

Zmluva č. C-NBS1-000-086-992

o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO
uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej len „Servisná zmluva“)

medzi:

Zmluvné strany

Objednávateľ:

Názov: **Národná banka Slovenska**
Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
Zastúpený:

IČO: 308 44 789
DIČ: 2020815654
IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

NBS je zriadená zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov

(ďalej len „objednávateľ“ alebo „NBS“ v príslušnom gramatickom tvare)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **CGI Slovakia s. r. o.**
Sídlo: Landererova 12, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto
Zastúpený:

IČO: 35760273
DIČ: 2021448957
IČ DPH: SK2021448957

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

Zapísaný: v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro., vložka č. 18511/B

(ďalej len „poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spoločne označení ako „zmluvné strany“)

Preambula

- A.** Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil oznámením č. 30040 - MSS, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 173/2023 dňa 05.09.2023, nadlimitnú zákazku podľa § 66 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“) s názvom „Servisné služby pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO“.
- B.** Na základe vyhodnotenia ponúk bola ponuka poskytovateľa vyhodnotená ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku poskytovateľa sa zmluvné strany na základe slobodnej vôle a v súlade s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky rozhodli uzatvoriť túto Servisnú zmluvu.
- C.** Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa informačným systémom IS FINU/HRO myslí informačný systém, IS FINU/HRO NBS (ďalej len „informačný systém“ alebo „systém FINU/HRO“).
- D.** Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci touto Servisnou zmluvou zabezpečuje služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému za účelom jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úpravy funkcionality a tiež zabezpečenia interoperability so všetkými inými informačnými systémami, v prípade, ak je s nimi systém FINU/HRO integrovaný.

Článok I Predmet zmluvy

- 1.1.** Poskytovateľ sa touto Servisnou zmluvou zaväzuje zabezpečiť prevádzkyschopnosť informačného systému pozostávajúcu z dvoch vzájomne súvisiacich činností:
 - 1.1.1. údržba a podpora a to z podpory a údržby informačného systému, ktorá zahŕňa zabezpečenie jeho garantovanej spoľahlivosti a požadovanej úrovne dostupnosti a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na prevádzkyschopnosť informačného systému
 - 1.1.2. ďalšia úprava, ktorá zahŕňa modernizáciu alebo rozširovanie funkčnosti podľa požiadaviek objednávateľa.

Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas odovzdať predmet Servisnej zmluvy objednávateľovi a objednávateľ sa zaväzuje predmet Servisnej zmluvy alebo jeho časť prevziať a zaplatiť poskytovateľovi cenu podľa článku IV Servisnej zmluvy.
- 1.2.** Predmetom tejto Servisnej zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať služby:
 - 1.2.1. Podpora
 - 1.2.2. Údržba
 - 1.2.3. Implementácia SAP Notes
 - 1.2.4. Konzultácie vzdialene, resp. na mieste plnenia servisných služieb objednávateľa
 - 1.2.5. Školenia
 - 1.2.6. Implementácia
 - 1.2.7. Doplnkové služby (Exit služba a Konzultácie pre nového poskytovateľa)

(spolu ďalej len „Servisné služby“ pre informačný systém, a v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 2 - Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy (ďalej len „Príloha č. 2“) tejto Servisnej zmluvy a príslušnými objednávkami vystavenými v súlade s touto Servisnou zmluvou a jej všetkými prílohami.

Článok II

Termín a čas poskytovania Servisných služieb

2.1. Termíny plnenia:

- a) služby Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes podľa článku I (ďalej aj ako len „Paušálne služby“) sa poskytovateľom poskytujú mesačne,
- b) služby Konzultácie, Školenia, Implementácia a Doplnkové služby podľa článku I (ďalej aj ako len „Objednávkové služby“) sa poskytovateľom poskytujú na základe písomnej objednávky objednávateľa vystavené v súlade s touto Servisnou zmluvou.

2.2. Začiatok poskytovania Servisných služieb je dňom nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

2.3. Čas poskytovania Servisných služieb, termíny Servisných služieb a podmienky ich poskytovania sú stanovené v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy.

2.4. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené poskytovateľovým zavinением, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavinенého poskytovateľom.

2.5. Na písomnú objednávku Objednávkových služieb sa uplatní postup zadania objednávky a spôsob jej potvrdenia podľa Prílohy č. 2 tejto Servisnej zmluvy.

2.6. Na písomnú objednávku Objednávkových služieb je objednávateľ oprávnený používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 3 tejto Servisnej zmluvy.

2.7. Poskytovateľ sa zaväzuje z pohľadu dodržiavania podmienok poskytovaných služieb písomne vyhodnotiť poskytnuté Paušálne aj Objednávkové služby objednávateľovi spolu s ich zoznamom, a to za každý kalendárny mesiac trvania tejto Servisnej zmluvy. Toto vyhodnotenie a tento zoznam dodá objednávateľovi prostredníctvom protokolu o poskytnutých Paušálnych a Objednávkových službách do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca za mesiac v ktorom boli Paušálne a Objednávkové služby poskytnuté, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

2.8. Objávateľ za účelom poskytovania servisných služieb poskytne poskytovateľovi na dobu poskytovania Servisných služieb na zapožičanie štyri licencie Systému SAP, dve typu Developer užívateľ a dve licencie Professional užívateľ pre poverených pracovníkov poskytovateľa,

Článok III

Miesto plnenia poskytovaných služieb

3.1. Miestom plnenia poskytovaných Servisných služieb podľa ustanovení tejto Servisnej zmluvy je sídlo objednávateľa nachádzajúce sa na adrese Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika.

3.2. Ďalším miestom plnenia poskytovaných Servisných služieb podľa ustanovení tejto Servisnej zmluvy sú nasledujúce miesta objednávateľa:

1.	Národná banka Slovenska, Cukrová 8, 813 25 Bratislava, Slovenská republika
2.	Národná banka Slovenska, Rybníčná 40, Bratislava, Slovenská republika (Záložné pracovisko PB)
3.	Národná banka Slovenska, Kopčianska 92, Bratislava, Slovenská republika (ZTP)
4.	Národná banka Slovenska, Expozitúra Banská Bystrica, Národná 10 975 77 Banská Bystrica, Slovenská republika
5.	Národná banka Slovenska, Expozitúra Košice, Slovenskej jednoty 14 041 41 Košice, Slovenská republika

6.	Národná banka Slovenska, Expositúra Nové Zámky, T.G. Masaryka 3 940 62, Nové Zámky, Slovenská republika
7.	Národná banka Slovenska, Expositúra Poprad, Dostojevského 4444/26 058 02, Poprad, Slovenská republika
8.	Národná banka Slovenska, Expositúra Žilina, Antona Bernoláka 74 010 01, Žilina, Slovenská republika
9.	Národná banka Slovenska, Kremnica, Štefánikovo nám. 11/21 967 01, Kremnica, Slovenská republika
10.	Národná banka Slovenska, VÚZ Bystrina, Smokovec, Slovenská republika

- 3.3.** Testovacie a produkčné prostredie informačného systému je umiestnené v sídle objednávateľa a vývojové prostredie informačného systému je umiestnené v sídle poskytovateľa a/alebo objednávateľa.
- 3.4.** Ak to technické podmienky umožňujú, tak prednostne platí, že poskytovateľ poskytuje Paušálne služby a služby Implementácia prostredníctvom vzdialeného prístupu zabezpečeného sieťového VPN spojenia. Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy objednávateľa spojené s prácou v priestoroch objednávateľa i so vzdialeným prístupom k informačným technológiám a sieti objednávateľa v zmysle článku V Prílohy č. 1: Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve ako aj v zmysle platných predpisov a štandardov objednávateľa, ktoré poskytovateľovi zabezpečí (dodanie dokumentov v tlačenej forme, dodanie dokumentov v digitálnej forme, poskytnutie prístupu na intranet, resp. do DMS) oprávnená osoba objednávateľa počas celej doby trvania podpory prevádzky informačného systému.

Článok IV

Ceny za poskytované Servisné služby a ich platobné podmienky

- 4.1.** Ceny za poskytovanie Servisných služieb pre zabezpečenie prevádzky informačného systému podľa článku I tejto Servisnej zmluvy, ktoré objednávateľ a poskytovateľ dohodli v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov sú uvedené v Prílohe č. 4 – Špecifikácia ceny tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „Príloha č. 4“). Ceny za poskytovanie Servisných služieb zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené s poskytovaním Servisných služieb vrátane dopravy. Objávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za Servisné služby poskytnuté na základe tejto Servisnej zmluvy ceny podľa Prílohy č. 4 tejto Servisnej zmluvy.
- 4.2.** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Paušálne služby tejto Servisnej zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 4.3.** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Objednávkové služby tejto Servisnej zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a potvrdení poskytnutia Objednávkových služieb akceptačným protokolom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby do 14 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s Prílohou č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
- 4.4.** Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po doručení písomnej záväznej objednávky zo strany objednávateľa obsahujúcej minimálne údaje v zmysle vzoru objednávky v Prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy.

