

**Zmluva o poskytovaní služieb Podpory, Údržby a Implementácie pri
zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO modulu SEPA Engine
č. C-NBS1-000-086-784**

1. Zmluvné strany

1.1. Objednávateľ

názov: **Národná banka Slovenska**
sídlo: ul. Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
zastúpená:
IČO: 30844789
DIČ: 2020815654
IČ pre DPH: SK2020815654
Bankové spojenie:
číslo účtu:

(ďalej „objednávateľ“)

a

1.2. Poskytovateľ

obchodné meno: **CGI Slovakia s. r. o.**
sídlo: Landererova 12, 811 09 Bratislava
zastúpená:
IČO: 35760273
registrácia: zapísaný v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro., vložka
č. 18511/B
DIČ: 2021448957
IČ DPH: SK2021448957
bankové spojenie:
číslo účtu:

(ďalej „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ spolu ako „zmluvné strany“)

uzatvárajú ako výsledok realizácie verejného obstarávania podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) za účelom zabezpečenia služieb Podpory, Údržby a Implementácie pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO modul SEPA Engine a v súlade s ust. §269 ods. 2 Obchodného zákonníka Zmluvu o poskytovaní služieb Podpory, Údržby a Implementácie (ďalej aj „Servisné služby“) pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO modul SEPA Engine pre Národnú banku Slovenska za nižšie uvedeníých podmienok (ďalej len „Servisná zmluva“).

2. Predmet zmluvy

2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať Servisné služby pre IS FINU/HRO modul SEPA Engine (ďalej aj „systém“) a to rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy a v súlade s touto Servisnou zmluvou a záväzok objednávatel'a riadne a včas poskytnutý predmet zmluvy prevziať a zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú cenu stanovenú v súlade s touto zmluvou.

- 2.2 Zmeny, úpravy a rozšírenia modulu SEPA Engine vytvorené poskytovateľom v rámci plnenia Servisnej zmluvy sa podpisom akceptačného protokolu stávajú súčasťou modulu SEPA Engine a na ich užívanie objednávateľom sa aplikujú licenčné podmienky v zmysle Zmluvy o poskytnutí práva užívania systému Modulu SEPA a jeho údržbe číslo E-525.10.1008.00 zo dňa 11.07.2012 uzatvorenej medzi poskytovateľom a objednávateľom.

3. Cena za poskytovanie Servisných služieb

- 3.1 Ceny za poskytovanie Servisných služieb podľa článku 2 bodu 2.1 tejto Servisnej zmluvy, ktoré objednávateľ a poskytovateľ dohodli v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
- 3.2 Pre služby Podpora, Údržba a Implementácia uvedené v tejto Servisnej zmluve a s použitím dôb odozvy na poskytovanie týchto služieb uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať maximálne ceny v eurách (bez DPH) počas trvania tejto Servisnej zmluvy podľa cien uvedených v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
- 3.3 Ceny podľa Prílohy č. 2 tejto Servisnej zmluvy zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa s poskytnutím služieb a to najmä cestovné, stravné a ubytovacie náklady ako aj všetky ostatné náklady pracovníkov poskytovateľa spojené s realizáciou služby ako aj náklady spojené s vyhotovením dokumentácie.

4. Platobné podmienky

- 4.1 Cenu za poskytovanie služieb Podpora a Údržba podľa ustanovení bodov 1 a 2 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať mesačne spätne vo výške stanoveného mesačného paušálneho poplatku v súlade s Prílohou č. 2 tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 7.-ho kalendárneho dňa v mesiaci, nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, ktorého sa platba týka. Objednávateľ je povinný uhradiť mesačný paušálny poplatok do 30-tich dní od doručenia poskytovateľom vystavenej faktúry.
- 4.2 Cena za poskytovanie služby Implementácia bude vypočítavaná ako násobok ceny za jednu osobohodinu stanovenej v Prílohe č. 2 a počtu osobohodín potrebných na poskytnutie služby Implementácia. Cenu za poskytovanie služby Implementácie podľa ustanovení bodu 3 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať na základe preberacieho protokolu podpísaného poskytovateľom a objednávateľom, ktorého Prílohou bude akceptačný protokol spracovaný objednávateľom. Poskytovateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 5-tich kalendárnych dní po podpísaní preberacieho protokolu objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia poskytovateľom vystavenej faktúry.
- 4.3 Objednávateľ požaduje, aby faktúry za poskytovanie servisných služieb boli splatné do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi, bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa.
- 4.4 Poskytovateľ k dohodnutej cene uplatní DPH podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej tiež len „zákon o dani z pridanej hodnoty“).
- 4.5 Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z e-mailovej adresy poskytovateľa na e-mailovú adresu objednávateľa vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným e-mailovým adresám. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť e-mailové adresy, a to len písomne s uvedením novej e-mailovej adresy, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto zmluve. Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru kvalifikovaným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla

mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej e-mailovej adresy.

- 4.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky údaje podľa zákona o dani z pridanej hodnoty, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti poskytovateľovi na prepracovanie alebo doplnenie a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia prepracovanej alebo doplnenej faktúry objednávateľovi.
- 4.7 Poskytovateľ, ktorý uvedie na faktúre daň, sa zaväzuje, že odvedie daň správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona o dani z pridanej hodnoty. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením Servisnej zmluvy a dôvodom na okamžité odstúpenie objednávateľa od tejto Servisnej zmluvy.
- 4.8 Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce pre neho z tejto Servisnej zmluvy, ani ich časti, na inú osobu. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou.

5. Čas poskytovania a podmienky poskytovania servisných služieb

- 5.1 Čas poskytovania služieb Podpora a Údržba je stanovený v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 5.2 Poskytovateľ a objednávateľ sa dohodli, že pre účely poskytovania služby Podpora a Údržba bude využívaný informačný systém na evidenciu a správu prevádzkových incidentov poskytnutý objednávateľom (ďalej aj „IS Service Desk“). V prípade výpadku IS Service Desk využije objednávateľ kontakty podľa článku 7 tejto Servisnej zmluvy.
- 5.3 Poskytovateľ poskytuje objednávateľom požadované Servisné služby v súlade a v termínoch uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 5.4 Objednávateľ sa v prípade opodstatnenej potreby môže s poskytovateľom dohodnúť aj na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových incidentov ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 5.5 Poskytovateľ poskytuje objednávateľom požadované Servisné služby formou dostupnosti poverených zamestnancov, aplikačného programového systému na zaznamenávanie prevádzkových incidentov, telefónu, faxu a elektronickou poštou v súlade s Prílohou č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 5.6 Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi služby Implementácia na základe objednávateľom zaslanej písomnej objednávky počas doby trvania tejto Servisnej zmluvy.

