Správa pre vedenie spoločnosti sa predkladá ročne najneskôr mesiac po uplynutí kalendárneho roku alebo na požiadanie manažéra služby objednávateľa v lehote do 7 BD. Správu predloží K+K manažérovi služby objednávateľa v elektronickej forme e-mailom alebo v tlačenej forme.

Správa pre vedenie spoločnosti sa vypracováva v slovenskom jazyku.

O forme správ pre vedenie spoločnosti za stranu objednávateľa rozhoduje riadiaci výbor.

Správa bude obsahovať nasledujúce mesačné reporty:

VIII.1.1. Report dodržanie reakčnej doby

Číslo hlásenia	Popis hlásenia	Váznosť problému	Trea [h]	Zmluvná TRea [h]	Prekročenie zmluvnej TRea [h]
...	...	...	...	...	...
<b>Sumár</b>					

VIII.1.2. Report riešenia problémov

Číslo hlásenia	Popis hlásenia	Váznosť problému	TFix [h]	Zmluvná TFix [h]	Prekročenie TFix [h]
...	...	...	...	...	...
<b>Sumár</b>					

VIII.1.3. Report riešenia požiadaviek

Číslo hlásenia	Popis hlásenia	Kategória požiadavky	TFix [h]	Zmluvná TFix [h]	Prekročenie zmluvnej TFix [h]
...	...	...	...	...	...
<b>Sumár</b>					

## Príloha č. 7 k Zmluve na poskytnutie služby č. 176/CE/OD/2008

Špecifikácia kontaktov na službu HelpDesk K+K, pre nahlásovanie incidentov a požiadaviek.

### A.: Incidenty a požiadavky v operačnej dobe služby 8:00 -16:00 v pracovných dňoch

Primárne sa incidenty a požiadavky zadávajú cez http klienta prístupom na URL:  
<https://helpdesk.kk.sk>

Kontá pre používateľov:

1. skupina (odd. IT)	login:	heslo:
2. skupina (použív.)	login:	heslo:

Kontá pre schvaľovateľov požiadaviek:

1. schvaľovateľ - ..	heslo:
----------------------	--------

Sekundárne, v odôvodnených prípadoch je možné využiť aj nasledujúce kontakty:

telefón	+421 41 5114 333
mobil	+421 903 430368
mail	<a href="mailto:helpdesk@kk.sk">helpdesk@kk.sk</a>

### B.: Incidenty a požiadavky v operačnej dobe služby 16:00 - 8:00 a v dobe mimo pracovných dní – ak je dohodnuté v SLA

Primárne sa incidenty a požiadavky zadávajú cez http klienta prístupom na URL:  
<https://helpdesk.kk.sk>

Pre nahlásovanie incidentov je nutné zároveň okrem zadania incidentu cez URL kontaktovať aj službu cez MT: +421 903 430368

Incidenty je oprávnený nahlásovať:

- Všetci zamestnanci SSC

### C.: Eskalácie

Pre eskalácie je zadefinovaná komunikačná matica, ktorá je uvedená v prílohe č. 1 „Štruktúra projektovej a riadiacej jednotky, Eskalácie a Kontaktné osoby“.

Juraj Ištók	+421 903560413
Ing. Ľubomír Gašpierik	+421 903557136
KK Bratislava	+421 249111002
KK Žilina	+421 41 5114111