- 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 strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej e-mailovej adresy.
- 4.6. Ceny sú uvedené bez DPH. Faktúry za predmet Servisnej zmluvy budú obsahovať aj vyčíslenie DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných ku dňu splnenia predmetu Servisnej zmluvy.
- 4.7. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky údaje podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti poskytovateľovi na doplnenie (prepracovanie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.
- 4.8. Poskytovateľ, ktorý uvedie na faktúre daň, sa zaväzuje, že odvedie daň správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením Servisnej zmluvy a dôvodom na okamžité odstúpenie objednávateľa od tejto Servisnej zmluvy.
- 4.9. Faktúra je splatná 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.
- 4.10. 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 bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. 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 bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.

Článok V

Zmluvné pokuty k štandardom Servisných služieb

- 5.1. V prípade, že dôjde pri poskytnutí služby Podpora uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- a) k nedodržaniu Doby odozvy služby, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,2 % z paušálneho mesačného poplatku bez DPH za daný typ servisnej služby za každý začatý deň nedodržania Doby odozvy;
- b) k nedodržaniu Lehoty služby, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,2 % z paušálneho mesačného poplatku bez DPH za daný typ servisnej služby za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby.
- 5.2. V prípade že dôjde pri poskytnutí Servisnej služby Údržba uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov klasifikovaných podľa závažnosti:

- a) „**zásadný incident**“, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 1.000,- eur bez DPH za každú **začatú hodinu** nedodržania Doby odozvy a Lehoty služby;
- b) „**závažný incident**“, tak objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 500,- eur bez DPH za každý **začatý deň** nedodržania Doby odozvy a Lehoty služby;
- c) „**nepodstatný incident**“, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 100,- eur bez DPH za každý **začatý deň** nedodržania Doby odozvy a Lehoty služby.
- d) „**iný incident**“, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 50,- eur za nedodržanie Doby odozvy
 - 1% z paušálneho mesačného poplatku za službu Podpora za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby.

5.3. V prípade, že dôjde pri poskytnutí Servisnej služby Údržba uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy k nedodržaniu Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako:

- a) „Zásadný incident“ viac ako 2-krát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo viac ako 3-krát za 12 po sebe idúcich kalendárnych mesiacov, poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 15.000,- eur bez DPH do 14 dní od doručenia faktúry poskytovateľovi.
- b) „Závažný incident“ viac ako 3-krát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo viac ako 5-krát za 12 po sebe idúcich kalendárnych mesiacov, poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- eur bez DPH do 14 dní od doručenia faktúry poskytovateľovi.

5.4. V prípade omeškania poskytovateľa s včasným plnením, alebo odmietnutím niektorého zo záväzkov alebo nedodržania Doby odozvy a/alebo Lehoty služby pri poskytnutí Servisných služieb Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia, Implementácie alebo Doplnkových služieb uvedených v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny plnenia príslušného záväzku bez DPH za daný typ Servisnej služby za každý začatý deň omeškania.

5.5. V prípade omeškania platby za predmet plnenia má poskytovateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške určenej v zmysle § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka.

Článok VI

Doba trvania Servisnej zmluvy

- 6.1.** Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 26 mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy s možnosťou jej predĺženia o 1 rok (12 mesiacov) – Opcia 1, následne ešte o ďalší 1 rok (12 mesiacov) – Opcia 2 a následne ešte o ďalší 1 rok (12 mesiacov) – Opcia 3.
- 6.2.** Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť Opciu 1, Opciu 2 a Opciu 3 (Opcia 1, Opcia 2 a Opcia 3 ďalej spolu ako „Opcie“) u poskytovateľa na ďalšie poskytovanie Servisných služieb za rovnakú cenu, v rozsahu a za rovnakých podmienok uvedených v tejto Servisnej zmluve. Uplatnenie Opcie 1, Opcie 2 a Opcie 3 predstavuje predĺženie trvania tejto Servisnej zmluvy spolu o ďalšie 3 roky (36 mesiacov). Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby podľa tejto Servisnej zmluvy, na ktoré si objednávateľ uplatnil Opciu 1, Opciu 2 a Opciu 3.
- 6.3.** Pre zamedzenie pochybností, objednávateľ je oprávnený (nie povinný) uplatniť si Opcie na ďalšie obdobie poskytovania Servisných služieb, pričom Opcia 1 môže byť objednávateľom uplatnená u poskytovateľa najneskôr do skončenia obdobia trvania tejto Servisnej zmluvy uvedeného v bode 6.1. tohto článku Servisnej zmluvy, Opcia 2 môže byť objednávateľom uplatnená u poskytovateľa

najneskôr do skončenia obdobia trvania tejto Servisnej zmluvy po uplatnení Opcie 1 a Opcia 3 môže byť objednávateľom uplatnená u poskytovateľa najneskôr do skončenia obdobia trvania tejto Servisnej zmluvy po uplatnení Opcie 2.

- 6.4. V prípade neuplatnenia Opcie 1, Opcie 2 a/alebo Opcie 3 zo strany objednávateľa táto Servisná zmluva zaniká splnením všetkých práv a povinností vyplývajúcich z predmetu plnenia uvedeného v článku I tejto Servisnej zmluvy počas doby trvania zmluvného vzťahu.
- 6.5. Pokiaľ sa objednávateľ rozhodne využiť právo z Opcií, je povinný tak urobiť písomným oznámením o uplatnení Opcií doručeným poskytovateľovi.
- 6.6. Takýmto písomným oznámením poskytovateľovi vznikne povinnosť poskytovať Servisné služby podľa podmienok uvedených v tejto Servisnej zmluve.
- 6.7. Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť zmluvnú pokutu, ak poskytovateľ nedodrží záväzok poskytovať Servisné služby v súlade s Opciou 1, Opciou 2 a/alebo Opciou 3 uplatnenými objednávateľom podľa tejto Servisnej zmluvy vo výške 50 000,- eur bez DPH.

Článok VII

Práva duševného vlastníctva

- 7.1. Výsledky poskytnutia Servisných služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, ktorých vytvorenie bolo zabezpečené špecificky na účely plnenia tejto Servisnej zmluvy, môžu mať povahu autorského diela v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) Autorským dielom sa na účely tejto Servisnej zmluvy rozumejú najmä počítačové programy vrátane ich všetkých súčastí, databázy, súvisiaca dokumentácia, alebo akéhokoľvek iné autorské dielo vytvorené poskytovateľom spĺňajúce znaky autorského diela (ďalej len ako „dielo“).
- 7.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že vykonáva majetkové práva autora k dielu vytvorenému a dodanému na základe tejto Servisnej zmluvy (z titulu podľa § 90 a § 91 Autorského zákona) a žiadna tretia osoba nie je oprávnená vykonávať majetkové práva autora k dielu alebo s dielom v zmysle Autorského zákona. V prípade, ak tretia strana sa bude voči objednávateľovi domáhať porušenia svojich autorských práv je poskytovateľ povinný bezodkladne vysporiadať s takouto treťou stranou autorské práv, aby zodpovedali jeho vyhláseniam v tejto Servisnej zmluve a zároveň zodpovedá za všetku škodu, ktorá objednávateľovi tým vznikla.
- 7.3. Informačný systém používa objednávateľ na základe platnej licenčnej zmluvy, ktorá oprávňuje objednávateľa vykonávať zmeny a rozšírenia informačného systému podľa jeho špecifických potrieb. K jednotlivým zmenám, rozšírenia alebo modulom informačného systému špecificky vytvorených pre objednávateľa vykonáva výhradné práva na ich použitie objednávateľ. Účelom úpravy autorských práv je vylúčiť akúkoľvek závislosť objednávateľa od poskytovateľa pri akomkoľvek použití a nakladaní s dielom vytvoreným na základe tejto zmluvy v autorskoprávnom rozsahu. V prípade, ak dielo bolo vytvorené v rámci spoločného diela (§ 92 Autorského zákona) je výlučným alebo jediným nositeľom majetkových práv autora objednávateľ.
- 7.4. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy dielo, poskytovateľ na akékoľvek takéto dielo udeľuje objednávateľovi výhradnú, počas celej doby trvania majetkových práv, územne, vecne neobmedzenú a v cene za dielo splatnú licenciu. Licencia zahŕňa všetky spôsoby použitia diela podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona. Pre vylúčenie pochybností licencia zahŕňa právo dielo spracovať (dokončenie diela, zmenu diela, začlenenia do iných diel alebo iný zásah do diela), vrátane v rovnakom rozsahu výkonu autorských práv k strojovým a zdrojovým kódom najmä právo ich kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania a začleňovania do iných diel, a to prostredníctvom objednávateľa alebo tretej osoby. Poskytovateľ nie je oprávnený využívať dielo alebo ktorúkoľvek jeho časť diela pre vlastné produkty a služby, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Objednávateľ je oprávnený udeliť sublicenciu tretím osobám. Licencia je účinná dňom odovzdania diela. V prípade

predčasného ukončenia zmluvy o dielo bez odovzdania diela alebo jeho časti je licencia udelená v súlade s touto Servisnou zmluvou dňom ukončenia zmluvy o dielo.