6. Miesto plnenia Servisnej zmluvy

- 6.1 Miestom plnenia poskytovaných Servisných služieb podľa ustanovení tejto Servisnej zmluvy je sídlo objednávateľa a sídlo poskytovateľa uvedené v článku 1 tejto Servisnej zmluvy.
Testovacie a produkčné prostredie systému je umiestnené v sídle objednávateľa a vývojové prostredie systému je umiestnené primárne v sídle poskytovateľa a/alebo v prípade potreby v sídle objednávateľa.
- 6.2 Činnosti vykonávané poskytovateľom v rámci poskytovania Servisných služieb sú najmä:
- a) zmeny, úpravy systému a ich interné testovanie vo vývojovom prostredí systému,
 - b) uvoľňovanie zmien do testovacieho prostredia systému,
 - c) analýza prevádzkových incidentov systému vo vývojovom prostredí poskytovateľa.
- 6.3 Objednávateľ je oprávnený sprístupniť a sprístupňuje pre poskytovateľa systém v sídle poskytovateľa pre zabezpečenie vykonávania činností uvedených v bode 6.2 tohto článku.

- 6.4 Činnosti vykonávané poskytovateľom v sídle objednávateľa v rámci poskytovania Servisných služieb sú najmä analýza prevádzkových incidentov systému v testovacom resp. produkčnom prostredí systému.
- 6.5 Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia systému v mieste objednávateľa a postupovať pri zaraďovaní zmien a/alebo rozšírení systému v súlade s Prílohou č. 1, bodom 1.6. tejto Servisnej zmluvy.

7. Povinnosti poskytovateľa

- 7.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať objednávateľovi Servisné služby v zmysle a v súlade s postupmi a termínmi uvedenými v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy a v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 7.2 Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu (resp. osoby) pre účely jednania vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto Servisnej zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť zaslaná druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
- 7.3 Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy písomne informovať objednávateľa o platných telefónnych číslach, faxových číslach, internetových adresách a adresách elektronickej pošty, na ktorých môže objednávateľ požadovať poskytnutie servisu v zmysle tejto Servisnej zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
- 7.4 Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy písomne informovať objednávateľa o personálnom obsadení poverených osôb poskytovateľa, ktoré budú poskytovať Servisné služby. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
- 7.5 Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy písomne informovať objednávateľa o personálnom obsadení povereného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa oprávneného(ých) podpisovať písomné ponuky na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a písomné návrhy riešenia požiadaviek. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
- 7.6 Poskytovateľ je povinný na svoje náklady vymeniť pracovníka poskytovateľa podieľajúceho sa na poskytovaní Servisných služieb na žiadosť objednávateľa v prípade preukázateľnej neschopnosti alebo nedbalosti alebo jeho preukázateľne nevhodného postupu.
- 7.7 Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce z tejto Servisnej zmluvy vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokolvek zo záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie Servisných služieb a za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený tretou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.
- 7.8 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby všetci používatelia systému inštalovaného v mieste poskytovateľa boli definovaní a týmto bol pridelený identifikačný názov pre prístup do systému. Poskytovateľ nie je oprávnený umožniť prístup k systému pod jedným identifikačným názvom viac užívateľom. Poskytovateľ je povinný odovzdať objednávateľovi na vyžiadanie zoznam všetkých definovaných užívateľov poskytovateľa definovaných v systéme a predloží objednávateľovi prehlásenie každého definovaného

užívateľa o dodržovaní podmienok pre systém a o dodržovaní mlčanlivosti podľa článku 10. bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy.

- 7.9 Poskytovateľ je povinný požiadať objednávateľa o zriadenie/zrušenie prístupu do systému v súlade s Prílohou č. 4 tejto Servisnej zmluvy.
- 7.10 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať odstraňovanie incidentov a vykonávať zmeny a rozšírenia systému v zmysle ich definície v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 7.11 Poskytovateľ je povinný v plnom rozsahu dodržiavať zákon č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 82/2005 Z. z.“). Poskytovateľ vyhlasuje, že neporušuje a počas trvania tejto zmluvy nebude porušovať zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona č. 82/2005 Z. z.. V prípade, ak sa vyhlásenie poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety preukáže za nepravdivé a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z., tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do 7 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom.

8. Osobitné záväzky poskytovateľa

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a ostatní pracovníci poskytovateľa konajúci v mene poskytovateľa pri plnení Servisnej zmluvy v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarnou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených pracovníkov objednávateľa.
- 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že viacerí používatelia poskytovateľa nebudú pristupovať do testovacieho alebo produkčného prostredia systému pod jedným identifikačným názvom.

9. Povinnosti objednávateľa

- 9.1 Objednávateľ je povinný vykonávať činnosti v súlade s postupmi uvedenými v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.2 Objednávateľ oznámi poverené osoby a ich zástupcov, ktoré sú oprávnené komunikovať s poskytovateľom pri poskytovaní Servisných služieb.
- 9.3 Objednávateľ je povinný po podpísaní Servisnej zmluvy a následne pri každej zmene písomne informovať do 7-tich kalendárnych dní poskytovateľa o personálnom obsadení poverených osôb objednávateľa, ktoré budú oprávnené žiadať o poskytnutie Servisných služieb poskytovateľa.
- 9.4 Objednávateľ na základe písomnej žiadosti poskytovateľa je povinný zabezpečiť vstupy do svojich priestorov povereným pracovníkom poskytovateľa. Tento prístup poskytovateľa bude vykonaný vždy len pod priamym dozorom objednávateľa za účelom včasného plnenia záväzkov poskytovateľa dohodnutých v tejto Servisnej zmluve a v súlade s internými predpismi objednávateľa upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činnosti v priestoroch objednávateľa a bude platiť len na obdobie trvania tejto Servisnej zmluvy.
- 9.5 Objednávateľ zabezpečí pre prístup pracovníkov poskytovateľa k systému hardvérové a softvérové vybavenie pracovných staníc odporúčené poskytovateľom v rozsahu dvoch pracovných miest počas doby trvania tejto Servisnej zmluvy.
- 9.6 Tam, kde je preukázateľne nutná s ohľadom na plnenie Servisných služieb účasť, alebo prístup poskytovateľa k zamestnancom objednávateľa, objednávateľ súhlasí, že títo zamestnanci budú k dispozícii v čase, na ktorom sa poskytovateľ a objednávateľ vopred písomne dohodli v súlade s Prílohou č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.7 Objednávateľ je povinný sledovať legislatívne zmeny a bezodkladne potom, ako sa o tejto zmene objednávateľ dozvedel upozorniť na ne poskytovateľa.

10. Ochrana dôverných informácií

- 10.1 Zmluvné strany súhlasia, že všetky informácie a skutočnosti, ktoré získali o druhej zmluvnej strane a jej činnosti pri uzavretí a plnení tejto zmluvy, avšak nielen v súvislosti s ňou, sa považujú za dôverné. Zmluvné strany sa zaväzujú takéto informácie a skutočnosti neposkytnúť a nesprístupniť tretím osobám a nevyužiť ich na iný účel, ako na plnenie tejto zmluvy. Tento záväzok sa bude vzťahovať aj na tretiu stranu, ktorá je napríklad subdodávateľom poskytovateľa na základe príslušnej zmluvy, alebo ktorá bude vykonávať na základe písomnej zmluvy za poskytovateľa a v jeho mene vybrané činnosti a ktorej zmluvná strana poskytne takéto informácie v nevyhnutnom rozsahu, pričom táto tretia strana pristúpi k uvedenému záväzku mlčanlivosti.
- 10.2 Povinnosť nezverejňovania sa nevzťahuje na informácie a skutočnosti, ktoré:
- a) sú verejne prístupné, alebo ktoré sa bez zavinenia zmluvnej strany, ktorá tieto získala, stanú verejne prístupnými,
 - b) zmluvná strana získala od tretej strany, ktorá nie je viazaná povinnosťou mlčanlivosti voči strane, ktorej sa takéto informácie týkajú, alebo
 - c) sa majú sprístupniť a poskytnúť v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na vyžiadanie oprávnených orgánov, v rozsahu určenom platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 10.3 Ukončenie platnosti a účinnosti tejto zmluvy z akýchkoľvek dôvodov nemá vplyv na povinnosť zachovávať mlčanlivosť podľa tohto článku.
- 10.4 Poskytovateľ sa môže odvolávať na objednávateľa vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka poskytovateľa s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa.

11. Porušenie Servisnej zmluvy a zmluvná pokuta

- 11.1 V prípade ak dôjde k nedodržaniu Doby odozvy na riešenie prevádzkových problémov uvedenej v Prílohe č. 1 v bode 6 (Doba odozvy) tejto Servisnej zmluvy, ktoré je spôsobené výlučne poskytovateľom a nepôjde o prípad uvedený v ods. 11.2 tohto článku, tak objednávateľovi vzniká nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške mesačného paušálneho poplatku za daný typ poskytovania servisnej služby za každý jednotlivý prípad.
- 11.2 V prípade, ak dôjde k nedodržaniu Doby odozvy na riešenie prevádzkových problémov uvedenej v Prílohe č. 1 v bode 6 (Doba odozvy) tejto Servisnej zmluvy a poskytovateľ sa omešká o max. 4 hodiny pri poskytnutí servisnej služby podľa bodu 1 a/alebo 2 (Podpora, Údržba) Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, tak poskytovateľ uhradí objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur do 14 dní od doručenia faktúry objednávateľom.
- 11.3 V prípade nedodržania termínu realizácie analýzy požiadavky a návrhu riešenia (implementácia) určeného v konkrétnej objednávke podľa Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z ceny plnenia príslušného záväzku za každý aj začatý deň omeškania.
- 11.4 V prípade omeškania objednávateľa s platením faktúry bude poskytovateľ oprávnený požadovať od objednávateľa úrok z omeškania vo výške určenej nariadením vlády č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka za každý deň omeškania. V prípade omeškania poskytovateľa s platením faktúry je objednávateľ oprávnený účtovať poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške určenej nariadením vlády č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka za každý deň omeškania.
- 11.5 Zmluvnú pokutu podľa bodu 11.2 a 11.3 tohto článku nie je možné účtovať v prípade, že omeškanie poskytovateľa bolo spôsobené neposkytnutím súčinnosti zo strany objednávateľa alebo vyššou mocou, čo sú okolnosti nepredvídateľné a neodvratiteľné ani jednou zo zmluvných strán (napr. prírodné katastrofy, vojny, ktoré môžu mať vplyv na vykonanie servisnej služby v dohodnutom termíne).

- 11.6 Uplatnením zmluvných pokút nie je dotknutý nárok zmluvných strán na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré by zmluvným stranám vznikli porušením zmluvných povinností.
- 11.7 Zmluvné strany sa dohodli, že maximálna výška zmluvných pokút počas trvania tejto zmluvy nepresiahne čiastku rovnajúcu sa 30% z maximálnej ceny za všetky služby podľa tejto zmluvy.

12. Zodpovednosť za škodu a obmedzenia

- 12.1 Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom Servisnej zmluvy a jeho poskytnutím, a to:
- a) Vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť systému alebo ich jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií ak nebudú modifikované objednávateľom, ak objednávateľ neporuší svoje povinnosti, nebude zodpovedať chodu a funkčnosti systému uvedenému v sprievodnej dokumentácii systému, ktorú poskytovateľ odovzdal objednávateľovi a ktorá bola objednávateľom prijatá podľa tejto Servisnej zmluvy.
 - b) Takým spôsobom zapríčinené následné škody, škody z ušlého zisku, straty dát alebo porušenia technických zariadení.
 - c) Škody vzniknuté iným nedovoleným činom, škody vzniknuté nedbanlivosťou, porušením Servisnej zmluvy.
- 12.2 Obmedzenie a výnimky stanovené v predchádzajúcom bode nie sú platné pre zranenie osoby (vrátane smrteľného zranenia) spôsobené nedbanlivosťou poskytovateľa.
- 12.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené prevádzkovým incidentom systému, riešením ktorého sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku toho, že objednávateľ preukázateľne nepoužíval systém v súlade s inštaláčnymi a používateľskými príručkami systému.
- 12.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené prevádzkovým incidentom systému, riešením ktorého sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku inštalovania (nasadenia) zmien a/alebo rozšírení systému vytvorených objednávateľom do produkčného prostredia objednávateľa. Túto zodpovednosť za škody nie je oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi po dobu 3 mesiacov od termínu inštalovania tejto zmeny a/alebo rozšírenia systému do produkčného prostredia objednávateľa.
- 12.5 Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za vyššie uvedené škody úhrnne najviac však do výšky, ktorá zodpovedá sume celkovej dohodnutej ceny poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.