- 7.5.** Poskytovateľ najneskôr v prvý deň plynutia posledných siedmich kalendárnych mesiacov trvania Servisnej zmluvy poskytne objednávateľovi všetky a úplné komentované riešenia (pokiaľ je to relevantné, tak zdrojové kódy) k informačnému systému vytvorené alebo zmenené na základe Servisnej zmluvy. Uvedeným nie je dotknuté právo objednávateľa kedykoľvek požiadať o vydanie všetkých zdrojových kódov alebo ktoréhokoľvek z nich. V prípade predčasného ukončenia Servisnej zmluvy táto povinnosť vzniká dňom požiadania objednávateľa o ich vydanie.
- 7.6.** Vlastníkom veci, prostredníctvom ktorej je dielo vytvorené v rámci tejto Servisnej zmluvy, sa stáva objednávateľ odovzdaním diela.

Článok VIII

Audit, poistenie a experti

- 8.1.** Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne umožniť objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti, technického riešenia kapacít a dodržiavanie poskytovania Servisných služieb v súlade so zmluvnými požiadavkami Objednávateľa, prípadne poskytnúť Objednávateľovi výstupy z takýchto auditov, vykonaných nezávislým audítorom. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi alebo ním poverenému vykonávateľovi auditu potrebnú súčinnosť, vrátane všetkých informácií, ktoré si audit bude vyžadovať, najmä dokumentácie preukazujúce skutočné technické a prevádzkové vlastnosti riešenia, dokumentácie prevádzkových postupov a organizačného zabezpečenia prevádzky, nevyhnutného fyzického prístupu do priestorov, kde je zabezpečená podpora alebo prevádzka riešenia, záznamov z prevádzky (listinná alebo elektronická podoba). Poskytovateľ sa zaväzuje viesť relevantné záznamy o prevádzke a výpadkoch systému. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť realizáciu odporúčaní (zabezpečiť nápravu zistení) auditu v rozsahu a stanovenej lehote odsúhlasenej objednávateľom a poskytovateľom.
- 8.2.** Poskytovateľ sa zaväzuje mať najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy uzatvorené poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu s minimálnou poistnou sumou vo výške 500.000,- eur (slovom päťstotisíc eur). Poistením musia byť kryté nároky všeobecnej zodpovednosti za škodu na veciach a na zdraví, vrátane ušlého zisku, spôsobené pri výkone činností poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy spôsobenej objednávateľovi alebo tretím osobám, pričom toto poistenie musí mať vinkuláciu v prospech objednávateľa, čiže viazané poistné plnenie v prospech objednávateľa, resp. príkaz vyplatiť poistné plnenie objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný kedykoľvek na písomnú výzvu objednávateľa preukázať v lehote 3 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy objednávateľa splnenie povinnosti podľa tohto bodu Servisnej zmluvy. Poistnú zmluvu v zmysle tohto bodu Servisnej zmluvy je poskytovateľ povinný udržať v trvaní (platnosti) až do dňa skončenia záručnej doby predmetu plnenia tejto Servisnej zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek povinnosti poskytovateľa podľa tohto bodu Servisnej zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy.
- 8.3.** Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby prostredníctvom expertov, t.j. fyzické osoby označené poskytovateľom, prostredníctvom ktorých poskytovateľ ako uchádzač preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je táto Servisná zmluva a ktoré sú uvedené v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.4.** Po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa a iba na základe uzatvorenia písomného dodatku k tejto Servisnej zmluve môže poskytovateľ na vykonanie predmetu Servisnej zmluvy použiť iných expertov než expertov uvedených v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy, ktorí spĺňajú príslušné požiadavky podľa súťažných podkladov a za predpokladu, že taká zmena nebude mať za následok navýšenie ceny Servisných služieb podľa článku IV tejto Servisnej zmluvy.
- 8.5.** Za účelom zmeny v osobe experta je poskytovateľ povinný doručiť objednávateľovi žiadosť o zmenu v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy, ktorá musí obsahovať identifikačné údaje navrhovaného

experta, ktorý by mal zastávať úlohy pri vykonávaní predmetu tejto Servisnej zmluvy alebo jeho časti alebo iného plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy.

- 8.6. Poskytovateľ je povinný priložiť k žiadosti podľa bodu 8.5. tejto Servisnej zmluvy doklady preukazujúce splnenie podmienok podľa bodu 8.3. tejto Servisnej zmluvy, nové znenie Prílohy č. 7 tejto Servisnej zmluvy.

Článok IX

Záverečné ustanovenia

- 9.1. Vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán sú tiež upravené vo všeobecných podmienkach uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluve.
- 9.2. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať informačný systém v súlade s licenčnými dojednaniami jednotlivých komponentov informačného systému. V prípade, že sa pri pravidelnej kontrole vykonávanej v rámci služby Podpora a/alebo Údržba zistí nesúlad medzi licenčnými dojednaniami a spôsobom využívania niektorého z komponentov informačného systému, poskytovateľ uvedie túto skutočnosť neodkladne objednávateľovi aj s návrhom riešenia tohto stavu.
- 9.3. 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.
- 9.4. Pojmy, výrazy, skratky uvedené v Servisnej zmluve a v jej prílohách, pokiaľ z obsahu Servisnej zmluvy nevyplýva niečo iné, majú význam definovaný v Prílohe č. 5 - Slovník pojmov, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy.
- 9.5. V prípade zmeny ktoréhokoľvek z údajov uvedených v záhlaví tejto Servisnej zmluvy je príslušná zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane. Ak zmluvné strany nespĺnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa zato, že platia posledné známe identifikačné údaje alebo údaje vyplývajúce z príslušného registra.
- 9.6. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný tretí pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Servisnej zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane.
- 9.7. 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.
- 9.8. 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.
- 9.9. Zmluvné strany sa zaväzujú prípadné zmeny právneho stavu, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podmienok tejto Servisnej zmluvy, oznámiť písomne druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred predpokladanou zmenou.
- 9.10. 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.

- 9.11.** V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia tejto Servisnej zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 9.12.** V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a ustanoveniami uvedenými vo všeobecných podmienkach majú odchylné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy prednosť.
- 9.13.** Servisná zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov poskytovateľa, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto Servisnej zmluve.
- 9.14.** 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.
- 9.15.** 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 v znení neskorších predpisov 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>.
- 9.16.** Táto Servisná zmluva je vyhotovená a uzavretá v (4) štyroch rovnopisoch, pričom objednávateľ dostane (3) tri rovnopisy a poskytovateľ dostane (1) jeden rovnopis. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.
- 9.17.** Táto 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.
- 9.18.** 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 bude následne zverejnená na webovom sídle objednávateľa a nadobudne účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa, v súlade s ustanoveniami § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 9.19.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- Príloha č. 1: Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve
 - Príloha č. 2: Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy
 - Príloha č. 3: Formuláre pre Objednávkové služby
 - Príloha č. 4: Špecifikácia ceny Servisných služieb
 - Príloha č. 5: Slovník pojmov

Príloha č. 6: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 7: Zoznam expertov poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy

- 9.20.** Zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, že sú oprávnené plniť si v celom rozsahu záväzky dohodnuté touto zmluvou. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sa s touto zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, pričom táto zmluva je určitá a zrozumiteľná a plne zodpovedá slobodnej, vážnej a určitej vôli zmluvných strán. Na dôkaz týchto skutočností zmluvné strany prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali túto zmluvu.

Za objednávateľa:

20. 12. 2023

V Bratislave, dňa

Za poskytovateľa:

20.12.2023

V Bratislave, dňa

Národná banka Slovenska

CGI Slovakia s. r. o.

***Príloha č.1 k Zmluve č. C-NBS1-000-086-992
o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO***

Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve

(ďalej aj „všeobecné podmienky“, alebo „podmienky“)

- A.** Tieto všeobecné podmienky tvoria ako Príloha č. 1 neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy (ďalej len „Servisná zmluva“).
- B.** Všeobecné podmienky obsahujú časť obsahu Servisnej zmluvy v zmysle ustanovení § 273 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- C.** Odchylné dojednania v Servisnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami uvedenými v týchto všeobecných podmienkach.

Článok I

Zdrojový kód

1. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi úplný aktuálny zdrojový kód pri ukončení tejto Servisnej zmluvy.
2. Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti informačného systému.
3. Povinnosti poskytovateľa uvedené v tomto článku Servisnej zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho informačný systém, ku ktorému dôjde pri plnení tejto Servisnej zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „zmena zdrojového kódu“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.