13. Doba platnosti Servisnej zmluvy, ukončenie Servisnej zmluvy

- 13.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na obdobie 10 mesiacov od dátumu nadobudnutia jej účinnosti.
- 13.2 Poskytovateľ je viazaný záväzkom týkajúcim sa vykonávania Servisných služieb v rozsahu a v súlade s podmienkami tejto Servisnej zmluvy počas 10 mesiacov od dátumu nadobudnutia jej účinnosti, pričom z jeho strany nemôže byť tento záväzok predčasne ukončený, okrem prípadov uvedených v bode 13.3 tohto článku.
- 13.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Servisnú zmluvu možno ukončiť tiež:
- a) vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán;
 - b) jednostranným odstúpením od Servisnej zmluvy dotknutou zmluvnou stranou, ak druhá zmluvná strana nepodstatne poruší svoju zmluvnú povinnosť a nesplní ju ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej bola na to poskytnutá. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od Servisnej zmluvy nastanú dňom písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Za nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy sa považuje každé porušenie, ktoré nie je definované ako podstatné porušenie Servisnej zmluvy;

- c) jednostranným okamžitým odstúpením od Servisnej zmluvy dotknutou zmluvnou stranou, ak druhá zmluvná strana podstatne poruší svoju zmluvnú povinnosť. Právne účinky odstúpenia od Servisnej zmluvy nastanú dňom písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane;
- d) výpoveďou objednávateľa bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede poskytovateľovi. V tomto prípade je poskytovateľ objednávateľovi povinný po dobu troch mesiacov od doručenia písomnej výpovede plniť záväzky plynúce z tejto Servisnej zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto Servisnej zmluvy;
- e) výpoveďou poskytovateľa s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede objednávateľovi, ak sa objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúr po dobu dlhšiu ako 3 mesiace. Odo dňa doručenia výpovede objednávateľovi až do ukončenia platnosti Servisnej zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú plniť záväzky vyplývajúce z tejto Servisnej zmluvy.

14. Záverečné ustanovenia

- 14.1 Akékoľvek zmeny tejto Servisnej zmluvy vyžadujú písomnú formu a súhlas zmluvných strán. Táto Servisná zmluva môže byť menená v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní len formou písomných a očíslovaných dodatkov, ktoré budú schválené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 14.2 Zmluvné strany sa dohodli, že písomná korešpondencia bude doručovaná na adresy uvedené v článku 1 tejto Servisnej zmluvy a v prípade ich zmeny je povinná tá strana, u ktorej zmena nastala o tom písomne druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu informovať. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný 3 pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v článku 1 tejto Servisnej zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane. Akákoľvek písomnosť podľa tejto Servisnej zmluvy bude považovaná za riadne doručenú aj vtedy, ak ju adresát odmietne prevziať.
- 14.3 Servisná zmluva je uzavretá podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pričom práva, povinnosti a vzťahy zmluvných strán v tejto Servisnej zmluve neupravené sa budú spravovať príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 14.4 Servisná zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov obidvoch zmluvných strán, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto Servisnej zmluve.
- 14.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej strany a že vykonajú všetky právne úkony, ktoré sa ukážu byť nevyhnutné pre realizáciu činností upravených touto Servisnou zmluvou. Záväzok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispievajú alebo majú prispieť k dosiahnutiu účelu tejto Servisnej zmluvy.
- 14.6 Poskytovateľ sa zaväzuje prípadné zmeny právneho stavu, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podmienok tejto Servisnej zmluvy, oznámiť písomne objednávateľovi najneskôr 30 dní pred predpokladanou zmenou.
- 14.7 V prípade sporného výkladu ustanovení tejto Servisnej zmluvy alebo neplnenia záväzkov zmluvných strán sa obidve zmluvné strany budú snažiť prednostne dosiahnuť vzájomnú dohodu. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Prípadné spory týkajúce sa výkladu a realizácie tejto Servisnej zmluvy budú riešené vecne a miestne príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
- 14.8 V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto Servisnej zmluvy stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. Príslušné ustanovenie Servisnej zmluvy sa nahradí takým platným a účinným zákonným ustanovením, ktoré je mu svojím významom a účelom najbližšie.

- 14.9 Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov, poskytnutých poskytovateľom pre účely plnenia tejto zmluvy, postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.
- 14.10 Táto Servisná zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z ktorých objednávateľ dostane tri vyhotovenia a poskytovateľ dostane dve vyhotovenia.
- 14.11 Súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
Príloha č. 1 – “Špecifikácia servisných služieb”,
Príloha č. 2 – “Špecifikácia ceny”,
Príloha č. 3 – “Formuláre, žiadosti, protokoly”,
Príloha č. 4 – „Postupy pre zabezpečenie prístupu do systému“,
Príloha č. 5 – “Slovník pojmov”.
- 14.12 Táto Servisná zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto Servisnej zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 14.13 Táto Servisná zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto Servisnú zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto Servisná zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa [§ 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám].
- 14.14 Zmluvné strany (každá za seba) zhodne záväzne vyhlasujú, že sú oprávnené uzavrieť túto Servisnú zmluvu, a že táto Servisná zmluva nebola uzavretá za nevýhodných ani nevyhovujúcich podmienok pre žiadnu zmluvnú stranu. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne záväzne vyhlasujú, že sa s touto Servisnou zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, súhlasia s ňou, zaväzujú sa ustanovenia tejto Servisnej zmluvy plniť, pričom zmluvné strany na znak toho, že táto Servisná zmluva je určitá, zrozumiteľná a zodpovedá ich slobodnej vôli, vlastnoručne podpísali túto Servisnú zmluvu prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov.

Za objednávateľa:

V Bratislave, dňa 22 -08- 2023

.....
Národná banka Slovenska

Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa 17.08.2023

.....
CGI Slovakia s. r. o.

Špecifikácia servisných služieb

1. Podpora

1.1 Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Podpora" rozumie riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných v bode 4 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ ako „Iný incident“.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s Tabuľkou č.1:

Tab. č. 1 Popis služby podpora

ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby (SLA)	
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	KPI
1.	Riešenie a odstránenie incidentov kategórie „Iný incident“	Žiadosť	-	-	08:00-23:00 Prevádzkové dni	100% v lehote
2.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, e-mailom) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, prevádzky systému a jeho častí	Žiadosť	-	-	08:00-17:00 Pracovné dni	100% v lehote
3.	Poskytovanie konzultácií (e-mailom) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie systému	Žiadosť	-	-	08:00-17:00 Pracovné dni	100% v lehote
4.	Poskytovanie služby „podpora výrobcov SW“ pre skupinu SW produktov dodaných v rámci riešenia modulu SEPA Engine	Žiadosť	-	-	08:00-17:00 Pracovné dni	100% v lehote
5.	Posudzovanie návrhov objednávateľa na zmeny nastavenia a konfigurácie systému v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu	Žiadosť	-	-	08:00-17:00 Pracovné dni	100% v lehote
6.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, e-mailom) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia systému	Žiadosť	-	-	08:00-17:00 Pracovné dni	100% v lehote
7.	Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie	Kalendár	1 x za polrok	1. 3. 1. 9.	-	100% v lehote

8.	Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti systému	Kalendár	1 x za polrok	1. 3. 1. 9.	-	100% v lehote
9.	Poskytovanie koordinácie a riadenia poskytovania Servisných služieb u objednávateľa.	Žiadosť	-	-	08:00-17:00 Pracovné dni	