Článok II

Preberacie podmienky

1. O prevzatí poskytnutých Servisných služieb objednávateľom zmluvné strany vyhotovia písomný odovzdávací a preberací protokol, ktorý bude dokladom o splnení predmetu plnenia. Odovzdávací a preberací protokol musí byť podpísaný zástupcami oboch zmluvných strán (oprávnenými osobami).
2. Poskytovateľ je povinný najneskôr v deň ukončenia poskytnutých Servisných služieb odovzdať objednávateľovi všetky doklady v slovenskom jazyku, potrebné na prevzatie poskytnutej služby.
3. Poskytnutie Servisných služieb – Objednávkových služieb sa považuje za splnené až po overení kvality poskytnutej služby a úplnosti sprievodných dokladov. V prípade ich nesúlady s písomnou objednávkou má objednávateľ právo poskytnutú službu odmietnuť.
4. Vady poskytnutia Servisných služieb sa delia do nasledovných skupín:
 - a) za zásadné vady sa považuje, ak sa výsledok poskytnutých Servisných služieb alebo primárne časti vytvoreného výsledku nedajú využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v Servisnej zmluve alebo spôsobujú nepoužiteľnosť informačného systému na stanovený účel;
 - b) o menej zásadné vady ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Servisných služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa tejto Servisnej zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku. Menej zásadné vady poskytovateľ odstráni úpravou.
5. Výskyt menej zásadných vád nebráni akceptácii Servisných služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje menej zásadné vady odstrániť v lehote dohodnutej oboma zmluvnými stranami, a to úpravou alebo zmenou verzie v zmysle dodatočného zlepšenia.
6. V prípade výskytu zásadných vád k akceptácii Servisných služieb nedochádza a zmluvné strany sa zaväzujú určiť ďalší postup vzájomnou dohodou.
7. Postup akceptácie jednotlivých Servisných služieb je upravený v príslušnej prílohe Servisnej zmluvy.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje prípadné vady Servisných služieb odstrániť bezodplatne, bez zbytočného odkladu najneskôr však do 7 pracovných dní po uplatnení oprávnenej reklamácie objednávateľom. Objedávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu vady Servisnej služby uplatní bezodkladne po jej zistení písomnou formou. Objedávateľ a poskytovateľ sa môžu písomne dohodnúť na dlhšej lehote na odstránenie vád Servisnej služby.
9. Reklamácia sa považuje za vybavenú odstránením vady Servisných služieb alebo jej časti riadne a včas, s potvrdením zo strany objednávateľa o prevzatí opravenej Servisnej služby alebo jej časti formou preberacieho protokolu.
10. Poskytovateľ vyhlasuje, že ním poskytnutá Servisná služba nie je zaťažovaná právami tretích osôb.
11. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy prechádza na objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Servisnej služby.

Článok III

Záruka a odstraňovanie väd

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Servisné služby poskytnuté na základe tejto Servisnej zmluvy budú mať vlastnosti a funkcionality požadované objednávateľom, budú poskytnuté v dohodnutom čase a ich poskytnutím nebude ohrozená prevádzka informačného systému.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytnuté Servisné služby sú ku dňu podpisu akceptačného protokolu a počas záručnej doby bez väd.
3. Záručná doba na Servisné služby dodané poskytovateľom, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu. Nároky z väd je objednávateľ povinný oznámiť bez zbytočného odkladu.
4. Poskytovateľ zaručuje, že poskytnuté Servisné služby v čase ich poskytnutia/odovzdania nemajú vecné a právne vady, predovšetkým nie sú zaťažené právami tretích osôb z autorského alebo iného práva duševného vlastníctva.
5. Objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa bezplatné a bezodkladné odstránenie vady na ktorú sa vzťahuje záruka podľa tejto Servisnej zmluvy. Lehota na odstránenie vady sa stanovuje na 7 pracovných dní odo dňa ich písomného uplatnenia. Na uplatnenia tohto nároku sa použije IS Service Desk objednávateľa, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Poskytovateľ je povinný prijatie nahlásenia vady bez zbytočného odkladu potvrdiť. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť odstránenie vady v zápisnici o odstránení vady podpísanej oboma zmluvnými stranami, v ktorej uvedú aj predmet vady, spôsob a čas jej odstránenia, alebo prostredníctvom IS Service Desk objednávateľa.
6. Nároky z väd sa nedotýkajú nároku na náhradu škody a nároku na zmluvnú pokutu.

Článok IV

Oprávnené osoby

1. Poskytovateľ sa zaväzuje po podpise tejto Servisnej zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas trvania tejto Servisnej zmluvy oprávnená konať za poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Servisnej zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.
2. Objednávateľ sa zaväzuje po podpise tejto Servisnej zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto Servisnej zmluvy oprávnená konať za objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Servisnej zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť poskytovateľovi jej meno a kontaktné údaje.
3. Prostredníctvom určených oprávnených osôb zmluvné strany:
 - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy;
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy;
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto Servisnej zmluvy;
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Servisnej zmluvy;
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - f) zabezpečia vzdialený prístup k IKT (informačným a komunikačným technológiám) objednávateľa.
4. Každá zo zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej zmluvnej strane.
5. V prípade vzniku konfliktu alebo rozporov medzi oprávnenými osobami objednávateľa a poskytovateľa je ktorákoľvek z dotknutých strán povinná neodkladne eskalovať takúto situáciu na nadriadené authority:

- a. V prípade Objednávateľa je to riaditeľ odboru informačných technológií (OIT), ktorý má rozhodovaciu právomoc v rozsahu podpory a prevádzky predmetnej Servisnej služby,
 - b. V prípade Poskytovateľa je to štatutárny zástupca, ktorý má rozhodovaciu právomoc v prebiehajúcom zmluvnom vzťahu.
6. Komunikačný kanál pre eskaláciu takejto kritickkej situácie sú oprávnené osoby, ktoré majú povinnosť uvedenú skutočnosť neodkladne predložiť svojim nadriadeným.
7. Eskalačná procedúra:
 - a. Konflikt, resp. rozpor bude vyriešený vzájomnou dohodou v rozsahu aktuálne platnej zmluvy
 - b. Konflikt, resp. rozpor bude vyriešený vzájomnou dohodou nad rámec aktuálne platnej zmluvy a bude iniciované konanie na uzatvorenie dodatku zmluvy na strane Objednávateľa aj Poskytovateľa
 - c. Konflikt, resp. rozpor nie je možné vyriešiť vzájomnou dohodou a bude postúpený na riešenie súdnou cestou na strane Objednávateľa aj Poskytovateľa v súlade s platnou legislatívou SR

Článok V

Vzdialený prístup

1. Objednávateľ umožní poskytovateľovi vzdialený prístup k informačnému systému s využitím systému pre vzdialený prístup objednávateľa. Tento vzdialený prístup bude pre poskytovateľa zriadený v nevyhnutnom rozsahu, v ktorom je potrebný na plnenie tejto Servisnej zmluvy.
2. Poskytovateľ bude využívať vzdialený prístup v dňoch a časoch, ako je stanovené v popisoch pre dostupnosť služieb v prílohe č. 2 tejto zmluvy a to výlučne na realizáciu Servisných služieb poskytovaných poskytovateľom na základe tejto Servisnej zmluvy.
3. Objednávateľ poskytuje vzdialený prístup pre poskytovateľa bez akýchkoľvek záruk a vyhradzuje si právo dočasne prerušiť poskytovanie vzdialeného prístupu v prípade podozrenia na jeho zneužitie alebo aj bez udania dôvodu.
4. Objednávateľ poskytuje poskytovateľovi podporu pre systém pre vzdialený prístup v pracovných dňoch v čase 8:00 h až 16:00 h.
5. Poskytovateľ je oprávnený požiadať o zriadenie prístupového účtu externého používateľa pre osoby prostredníctvom ktorých poskytuje Servisné služby a pre oprávnené osoby.
6. Poskytovateľ je oprávnený požiadať o vzdialený prístup k IKT objednávateľa prostredníctvom kontaktnej osoby stanovenej podľa článku IV týchto všeobecných podmienok. Schvaľovanie vzdialeného prístupu externého používateľa prebieha podľa osobitných vnútorných právnych predpisov objednávateľa, s ktorými bude poskytovateľ oboznámený.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby externí používatelia pri vzdialenom prístupe dodržiavali všetky zmluvné a všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vzdialenému prístupu k IKT objednávateľa. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje, že po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy sa riadne a preukázateľne oboznámi so všetkými relevantnými vnútornými právnymi predpismi objednávateľa týkajúcimi sa informačnej bezpečnosti.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho externí používatelia dodržiavali povinnosti externých používateľov uvedené v tomto bode. Externý používateľ je povinný:
 - a) dodržiavať pravidlá a postupy podľa bodu 10. až 17. tohto článku,
 - b) požiadať kontaktnú osobu objednávateľa o neodkladné zablokovanie svojho prístupového účtu v prípade výskytu akejkoľvek udalosti, v dôsledku ktorej by mohlo dôjsť k zneužitiu vzdialeného prístupu zriadeného externému používateľovi,
 - c) pri výskyte závažnej udalosti týkajúcej sa chránených informácií neodkladne informovať kontaktnú (oprávnenú) osobu objednávateľa,
 - d) upozorniť kontaktnú osobu objednávateľa na zistené nedostatky, ktoré sa vyskytnú počas vzdialeného prístupu,
 - e) poskytnúť súčinnosť pri riešení incidentov týkajúcich sa vzdialeného prístupu,

- f) vrátiť hardvérový token alebo iný fyzický prostriedok, ktorý mu bol pridelený pri zriadení používateľského účtu a ktorý sa využíva pre potreby viacfaktorovej autentifikácie, pri zrušení alebo ukončení využívania vzdialeného prístupu.
9. Porušenie záväzkov poskytovateľa uvedených (aj jednotlivo určených) v bodoch 6., 7., 10., 11., 12., 13., 14., 15., 16. 17. tohto článku Servisnej zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy.
 10. Zmluvné strany sa dohodli, že zriadenie a prevádzka prístupových účtov pre externých používateľov poskytovateľa sa nespoplatňuje. Vzdialený prístup nie je zo strany poskytovateľa nárokovateľný a poskytovateľ rešpektuje právo objednávateľa zriaďovať vzdialené prístupy v rozsahu, ktorý objednávateľ považuje za potrebný.
 11. Externý používateľ pri využívaní vzdialeného prístupu postupuje podľa používateľskej dokumentácie, ktorá mu bude dodaná po zriadení jeho prístupového účtu. Dokumentácia obsahuje:
 - a) Postup pre kontrolu výpočtovej techniky pred pripojením,
 - b) Postup pre vzdialené pripojenie a odpojenie,
 - c) Postup pre nahlasovanie incidentov,
 - d) Poučenie používateľov vzdialeného prístupu.
 12. Externý používateľ smie na vzdialené pripojenie do NBS používať iba schválenú výpočtovú techniku uvedenú v žiadosti o zriadenie/zrušenie prístupového účtu externého používateľa s aktualizovaným operačným systémom a inštalovaným a aktuálnym antivírusovým softvérom.
 13. Nie je dovolené vzdialene sa pripájať k IKT objednávateľa z výpočtovej techniky, ktorá obsahuje alebo obsahovala počítačový vírus alebo škodlivý softvér, o ktorom bol externý používateľ notifikovaný antivírusovým softvérom a ktorý nebol odborne odstránený.
 14. Externý používateľ nesmie hardvérový token, alebo iný fyzický prostriedok, ktorý sa využíva pre potreby viacfaktorovej autentifikácie poskytnúť inej osobe a je povinný v najkratšom možnom čase ohlásiť jeho stratu alebo odcudzenie kontaktnej osobe objednávateľa.
 15. Externý používateľ nesmie počas využívania vzdialeného prístupu opustiť pripojenú výpočtovú techniku, dovoliť iným osobám prístup k tejto technike, alebo sledovanie jej aktívnej obrazovky.
 16. Externý používateľ smie vzdialene pristupovať výhradne k IS a infraštruktúram IS, ktoré sú definované v bode 1 tohto článku.
 17. Externý používateľ nesmie na virtuálne PC inštalovať žiadny dodatočný softvér. V prípade potreby inštalácie dodatočného softvéru na virtuálne PC o jej vykonanie požiada kontaktnú osobu objednávateľa.
 18. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vráti objednávateľovi všetky technické prostriedky a vybavenie, ktoré mu boli zo strany objednávateľa poskytnuté za účelom vzdialeného prístupu, najneskôr do 5 dní od dňa ukončenia platnosti tejto Servisnej zmluvy.
 19. V prípade nedodržania záväzku poskytovateľa podľa bodu 18., bude objednávateľ oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu, ktorú sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť. Zmluvná pokuta sa vypočíta ako súčin poplatku 200 eur s DPH (ktorý pokrýva náklady objednávateľa na technické vybavenie jedného používateľa) a počtu používateľov poskytovateľa.
 20. Poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi uhradiť zmluvnú pokutu do 14 pracovných dní od doručenia písomného uplatnenia zmluvnej pokuty (výzvou resp. doručením faktúry) zo strany objednávateľa. Čiastku zmluvnej pokuty uhradí poskytovateľ objednávateľovi bezhotovostným prevodom. Údaje pre vykonanie bezhotovostného prevodu zmluvnej pokuty oznámi objednávateľ poskytovateľovi v písomnom uplatnení zmluvnej pokuty.

Článok VI

Informačná bezpečnosť

1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu tejto Servisnej zmluvy zaväzuje dodržiavať pri podpore prevádzky informačného systému bezpečnostnú politiku objednávateľa a objednávateľom vydané platné bezpečnostné smernice a štandardy.

2. Oprávnené osoby a pracovníci poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Servisnej zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu tohto článku a o tomto poučení musí poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie zodpovedá poskytovateľ. Poskytovateľ je povinný predložiť objednávateľovi potvrdenie o oboznámení zamestnancov a subdodávateľov s platnými bezpečnostnými štandardmi objednávateľa, a to podľa vzoru objednávateľa, ak poskytovateľovi takýto vzor poskytne.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje v priebehu trvania podpory prevádzky priebežne sledovať a vyhodnocovať bezpečnosť a odolnosť informačného systému voči aktuálne známym typom útokov, resp. poskytovať súčinnosť objednávateľovi pri zaisťovaní bezpečnosti odolnosti.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje v priebehu trvania podpory prevádzky pred odovzdaním akejkoľvek zmeny informačného systému vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať objednávateľovi v súlade s bezpečnostnými štandardmi objednávateľa.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi kontaktnú osobu zodpovednú za kybernetickú bezpečnosť poskytovateľa.
6. Objednávateľ je oprávnený zaslať kontaktnej osobe poskytovateľa informácie ohľadom podozrení na bezpečnostne relevantné udalosti týkajúce sa poskytovateľa.
7. Objednávateľ je oprávnený na zisťovanie stavu kybernetickej bezpečnosti poskytovateľa použiť služby tretích strán.
8. Objednávateľ je oprávnený zbierať informácie o kybernetickej bezpečnosti IT prostredia poskytovateľa bez predchádzajúceho upozornenia a oznámenia rozsahu a spôsobu zisťovania.
9. Poskytovateľ poskytne objednávateľovi písomné vyjadrenie k odstráneniu príčin problémov v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
10. V prípade kritických nedostatkov v kybernetickej bezpečnosti musí poskytovateľ zabezpečiť bezodkladnú nápravu nedostatkov. Každý takýto kritický nedostatok v kybernetickej bezpečnosti bude evidovaný, riadený, sledovaný a vyhodnocovaný ako závažný bezpečnostný incident.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať objednávateľa o každom svojom závažnom bezpečnostnom incidente.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť, aplikovať a dodržiavať písomne vypracované pravidlá bezpečného vývoja počas celej doby trvania zmluvného vzťahu a na požiadanie poskytnúť NBS.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho zamestnanci a osoby ktoré sa podieľajú na tvorbe a úpravách zdrojových kódov sú preukázateľne regulárne vyškolení na pre bezpečný vývoj aplikácií.
14. Pravidlá bezpečného vývoja aplikácií obsahujú oblasti podľa "best practices", ako napr. komentáre, funkčné testovanie, predchádzanie typickým bezpečnostným chybám, pravidelné bezpečnostné testovanie kódu integrované do procesu vývoja.
15. Objednávateľ je oprávnený posúdiť pravidlá bezpečného vývoja aplikácií poskytovateľa prostredníctvom tretej strany.
16. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať štandardy stanovené objednávateľom a zakomponovať ich do svojich pravidiel bezpečného vývoja aplikácií pre informačný systém a zmeny informačného systému poskytované pre objednávateľa.
17. Ak odovzdávané dielo/zmena informačného systému obsahuje bezpečnostné nedostatky, ktoré sú klasifikované objednávateľom ako zásadný bezpečnostný incident, tak toto dielo/zmena nebude prevzaté do prevádzky objednávateľa, kým nebudú uvedené bezpečnostné nedostatky primerane odstránené, resp. ošetrené.
18. Objednávateľ je oprávnený vykonávať preverenie bezpečnosti diela, pričom poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť (napr. dokumentáciu, vysvetlenia). Objednávateľ je oprávnený na preverenie bezpečnosti diela/zmeny použiť služby tretích strán.