- 1.2 V rámci služby Podpora poskytovateľ bude poskytovať krátke vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a poskytovanie krátkych hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na systém.
- 1.3 Služba Podpora bude poskytovateľom poskytovaná prostredníctvom telefónu, elektronickou poštou alebo prostredníctvom zaevidovania incidentu typu „Iný incident“ v systéme objednávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov.
- 1.4 Služba „Podpora“ poskytovaná poskytovateľom objednávateľovi zahŕňa aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných objednávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 1.5 Poskytovateľ v rámci služby Podpora v piatom kalendárnom mesiaci trvania zmluvy vyhodnotí dostupné aktualizácie vydávané poskytovateľom systému a navrhne objednávateľovi možnosť ich implementácie alebo neimplementácie do systému.
- 1.6 Poskytovateľ v rámci služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie inštalovania zmien a/alebo rozšírení systému odovzdaných objednávateľom do vývojového prostredia systému zriadeného (inštalovaného) u poskytovateľa nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.
Postup odovzdávania a zaradovania zmien do vývojového prostredia poskytnutých objednávateľom:
- 1.6.1 Objednávateľ zaeviduje prostredníctvom systému IS Service Desk požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení, ktoré budú vykonané na vývojovom prostredí objednávateľom a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia systému.
- 1.6.2 Poskytovateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia v systéme, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie.
- 1.6.3 Objednávateľ v zmysle poskytovateľom schváleného popisu zrealizuje navrhovanú zmenu a/alebo rozšírenie na vývojovom prostredí objednávateľa a poskytne ju poskytovateľovi na inštaláciu do vývojového prostredia poskytovateľa.
- 1.6.4 Poskytovateľ odošle zmenu a/alebo rozšírenie na inštaláciu do testovacieho prostredia objednávateľa.
- 1.6.5 Objednávateľ vykoná akceptačné testovanie zmeny a/alebo rozšírenia v testovacom prostredí objednávateľa.
- 1.6.6 V prípade úspešného otestovania zmeny a/alebo rozšírenia objednávateľ inštaluje (nasadí) otestovanú zmenu a/alebo rozšírenie do produkčného prostredia objednávateľa.

2. Údržba

- 2.1 Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov klasifikovaných v bode 4 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ ako „Zásadný incident“, „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia systému realizované poskytovateľom a/alebo objednávateľom.
Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba v súlade s Tabuľkou č.2:

Tab. č. 2 Popis služby Údržba

ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby (SLA)	
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	KPI
1.	Poskytovanie informácií (telefonicky, IS Service Desk) súvisiacich s chybovými hláseniami systému	Incident	-	-	08:00-17:00 Prevádzkové dni	100% v lehote
2.	Riešenie a odstránenie incidentov kategórií: „Zásadný incident“	Incident	-	-	08:00-23:00 Prevádzkové dni	100% v lehote
3.	Riešenie a odstránenie incidentov kategórií: „Závažný incident“	Incident	-	-	08:00-23:00 Prevádzkové dni	100% v lehote
4.	Riešenie a odstránenie incidentov kategórií: „Nepodstatný incident“	Incident	-	-	08:00-23:00 Prevádzkové dni	100% v lehote
5.	Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv programového vybavenia systému	Kalendár	dohodou	1. 4. 1. 10.	-	100% v lehote
6.	Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán.	Kalendár	1 x za polrok	1. 4. 1. 10.	-	100% v lehote
7.	Súčinnosť pri prechode na nové verzie SW tretích strán.	Žiadosť	-	-	-	100% v lehote
8.	Aktualizácia dokumentácie k systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v systéme	Kalendár	1 x za mesiac	1. prac. deň	-	100% v lehote

2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových problémov:

- 2.2.1 objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový problém systému v rámci systému IS Service Desk,
- 2.2.2 poskytovateľ analyzuje prevádzkový problém a v rámci analýzy uvedie príčinu problému,
- 2.2.3 poskytovateľ vyrieši prevádzkový problém a v rámci riešenia uvedie:
 - 2.2.3.1 spôsob vyriešenia prevádzkového problému,
 - 2.2.3.2 dopad na produktovú dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie,
 - 2.2.3.3 postup na inštalovanie riešenia prevádzkového problému.
- 2.2.4 poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového problému dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového problému do testovacieho prostredia objednávateľa nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových problémov,
- 2.2.5 objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového problému po jeho inštalácii (nasadení) v testovacom prostredí, objednávateľ vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového problému podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového problému,

- 2.2.6 objednávateľ vráti problém na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že testovanie preukáže, že prevádzkový problém nie je odstránený,
- 2.2.7 objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového problému a vypracuje protokol o testovaní v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového problému,
- 2.2.8 objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť na testovaní riešenia prevádzkového problému a poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol testovania zúčastniť,
- 2.2.9 objednávateľ po uzavretí prevádzkového problému inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového problému do produkčného prostredia.

3. Implementácia

3.1 Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom služba Implementácie rozumie služba umožňujúca:

3.1.1 analýzu požiadaviek objednávateľa a návrh riešenia a

3.1.2 úpravu systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do systému.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne 420 osobohodín počas trvania Servisnej zmluvy, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s Tabuľkou č. 3:

Tab. č. 3 Popis služby Implementácia

ID	Služba / Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby (SLA)	
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	KPI
1.	Analýza požiadavky na zmenu	Žiadosť	-	-	-	100% v lehote
2.	Vypracovanie návrhu riešenia požiadavky na zmenu	Žiadosť / Objednávka	-	-	-	100% v lehote
3.	Implementácia požiadavky na zmenu, aktualizácia sprievodnej dokumentácie systému	Objednávka	-	-	-	100% v lehote

3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:

3.2.1 objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,

3.2.2 poskytovateľ vypracuje ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia,

3.2.3 objednávateľ vyhodnotí ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a v prípade jej akceptovania zašle poskytovateľovi objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,

3.2.4 poskytovateľ vykoná analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia a