Článok VII

Ochrana dôverných informácií

1. Dôverné informácie sú všetky informácie sprístupnené, poskytnuté objednávatel'om poskytovateľovi počas trvania Servisnej zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a to najmä technické, obchodné, finančné alebo všetky iné informácie, ktoré objednávatel' poskytne poskytovateľovi v akejkoľvek podobe či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je objednávatel', pokiaľ je táto osoba zaviazaná s nimi nakladať ako s dôvernými (ďalej len „dôverné informácie“).
2. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak ako porušením povinností podľa tejto Servisnej zmluvy poskytovateľom, verejne dostupnými sa stávajú dňom zverejnenia.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - dodržiavať a prijať zodpovedajúce technické, organizačné a iné opatrenia potrebné na ochranu dôverných informácií v rozsahu ako je primerane obvyklé za účelom zabezpečenia neoprávneného pozmenenia, zničenia, straty, odcudzenia, zverejnenia, zneužitia alebo neoprávneným sprístupnením neoprávnenej osobe (ďalej ako „neoprávnená manipulácia s dôvernými informáciami“),
 - dôverné informácie viesť od iných dôverných informácií, ktorými disponuje, aby sa predišlo ich zmiešaniu alebo zámene,
 - bezodkladne oznámiť objednávatel'ovi každú neoprávnenú manipuláciu s dôvernými informáciami a zabezpečiť obnovu všetkých opatrení na ochranu dôverných informácií v zmysle tejto Servisnej zmluvy.
4. Poskytovateľ je oprávnený využívať dôverné informácie iba pre účely plnenia Servisnej zmluvy a po jej skončení nesmie bez akéhokoľvek časového obmedzenia použiť dôverné informácie na akýkoľvek účel. Likvidáciu dôverných informácií zabezpečí poskytovateľ v súlade s článkom IX bod 16 všeobecných podmienok.
5. Poskytovateľ nie je oprávnený dôverné informácie poskytnúť inej osobe, ako zamestnancom, oprávneným osobám poskytovateľa a subdodávateľom ustanovenými v súlade s ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy, ak ďalej nie je uvedené inak. Zároveň je povinný zaviazať všetky takéto osoby záväzkami mlčanlivosti a nakladania s dôvernými informáciami minimálne v rozsahu ako je zviazaný sám touto zmluvou.
6. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť dôverné informácie v nevyhnutnom rozsahu:
 - príslušnému súdnemu, správnomu orgánu v súvislosti s akýmkoľvek súdnym, správnym, či iným úradným konaním vzniknutým a vedeným v súvislosti s obchodnými vzťahmi medzi zmluvnými stranami, alebo
 - ak je ich poskytnutie požadované na základe rozhodnutia vydaného príslušným súdnym orgánom alebo orgánom verejnej správy, ktoré nadobudlo právne účinky, pričom sa zaväzuje včas a vopred oznámiť takúto povinnosť poskytnúť dôverné informácie objednávatel'ovi.
7. Poskytovateľ môže poskytnúť dôverné informácie inej osobe iba po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávatel'a s takýmto poskytnutím a súčasne takáto osoba, ktorej sa majú poskytnúť dôverné informácie uzavrela dohodu o ochrane dôverných informácií s poskytovateľom v rozsahu stanovenom touto Servisnou zmluvou.
8. V prípade, že bude u poskytovateľa inštalované vývojové prostredie informačného systému smie byť toto využívané len pre vykonanie činností pre zabezpečenie poskytovania Servisných služieb pre objednávatel'a. Poskytovateľ nie je oprávnený používať inštalované prostredia informačného systému pre prevádzku výpočtového strediska, teda za účelom spracovania dát tretích strán a/osôb, napr. tým, že dovoľí tretej strane a/alebo osobe užívanie informačného systému akýmkoľvek technickým spôsobom, alebo tým, že využije alebo umožní využitie informačného systému pre účely tretej strany a/alebo osoby.
9. Zmluvné strany písomne zaviažu svojich zamestnancov, iné strany a osoby, ktoré budú pracovať na základe Servisnej zmluvy a týchto podmienok, na dodržiavanie povinností podľa tohto článku všeobecných podmienok.

10. Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi informácie, ktoré patria do zoznamu utajovaných skutočností v zmysle všeobecne záväzného právneho predpisu, ak tieto informácie nie sú nutné na splnenie predmetu Servisnej zmluvy. V prípade, že tieto informácie budú potrebné k splneniu predmetu Servisnej zmluvy bude sa postupovať v zmysle všeobecne záväzných predpisov upravujúcich ochranu utajovaných skutočností.
11. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia akejkoľvek povinnosti poskytovateľa uvedenej v tomto článku všeobecných podmienok, má objednávateľ právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 70.000,- eur bez DPH (slovom: sedemdesiat tisíc eur), a to za každé jednotlivé porušenie povinnosti poskytovateľa. Zmluvná pokuta je splatná do 3 dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty. Povinnosť uhradiť zmluvnú pokutu vzniká bez ohľadu na skutočnosť, či objednávateľovi vznikla škoda v dôsledku porušenia povinnosti poskytovateľa. Tým nie je dotknuté právo poškodenej osoby (objednávateľa) na náhradu škody v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok VIII

Podmienky poskytovania Servisných služieb

1. Poskytovateľ a objednávateľ sa dohodli, že pre účely poskytovania servisných služieb bude využívaný informačný systém na evidenciu a správu incidentov poskytnutý objednávateľom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Objednávateľ sa v prípade opodstatnenej potreby môže s poskytovateľom dohodnúť aj na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových incidentov ako je zmluvne dohodnuté v špecifikácii servisných služieb.
3. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému v mieste objednávateľa a postupovať pri zaraďovaní zmien a/alebo rozšírení informačného systému v súlade so zmluvne dohodnutými postupmi v špecifikácii servisných služieb.
4. Objednávateľ je oprávnený bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa vykonávať také zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému, ktoré vykonáva v súlade a na základe poskytovateľom dodaných postupov. V tomto prípade sa neuplatňuje postup na odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení informačného systému odovzdaných poskytovateľovi uvedený v špecifikácii servisných služieb.

Článok IX

Subdodávatelia, register partnerov verejného sektora a iné povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce zo Servisnej zmluvy a týchto podmienok vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa Servisnej zmluvy a týchto podmienok tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie Servisných služieb a za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.
2. Poskytovateľ je povinný požiadať objednávateľa o zriadenie/zrušenie prístupu do informačného systému v súlade s postupmi pre zabezpečenie prístupu do informačného systému v rámci Servisnej zmluvy.
3. 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.

4. V prípade, ak pri poskytovaní Servisných služieb poskytovateľom počas trvania Servisnej zmluvy poskytovateľ zhotoví dielo, poskytovateľ sa týmto zaväzuje poskytnúť objednávateľovi záruku na vytvorené dielo v dĺžke trvania 24 mesiacov, ktorá začne plynúť odo dňa podpisu príslušného preberacieho protokolu objednávateľom.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a ostatné osoby poskytovateľa konajúce 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 zamestnancov objednávateľa.
6. Objednávateľ na základe písomnej žiadosti poskytovateľa je povinný zabezpečiť vstupy do svojich priestorov zamestnancom 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.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že viacerí používatelia poskytovateľa nebudú pristupovať do testovacieho a vývojového prostredia informačného systému pod jedným identifikačným názvom.
8. Poskytovateľ zodpovedá za plnenie Servisnej zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní a poskytovateľ je povinný odovzdávať objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje, počas celej doby trvania tejto Servisnej zmluvy byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora, a to v prípade, ak má túto povinnosť podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“). U subdodávateľa táto povinnosť platí, ak mu takáto povinnosť v zmysle zákon č. 315/2016 Z. z. vzniká, pričom za jej splnenie zodpovedá poskytovateľ.
10. Poskytovateľ potvrdzuje, že podľa § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní uviedol v príslušnej prílohe tejto Servisnej zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľoch v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu/sídlo, dátum narodenia/IČO. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch uvedených v príslušnej prílohe tejto Servisnej do troch pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny.
11. V prípade zmeny subdodávateľa alebo doplnenia nového subdodávateľa, je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 10 tohto článku, najmenej štyri pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Počas trvania tejto Servisnej zmluvy je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v príslušnej prílohe tejto Servisnej zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a predchádzajúceho písomného odsúhlasenia objednávateľom, pričom objednávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť subdodávateľa, a to najmä v prípade, ak existuje dôvodný predpoklad, že plnenie záväzkov subdodávateľa podľa tejto Servisnej zmluvy je ohrozené a v prípade, ak subdodávateľ nespĺňa požiadavky na odbornú-technickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu plnenia, ktorá má byť subdodávateľom plnená.
12. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle bodu 9 tohto článku Servisnej zmluvy je poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do troch pracovných dní, predložiť objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v príslušnej prílohe tejto Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10 tohto článku Servisnej zmluvy a zároveň predložiť zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť poskytovateľ.
13. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 9 tohto článku, a teda bude táto Servisnej zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne

nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu (resp. jeho udržiavania) do registra partnerov verejného sektora, má objednávatel' právo na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 3 000,- eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie stanovenej povinnosti.

14. V prípade omeškania poskytovateľa so splnením záväzku (povinnosti) v zmysle bodu 12 tohto článku Servisnej zmluvy, má objednávatel' právo na zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur bez DPH, a to za každý aj začatý deň omeškania.
15. Poskytovateľ sa môže odvolávať na objednávatel'a vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka poskytovateľa s písomným súhlasom objednávatel'a a nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávatel'a, publikovať prácu poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že nebude publikovať prácu vykonanú druhou zmluvnou stranou tak, že by použil názov druhej zmluvnej strany bez jej predchádzajúceho písomného súhlasu. V prípade odstúpenia od Servisnej zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje dňom odstúpenia od Servisnej zmluvy zrušiť odvolávku vo svojich verejných materiáloch o tom, že ide o zákazníka poskytovateľa.
16. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávatel'a po ukončení Servisnej zmluvy vydať objednávatel'ovi všetky hmotné nosiče, ich kópie a vymazať programy uložené do pamäti, ako aj vydať všetku Sprievodnú dokumentáciu a Ostatné náležitosti patriace k informačnému systému, ktoré boli poskytnuté od objednávatel'a.

Článok X

Zmluvné pokuty

1. Zaplatením zmluvnej pokuty nebude dotknutý nárok objednávatel'a na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré objednávatel'ovi vzniknú porušením zmluvných povinností poskytovateľa.
2. Objednávatel' nie je oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu v prípade, že pri riešení prevádzkového incidentu poskytovateľom sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku toho, že objednávatel' preukázateľne nepoužíval informačný systém v súlade s poskytovateľovými dodanými inštaláčnymi a používateľskými príručkami informačného systému.

Článok XI

Preukazovanie schopnosti poskytovať Servisné služby

1. Poskytovateľ sa zaväzuje do 15 dní po skončení každého ročného výročia účinnosti Servisnej zmluvy objednávatel'ovi preukázateľne dokladovať, že pre tie časti informačného systému, pre ktoré je poskytovanie Servisných služieb viazané na poskytnutie Servisných služieb treťou stranou, má zabezpečené poskytovanie Servisných služieb od tretej strany za takých podmienok, aby bol schopný poskytovať servisné služby objednávatel'ovi v súlade s touto Servisnou zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia záväzku upraveného v tomto bode, má objednávatel' právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.500,- eur bez DPH (slovom: tisícpäťsto eur), a to za každé jednotlivé porušenie záväzku poskytovateľom. Zmluvná pokuta je splatná do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty.
2. Za preukázateľné dokladovanie objednávatel' bude môcť považovať napr. zmluvu poskytovateľa na poskytnutie servisných služieb treťou stranou, doklad o vykonaní úhrady za poskytnutie servisných služieb treťou stranou, a pod.
3. Objednávatel' bude oprávnený priebežne požadovať od poskytovateľa dokladovanie v zmysle bodu 1 a bodu 2 tohto článku všeobecných podmienok pre vybranú časť informačného systému a poskytovateľ je povinný takéto zdokladovanie dodať do 1 mesiaca od vznesenia požiadavky objednávatel'om.

Článok XII

Ochrana osobných údajov

V prípade, ak bude objednávateľ poskytovať alebo sprístupňovať poskytovateľovi v súvislosti s plnením podľa tejto zmluvy informácie obsahujúce osobné údaje chránené v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní ich osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je poskytovateľ povinný s objednávateľom **uzatvoriť zmluvu** v zmysle článku 28 ods. 3 všeobecného nariadenia na ochranu údajov.

Článok XIII

Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom Servisnej zmluvy v zmysle § 373 - § 386 Obchodného zákonníka.
2. Pre vylúčenie pochybností a príkladom platí, že poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom Servisnej zmluvy a jeho dodávkou, a to:
 - a) vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť informačného systému alebo jeho jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií, pokiaľ nebudú modifikované objednávateľom a ak objednávateľ neporuší svoje povinnosti, nebude zodpovedať chodu a funkčnosti informačného systému uvedenému v sprievodnej dokumentácii informačného systému, ktorú poskytovateľ odovzdal objednávateľovi a ktorá bola objednávateľom prijatá podľa tejto Servisnej zmluvy,
 - b) takým spôsobom zapríčinené následné škody, ušlý zisk, straty dát alebo porušenia technických zariadení,
 - c) škody vzniknuté iným nedovoleným konaním, škody vzniknuté nedbanlivosťou, porušením Servisnej zmluvy,
 - d) škody spôsobené na majetku objednávateľa zamestnancami a subdodávateľmi poskytovateľa pri plnení tejto Servisnej zmluvy.

Článok XIV

Ukončenie Servisnej zmluvy

1. Servisná zmluva zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - c) odstúpením od Servisnej zmluvy,
 - d) výpoveďou zo strany objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená poskytovateľovi. V tomto prípade je poskytovateľ povinný objednávateľovi po dobu troch mesiacov od doručenia písomnej výpovede plniť záväzky plynúce zo Servisnej zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
2. Odstúpiť od Servisnej zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou alebo v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností Servisnej zmluvy druhou zmluvnou stranou v prípadoch, ak to upravuje všeobecne záväzný právny predpis alebo Servisná zmluva (napr. v zmysle § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. alebo § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov). Odstúpenie od Servisnej zmluvy musí byť v písomnej forme doručené na adresu druhej zmluvnej strany.
3. Za nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy sa považuje každé porušenie Servisnej zmluvy, okrem porušení Servisnej zmluvy upravených v Servisnej zmluve a/alebo v všeobecných podmienkach ako podstatné porušenie Servisnej zmluvy. V prípade, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší

nepodstatným spôsobom niektorú zo svojich povinností dohodnutých v Servisnej zmluve a nesplní svoju povinnosť ani v dodatočne určenej primeranej lehote stanovenej dotknutou zmluvnou stranou, môže táto zmluvná strana od Servisnej zmluvy odstúpiť. 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 doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strany.

4. Ukončením Servisnej zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení Servisnej zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie Servisnej zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení Servisnej zmluvy.

Článok XIV **Záverečné ustanovenia**

1. Všetky dokumenty, oznámenia, žiadosti, správy, výzvy, požiadavky a ostatné písomnosti určené druhej zmluvnej strane (ďalej len „písomnosti“) musia byť doručené, ak Servisná zmluva neustanovuje inak v písomnej forme:
 - a) v listinnej podobe prostredníctvom pošty doporučené s doručenkou; za deň doručenia sa považuje dátum prevzatia zásielky,
 - b) osobne do sídla druhej zmluvnej strany alebo
 - c) elektronicky formou e-mailu, a to pri objednávaní Objednávkových služieb a pri bežnej komunikácii zaslaním spätného potvrdzujúceho e-mailu príjemcom, pričom za spätný potvrdzujúci e-mail príjemcu sa nepovažuje správa automaticky vygenerovaná systémom.
2. V prípade, ak je to účelné a potrebné, objednávateľ sprístupní poskytovateľovi v mieste poskytovania Servisných služieb na dobu a pre účel poskytovania Servisných služieb podľa tejto Servisnej zmluvy a všeobecných podmienok nevyhnutný počet licencií na použitie softvéru, ktorý má objednávateľ v užívaní.
3. Servisná zmluva a tieto podmienky sa budú riadiť slovenským právnym poriadkom.
4. Všetky spory zo zmluvy a týchto podmienok alebo súvisiace s jej porušením, ukončením alebo neplatnosťou budú riešené s konečnou platnosťou vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.
5. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené v Servisnej zmluve a týchto podmienkach sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
6. Komunikácia medzi objednávateľom a poskytovateľom vrátane zmluvnými stranami vytvorenej písomnej dokumentácie sa bude v priebehu trvania Servisnej zmluvy uskutočňovať výhradne v slovenskom a/alebo českom jazyku.

Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy

1. Podpora

1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka č. 1							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako „Iný prevádzkový incident“	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h	do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti	do 5 pracovných dní od prijatia žiadosti
2.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky informačného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality informačného systému, administrácie informačného systému	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h	do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti	do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
3.	Poskytovanie konzultácií (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie informačného systému	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h	do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti	do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti
4.	Posudzovanie návrhov objednávateľa na malé zmeny nastavenia a konfigurácie informačného systému ako aj konzultácie v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h	do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti	do 5 pracovných dní od prijatia žiadosti
5.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h	do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti	do 5 pracovných dní od prijatia žiadosti

Tabuľka č. 1							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
6.	Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia informačného systému spolu s odporúčaním na ich aplikovanie	Kalendár	2 x ročne	1.3. 2.9	-	-	10 prac. dní
7.	Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti informačného systému	Kalendár	2 x ročne	1.3. 2.9.	-	-	10 prac. dní

- 1.2. V rámci služby „Podpora“ bude Poskytovateľ dodávať vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a hodnotenia vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na podporovaný systém.
- 1.3. Služba Podpora bude poskytovateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom, prostredníctvom telefónu alebo elektronickou poštou v systéme objednávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (IS Service Desk).
- 1.4. Služba Podpora poskytovaná poskytovateľom objednávateľovi zahŕňa aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných objednávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 1.5. Poskytovateľ sa zaväzuje sledovať zverejňovanie nových verzií komponentov, ktoré sú použité v informačnom systéme a bezodkladne písomne informovať objednávateľa o dostupnosti nových verzií (postačuje e-mail), pričom sa zaväzuje pripraviť plán na nasadenie nových verzií v súlade s požiadavkami a bezpečnostnými pravidlami objednávateľa, ak obsahujú opravu prevádzkových chýb, resp. bezpečnostných hrozieb a zraniteľností.
- 1.6. SAP Support Portal môže obsahovať rovnako informácie tretích strán, ktoré nie sú autorizované dodávateľom Systému SAP a dodávateľ Systému SAP nezodpovedá za ich správnosť alebo vhodnosť. Informácie tretích strán sú v SAP Support Portal explicitne označené ako informácie tretích strán. Dodávateľ je povinný skontrolovať správnosť informácií tretích strán skôr, ako ich aplikuje pri realizácii Servisných služieb v zmysle tejto servisnej zmluvy. V prípade, že dodávateľ pri poskytovaní servisných služieb použije informácie tretích strán, je povinný o tejto skutočnosti informovať objednávateľa.