3.2.5 objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia,

- 3.2.6 v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať poskytovateľa najprv o vypracovanie ponuky na analýzu požiadavky a jej realizáciu a následne o vypracovanie ponuky na návrh riešenia a samotnú realizáciu riešenia.
- 3.3 Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná poskytovateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
- 3.3.1 názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
 - 3.3.2 popis a dôvod požadovaných úprav,
 - 3.3.3 očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
 - 3.3.4 podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
- 3.4 Objávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5-tich pracovných dní od doručenia požiadavky vypracoval písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Táto písomná ponuka musí obsahovať:
- 3.4.1 odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 3.4.2 záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
 - 3.4.3 dobu realizácie a termín ukončenia,
 - 3.4.4 predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
 - 3.4.5 podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
- 3.5 Objávateľ na základe vyhodnotenia ponuky rozhodne o prijatí alebo odmietnutí tejto ponuky. V prípade odmietnutia ponuky môže navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil ponuku a predložil novú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po doručení objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
- 3.6 Objávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe objednávky analyzoval požiadavku objednávateľa a písomne navrhol riešenie spolu s návrhom harmonogramu implementácie a pevnej ceny. Návrh riešenia musí obsahovať:
- 3.6.1 odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 3.6.2 detailný popis riešenia (doplnkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na systém,
 - 3.6.3 záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
 - 3.6.4 predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizácie navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
 - 3.6.5 podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
- 3.7 Objávateľ na základe vyhodnotenia analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše preberací protokol uvedený v Prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky v rámci systému Modul SEPA“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prevzatí. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, objednávateľ aj poskytovateľ dostanú po jednom vyhotovení protokolu o prevzatí.
- V prípade, že bude mať objednávateľ výhrady k vyhodnoteniu analýzy a návrhu riešenia je objednávateľ oprávnený navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil predovšetkým navrhovaný spôsob, čas a harmonogram implementácie riešenia a predložil novú analýzu a návrh riešenia.
- Ak objednávateľ rozhodne, že sa požiadavka bude realizovať v súlade s analýzou a návrhom riešenia, zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu požiadavky, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie riešenia. K samotnej realizácii riešenia pristúpi poskytovateľ až po doručení objednávky na realizáciu riešenia v termíne stanovenom v objednávke.

- 3.8 V prípade požiadavky, kde na základe dohody objednávateľa a poskytovateľa pre stanovenie spôsobu realizácie požiadavky objednávateľa, harmonogramu realizácie požiadavky objednávateľa a pevnej ceny za realizáciu požiadavky objednávateľa nie je potrebná samostatná analýza požiadavky a návrh riešenia, môže objednávateľ zaslať objednávku na realizáciu požiadavky bez toho, aby bol dodržaný postup poskytovania služby implementácie popísaný v bodoch 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
- 3.9 Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného systému alebo jeho časti:
- 3.9.1 poskytovateľ dodá úpravu systému alebo jeho časti na CD / DVD alebo vo forme inštalačného balíka, ktorý bude publikovaný na zabezpečenom mieste na FTP serveri poskytovateľa.
- 3.9.2 poskytovateľ dodá návrh skúšobných postupov pre overenie funkčnosti úpravy systému v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať poskytovateľa o zmenu alebo doplnenie poskytovateľom predložených návrhov skúšobných postupov, ktoré poskytovateľ po prípadnej konzultácii s objednávateľom zapracuje ,
- 3.9.3 poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalačných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalačné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom akceptačného testovania v elektronickej podobe na CD alebo DVD, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
- 3.9.4 objednávateľ overí funkčnosť upraveného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa formou akceptačného testovania,
- 3.9.5 v prípade, že požiadavka objednávateľa nie je riešená programovou úpravou alebo nastavením prenášaným transportom, objednávateľ implementuje riešenie požiadavky do testovacieho prostredia objednávateľa za účasti poskytovateľa,
- 3.9.6 objednávateľ môže písomnou formou požiadať poskytovateľa o účasť na akceptačnom testovaní programovej úpravy alebo nastavenia a poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol akceptačného testovania zúčastniť,
- 3.9.7 objednávateľ vyhodnotí úspešnosť akceptačného testovania na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vzťahované na počet a závažnosť nedostatkov,
- 3.9.8 objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení akceptačného testovania prevzatie úpravy systému alebo jeho časti podpisom preberacieho protokolu o plnení služby Implementácia v rámci systému, ktorého súčasťou bude akceptačný protokol upraveného systému, alebo jeho časti „Protokol o akceptačnom testovaní úpravy systému a o výsledkoch akceptačných testov“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v preberacom protokole. Preberací protokol úpravy systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch. Objednávateľ dostane štyri a poskytovateľ jedno vyhotovenie preberacieho protokolu.
- 3.10 Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.
- Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

4. Klasifikácia incidentov podľa závažnosti

4.1 Objednávateľ a poskytovateľ sa dohodli, že klasifikácia incidentov podľa závažnosti uvedená v tomto bode platí pre servis systému. Klasifikáciu incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

Tab. č. 4 Klasifikácia incidentov

Zásadný	<p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom systému a táto chyba alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) systému.2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov systému.
Závažný	<p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom systému a táto chyba a/alebo nedostatok obmedzuje jeho používanie v prevádzke nasledovne:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Niektoré aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) systému nie sú funkčné alebo nie je umožnený prístup k niektorej aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) systému.2. Nie je možné vykonať výber niektorých údajov alebo nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z databázy údajov systému alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom v databáze údajov systému.
Nepodstatný	<p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty a čiastočne obmedzujú jeho používanie v prevádzke a vyžadujú si:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nastavenie parametrov systému poskytovateľom.2. Úpravy systému v malom rozsahu (3 osobodní) podľa požiadavky objednávateľa.
Iný	<p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou systému a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou alebo nedostatkom systému, avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri používaní systému v prevádzke a vyžaduje si:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania systému.2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania systému.

4.2 Poskytovateľ môže na základe vykonanej analýzy incidentu požiadať objednávateľa o zmenu klasifikácie incidentu. O zmene klasifikácie incidentu rozhoduje poverený zamestnanec objednávateľa na základe analýzy incidentu predloženej poskytovateľom.

5. Prevádzkové dni

Tab. č. 5 Prevádzkové dni sú všetky pracovné dni v roku a vyznačené štátne sviatky podľa nasledujúcej tabuľky nie sú prevádzkovými dňami:

1.I.	6.I.	Veľká noc		1.V.	8.V.	5.VII.	29.VIII.
		Pi	Po				
NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE

1.IX.	15.IX.	1.XI.	17.XI.	24.XII.	25.XII.	26.XII.
NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE

6. Doba odozvy

Objednávateľ požaduje, aby počas trvania Servisnej zmluvy poskytovateľ zabezpečil pre služby Podpora a Údržba nasledovné doby odozvy na riešenie problémov:

Názov služby	Kategória problému	Doba odozvy na riešenie prevádzkových problémov	
		V pracovnej dobe od 08:00 do 17:00 hod	Mimo pracovnej doby od 17:00 do 23:00 hod
Podpora	Iný problém	Spätná odozva na požiadavku je do 3 pracovných dní od prijatia požiadavky	Spätná odozva na požiadavku je do 4 pracovných dní od prijatia požiadavky
Údržba	Zásadný problém	do 2 h Poskytovateľ rieši problém ihneď po prijatí požiadavky	do 4 h Poskytovateľ rieši problém ihneď po prijatí požiadavky
	Závažný problém	do 4 h Poskytovateľ rieši problém ihneď po prijatí požiadavky	do 8 h Poskytovateľ rieši problém ihneď po prijatí požiadavky
	Nepodstatný problém	Spätná odozva na požiadavku je do 3 dní od prijatia požiadavky	Spätná odozva na požiadavku je do 4 dní od prijatia požiadavky

Príloha č. 2 k Servisnej zmluve č. C-NBS1-000-086-784

Špecifikácia ceny

Cena za poskytovanie služieb Podpora a Údržba		Cena v EUR (bez DPH) mesačný paušál
PUP1	Podpora	1.680,-
PUP2	Údržba	1.680,-

Cena za poskytovanie servisných služieb Implementácia		Maximálny rozsah služieb (osobohodín)	Cena v EUR za 1 osobohodinu (bez DPH)
S1	Implementácia	420	85,-

Žiadosť o zrušenie používateľa(ov) v systéme FINU/HRO modulu SEPA Engine

Meno a priezvisko	Prihlasovacie meno	Testovacie prostr. číslo klienta	Vývojové prostr. číslo klienta	Oprávnenia (vypísať, alebo uviesť rolu)	Dátum zrušenia

Požiadané dňa
Meno oprávnenej osoby:

Tel. kontakt:
Mail:
Podpis:

Schválené dňa
Meno schvaľovateľa:

Tel. kontakt:
Mail:
Podpis:

Zrušené dňa
Meno správcu systému FINU:
Tel. kontakt:
Mail:
Podpis:

Vzor dokumentu

Národná banka Slovenska

**Protokol o akceptačnom testovaní úpravy IS FINU/HRO modulu SEPA Engine a o
výsledkoch akceptačných testov**

- 1. Názov IS: FINU/HRO modul SEPA Engine**
- 2. Termín vykonania skúšky:**

Prevádzkovateľ:

Projektant IS:

Vlastník IS:

**Pracovníci poverení
vykonaním skúšky IS:**

- 3. Súvisiace materiály a dokumenty:**

Potrebné role a oprávnenia:

Klient testovacieho prostredia:

- 4. Záver**

Dátum:

Podpis:

Vyjadrenia:

a) Vlastníka

dňa:

- bez pripomienok
- s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

b) Pracovníkov poverených vykonaním skúšky IS

dňa:

- bez pripomienok
- s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- bez pripomienok
- s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- bez pripomienok
- s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- bez pripomienok
- s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- bez pripomienok
- s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- bez pripomienok
- s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

c) Projektanta IS

dňa:

- bez pripomienok
- s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

d) Prevádzkovateľa IS

dňa:

- bez pripomienok
- s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

Prílohy: o pripomienky vlastníka IS, počet strán

o pripomienky pracovníkov poverených vykonaním skúšky IS, počet strán

o pripomienky projektanta IS, počet strán

o pripomienky prevádzkovateľa IS, počet strán

Vzor dokumentu

**Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia
požiadavky v rámci IS FINU/HRO modulu SEPA Engine**

Poverená osoba objednávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Poverená osoba poskytovateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Vyjadrenie:

.....

Objednávateľ súhlasí/nesúhlasí s analýzou a návrhom riešenia poskytovateľa na realizáciu požiadavky v rámci IS FINU/HRO modulu SEPA Engine.

Za objednávateľa
meno/dátum/podpis

Za poskytovateľa
— meno/dátum/podpis

.....

.....

Vzor dokumentu

Protokol o plnení služby Implementácia v rámci IS FINU/HRO modulu SEPA Engine

Poverená osoba objednávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Poverená osoba poskytovateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Vyjadrenie:

.....

Objednávateľ súhlasí/nesúhlasí s Implementáciou riešenia poskytovateľa na realizáciu požiadavky v rámci IS FINU/HRO modulu SEPA Engine.

Za objednávateľa
meno/dátum/podpis

.....

Za poskytovateľa
meno/dátum/podpis

.....

Postupy pre zabezpečenie prístupu do systému

- 1. Zriadenie/modifikácia prístupu do systému v mieste objednávateľa pre poverené osoby poskytovateľa**
 - 1.1. Poskytovateľ písomne požiada objednávateľa na základe žiadosti uvedenej v prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy o povolenie prístupu/modifikáciu prístupu do testovacieho prostredia systému inštalovaného v mieste objednávateľa pre poverené osoby poskytovateľa, v ktorej uvedie aj požadované oprávnenia.
 - 1.2. Objednávateľ na základe potvrdenej žiadosti zabezpečí vytvorenie/modifikáciu prístupu pre poverenú osobu poskytovateľa do testovacieho prostredia systému inštalovaného v mieste objednávateľa s požadovanými oprávneniami.
 - 1.3. V prípade vzniku neštandardnej situácie v produkčnom prostredí systému objednávateľa poverená osoba poskytovateľa elektronickou formou (zaevidovaním požiadavky do systému pre evidovanie problémov) alebo písomnou formou požiada poverenú osobu objednávateľa o prístup do produkčného prostredia objednávateľa s uvedením požadovaných oprávnení. Poverená osoba objednávateľa zriadi požadovaný prístup na dobu vyriešenia neštandardnej situácie.

- 2. Zrušenie prístupu do systému v mieste objednávateľa pre poverené osoby poskytovateľa**
 - 2.1. Poskytovateľ písomne požiada objednávateľa na základe žiadosti uvedenej v prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy o zrušenie prístupu do testovacieho prostredia systému inštalovaného v mieste objednávateľa pre poverené osoby poskytovateľa.
 - 2.2. Objednávateľ na základe potvrdenej žiadosti zabezpečí zrušenie prístupu pre poverenú osobu poskytovateľa do testovacieho prostredia systému inštalovaného v mieste objednávateľa.
 - 2.3. V prípade vyriešenia neštandardnej situácie v produkčnom prostredí systému objednávateľa poverená osoba objednávateľa zruší prístup pre poverenú osobu poskytovateľa do produkčného prostredia systému inštalovaného v mieste objednávateľa.

Príloha č. 5 k Servisnej zmluve č. C-NBS1-000-086-784

Slovník pojmov

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Aktualizácie	zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia systému (licencovaných programov), ktoré poskytovateľ bude podľa vlastného uváženia určovať a voliť na zabudovanie do systému (licencovaných programov) a vytváranie ich častí, namiesto separátnych softvérových programov. Uvedené aktualizácie poskytuje poskytovateľ objednávateľovi podľa podmienok tejto zmluvy.
Poskytovateľ	subjekt/organizácia/spoločnosť/firma, ktorá dodáva, zabezpečuje a zodpovedá za dodávky, práce a služby uvedené v popise predmetu tejto zmluvy a vo svojich záväzkoch v tejto zmluve pre objednávateľa.
Dodať podľa tejto zmluvy, Odovzdať	zmluvné strany rozumejú fyzické dodanie dodávky uvedenej v popise predmetu zmluvy a záväzkoch poskytovateľa v tejto zmluve poskytovateľom objednávateľovi podľa zmluvných podmienok, záväzkov, štandardov, postupov a oprávnení uvedených v tejto zmluve. Táto skutočnosť musí byť písomne potvrdená poskytovateľom a objednávateľom v príslušnom protokole.
Systém	Systém
Dôverná informácia druhej strany	zmluvné strany rozumejú každý dokument, materiál, myšlienku, údaje alebo iné informácie vzťahujúce sa k výskumu a vývoju, obchodným tajomstvám, bankovým a služobným tajomstvám alebo obchodným záležitostiam poskytovateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné, a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou pre účely tejto zmluvy.
Chyba, Nedostatok	Chybu a/alebo nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie systému a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov. Nedostatok predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácii systému.
Incident	každá udalosť, ktorá nie je štandardnou funkčnosťou systému, infraštruktúry systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov systému a môže spôsobiť alebo spôsobila výpadok alebo zníženie kvality fungovania systému, infraštruktúry systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov systému,
Inštalácia	zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát systému. Táto inštalácia môže byť vykonaná testovacím prostredím a/alebo v produkčnom prostredí u objednávateľa
Konfiguračná položka	konfiguračná položka (produkt) je prvok konfigurácie s odsúhlasenou funkčnosťou, ktorý podlieha postupom riadenia konfigurácie. Na začiatku vývoja systému môžu konfiguračné položky existovať len ako špecifikácie / definície.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Konfiguračná položka, verzia	konfiguračná položka môže mať niekoľko verzií zobrazujúcich vývoj danej položky. Prvý výskyt konfiguračnej položky je po vytvorení zaznamenaný ako verzia 1.00.0. Konfiguračná položka môže prejsť rôznymi úpravami pri vývoji, testovaní a opravovaní zistených chýb alebo implementácii požiadaviek na zmenu. Zmeny konfiguračnej položky sú odlišované číslom verzie, revízie a čiastkovej revízie.
Konfigurácia	konfigurácia je úplný technický popis logicky zviazanej sady komponentov (produktov) potrebný pre tvorbu, testovanie, prevzatie, inštaláciu, prevádzku, údržbu a podporu systému. Zahŕňa systém a jeho sprievodnú dokumentáciu.
Konfigurácia, verzia	konfigurácia môže mať niekoľko verzií zobrazujúcich kompletizáciu systému. Konfigurácia prechádza úpravami pri vývoji, testovaní a opravovaní zistených chýb alebo implementácii požiadaviek na zmenu. Prvá verzia konfigurácie je zaznamenaná ako verzia 1.00.0. Zmeny konfigurácie sú odlišované číslom verzie, revízie a čiastkovej revízie.
Kritérium kvality	kritérium kvality predstavuje tie charakteristiky produktu, ktoré určujú, či produkt spĺňa požiadavky pre produkt stanovené.
Kvalita	celkový súhrn znakov prvku, ktoré ovplyvňujú jeho schopnosť uspokojiť stanovené a predpokladané potreby.
Nedostatok	nedostatok predstavuje nesplnenie skúšobnej podmienky stanovenej na overenie požadovaných funkčných, technických, prevádzkových a bezpečnostných vlastností systému počas akceptačného testovania systému.
Osobohodina	zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 1 hodiny.
Požiadavka na zmenu	požiadavka na zmenu predstavuje prostriedok na modifikáciu systému, t.j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť vlastnosti systému voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti systému a podporiť úspešnosť realizácie projektu.
Prijatý, Prijatie, Prijat'	<p>pojmy „Priatý“, „Prijatie“, „Prijat'“ tak, ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že:</p> <p>a) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa splnené podľa podmienok, štandardov, procedúr a kritérií tejto zmluvy, a ktorých splnenie objednávateľ podľa podmienok tejto zmluvy písomne odsúhlasil (akceptoval),</p> <p>b) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli na základe predchádzajúceho objednávateľom odsúhlaseného splnenia (akceptácie) fyzicky dodané poskytovateľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal,</p> <p>c) fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne vo funkčnom prijímacom protokole. Predmetný protokol je uvedený ako štandard v Prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy.</p>
Prevzatý, Prevzatie, Prevziať	pojmy „Prevzatý“, „Prevzatie“, „Prevziať“ tak, ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že:

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	<p>a) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa fyzicky dodané objednávateľovi v mieste objednávateľa za účelom ich prevzatia napr. na informovanie objednávateľa, na vykonanie akceptačného testovania, na vykonanie pripomienkovania a akceptovania dokumentov, na zaistenie kvality riadenia projektu a na zaistenie kvality systému a objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal.</p> <p>b) fyzické prevzatie dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne vo funkčnom prijímacom protokole. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve.</p> <p>c) účel a stav dodávky alebo záväzku poskytovateľa musí byť jednoznačne uvedený vo funkčnom prijímacom protokole.</p>
Problém	problém predstavuje akúkoľvek skutočnosť identifikovanú počas a priamo súvisiace s realizáciou projektu, ktorú poskytovateľ a/alebo objednávateľ považujú za prekážku pri ďalšej realizácii projektu podľa schváleného plánu projektu.
Produkčné prostredie	zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k produkčnej prevádzke systému
Produkt	<p>produkt predstavuje akýkoľvek výstup projektu, t.j. softvér, hardvér, dokumentácia a údaje.</p> <p>Popis produktu popisuje jeho účel, formát (podobu), prvky, z ktorých sa skladá, t.j. komponenty, a kvalitatívne kritéria, ktorým musia vyhovieť. Každý produkt má svoj popis. Čiastkové produkty komplexných produktov môžu mať svoje vlastné popisy a samotné sa môže skladať z ďalších produktov, podproduktov.</p>
Prostredie	zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné prostredie objednávateľa, ktoré je inštalované v priestoroch objednávateľa na používanie s systémom.
Riadenie	proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii projektu a kompletizovaní systému.
Testovacie prostredie	zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k akceptačnému testovaniu systému
Vážna chyba	Chyba a/alebo nedostatok vylučujúca používanie systému alebo jeho dôležitej ucelenej časti.
Výkaz / Zostava	zmluvné strany rozumejú tlačový výstup vyhotovený vo formáte a grafickej úprave, ktorý je predpísaný internými aktmi riadenia objednávateľa alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi. Vzor každého výkazu je uvedený v tejto zmluve. Tlač môže byť vykonávaná na (čistý) papier formátu A4 a A3 podľa formátu požadovaného výkazu.
Servisná zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy	rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-086-784. Uvedený pojem zahŕňa zmluvu vrátane všetkých príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť a každý iný dokument, ktorý sa dohodne medzi stranami a výslovne určí,

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	aby tvoril súčasť tejto zmluvy a zahŕňa každú zmenu tejto zmluvy, ktorú zmluvné strany dohodli písomne.
Zmluvná strana	rozumie sa objednávateľ alebo poskytovateľ.