2. Údržba

- 2.1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Údržba" rozumie riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov podľa závažnosti ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému realizované poskytovateľom a/alebo objednávateľom.

Do tejto oblasti služieb integrálne je zaradená aj súčinnosť Poskytovateľa pri odstraňovaní bezpečnostných zistení identifikovaných počas prevádzky predmetnej služby IT.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka č. 2							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Poskytovanie poradenstva (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky dodaného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality dodaného systému, administrácie dodaného systému	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe	do 2 hodín od prijatia žiadosti	2 h
2.	Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „ Zásadný prevádzkový incident “ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe	do 2 hodín od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti	do 6.00h nasledujúceho pracovného dňa
3.	Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „ Závažný prevádzkový incident “ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe	do 2 hodín od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti	do 36 hodín od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti
4.	Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „ Nepodstatný prevádzkový incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie hlásenia o incidente zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe	do 4 hodín od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti	do 10 prac. dní od nahlásenia incidentu počas doby dostupnosti
5.	Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných aktualizácií programového vybavenia dodaného systému	Kalendár	dohodou	-	-	-	dohodou

Tabuľka č. 2							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
6.	Súčinnosť pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch)	Kalendár	dohodou	-	-	-	dohodou
7.	Aktualizácia dokumentácie k systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v systéme	Kalendár	priebežne	-	-	-	5 prac.dní

- 2.2. Pri poskytovaní služby Údržba je Lehota služby záväzná aj v prípade, ak by pri jednotlivých činnostiach služby Údržba požadovaných objednávateľom počas Dostupnosti služby malo jej dodržanie prekročiť hornú hranicu stanovenej pracovnej doby.
- 2.3. Ak sa pri použití nástroja SAP Notes Asistant alebo ABAP Support package manager alebo iného ekvivalentného nástroja zistí, že príslušný SAP Note alebo Support packages alebo iná zmena a rozšírenie vydané dodávateľom systému SAP mení nemodifikovaný štandardný objekt SAPu bez potreby jeho manuálnej zmeny, implementáciu danej zmeny alebo rozšírenia poskytovateľ realizuje prostredníctvom služby Údržba.
- 2.4. Poskytovateľ v rámci služby Podpora monitoruje opravy vydávané dodávateľom systému SAP. V prípade, že identifikuje opravu vydanú dodávateľom systému SAP, ktorá by mohla zabrániť vzniku zásadného alebo závažného incidentu pri prevádzke informačného systému, túto opravu implementuje do informačného systému v rámci služby Údržba.
- 2.5. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
- a) objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident informačného
 - b) poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
 - c) poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
 - 2.5.c.1. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
 - 2.5.c.2. dopad na IT dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť IT dokumentácie,
 - 2.5.c.3. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
 - 2.5.c.4. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
 - d) poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
 - e) objednávateľ vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
 - f) objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového incidentu po jeho inštalácii (nasadení) v testovacom prostredí - objednávateľ vráti incident na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,
 - g) objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov objednávateľa v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového incidentu,
 - h) objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ je v tomto prípade zaviazaný sa overenia osobne zúčastniť,
 - i) objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
- 2.6. Poskytovateľ môže na odstránenie chýb a nedostatkov použiť náhradné riešenie (workaround).
- 2.7. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie (workaround):

- a) ktoré dočasne eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní po ich nahlásení,
 - b) ktoré dočasne eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.
- 2.8. Súčasťou odstraňovania prevádzkových incidentov je aj aktualizácia dokumentácie k informačnému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v informačnom systéme
- 2.9. Klasifikáciu prevádzkových incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti – definícia jednotlivých typov incidentov je uvedená v prílohe č. 5 Slovník pojmov Servisnej zmluvy.
- 2.10. 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.
- 2.11. Bezpečnostnými zisteniami sú podľa stupňa významu (utriedené od najvyššieho po najnižší):
- a) bezpečnostný incident
 - b) bezpečnostná hrozba
 - c) podozrivá udalosť

Uvedené pojmy sú definované v Prílohe č. 5: Slovník pojmov Servisnej zmluvy.

- 2.12. Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti zo strany Poskytovateľa pri riešení bezpečnostných zistení:
- a) Poskytovateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek bezpečnostné zistenie ihneď po jeho identifikácii,
 - b) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri identifikácii a analýze bezpečnostného zistenia v rozsahu potrebnom na jeho detailnú identifikáciu, zistenie času vzniku a trvania, rozsahu a príčiny,
 - c) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu opatrení a termínov na odstránenie bezpečnostného zistenia, a takisto identifikovať prípadné dopady navrhnutých opatrení na funkčnosť a prevádzku systému,
 - d) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri kontrole a identifikácii zmien v IT infraštruktúre a IS objednávateľa po narušení bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
 - e) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
 - f) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie opakovania bezpečnostného zistenia v termíne na základe vzájomnej dohody.
- 2.13. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnú súčinnosť objednávateľovi pri obnove služby IT pokiaľ samotnú obnovu (napr. nasadenie opravy alebo riešenia) v prostredí NBS realizuje objednávateľ.
- 2.14. Poskytovateľ môže na odstránenie chýb a nedostatkov použiť náhradné riešenie. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie, ktoré eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný prevádzkový incident systému bude nahradené odstránením vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní a náhradné riešenie, ktoré eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný prevádzkový incident systému bude nahradené odstránením chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby v zdrojovom kóde, knižniciach systému a/alebo meta-dátach systému SAP. Poskytovateľ sa zaväzuje, že chyby v zdrojovom kóde, knižniciach systému a/alebo meta-dátach systému SAP bude riešiť v zmysle ustanovení platnej Licenčnej zmluvy do doby odstránenia chyby navrhne objednávateľovi náhradné riešenie. Poskytovateľ je povinný oznámiť objednávateľovi číslo zadaneho incidentu u výrobcu systému SAP a v mesačných intervaloch ho informovať o stave riešenia.

3. Implementácia SAP Notes

3.1 Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou „Implementácia SAP Notes“ rozumie:

- Vykonanie analýzy dostupných SAP Notes poskytovateľom, objednávateľ zhodnotí potrebu implementácie predloženého zoznamu SAP Notes
- Vykonanie implementácie SAP Notes poskytovateľom vrátane vyrovnania zákazníckych modifikácií/vývoja, objednávateľ vykoná testy po nasadení SAP Notes, poskytovateľ vykoná iba Unit testy pre vyrovnanie zákazníckych modifikácií/vývoja
- Spracovanie inštalačnej dokumentácie
- Objednávateľ zabezpečuje prenos transportných požiadaviek so zmenami do testovacích a produkčných systémov

3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto Servisnej zmluvy poskytnúť objednávateľovi službu „Implementácia SAP Notes“ pravidelne na mesačnej báze po dobu trvania servisnej zmluvy.

4. Konzultácie pre objednávateľa

- 4.1. Služba Konzultácie na pracovisku objednávateľa bude poskytovateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke vzdialenou formou alebo priamej účasti poskytovateľa na pracovisku objednávateľa – jedná sa o objednávkovú platenú službu nad rámec paušálnych platieb pre služby 1. Podpora a 2. Údržba
- 4.2. Predmetom týchto platených objednávkových konzultačných služieb je dodanie informácií, analýz, odporúčaní a konceptov nad rámec štandardného dodaného a prevádzkovaného riešenia – obvykle formou dodania dokumentov (napr. gap analýza, koncept, návrh, odporúčania a pod.) alebo organizácie spoločných workshopov.
- 4.3. Predmetom konzultačných služieb nemôže byť poradenstvo k prevádzke dodaného a prevádzkovaného riešenia v rámci služby 1. Podpora.
- 4.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Konzultácie vzdialene, spracovaním dokumentu alebo priamo na pracovisku objednávateľa v rozsahu maximálne **do 217 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy, v prípade uplatnenia OPCIE 1 ďalších 100 osobohodín, v prípade uplatnenia OPCIE 2 ďalších 100 osobohodín a v prípade uplatnenia OPCIE 3 ďalších 100 osobohodín**, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiadá formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiadá:

Tabuľka č. 3							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Konzultácie priamo na pracovisku objednávateľa alebo online na základe podmienok uvedených v objednávke	Prijatie požiadavky alebo objednávky zo Service Desk alebo mailom	-	-	v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h	do 4 hodín od prijatia žiadosti	podľa objednávky

- 4.5. Poskytovateľ po poskytnutí služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa odovzdá objednávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov workshopu (pokiaľ sa konal), na základe ktorých zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom poskytnutie služby v požadovanej kvalite.

5. Školenie

- 5.1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom "Školenie" rozumie služba, ktorá umožňuje objednávateľovi objednať školenie súvisiace s používaním informačného systému, prípadne jeho časti, prípadne jeho úpravy, pričom poskytovateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek objednávateľa.
- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Školenie v rozsahu maximálne do **65 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy, v prípade uplatnenia OPCIE 1 ďalších 30 osobohodín, v prípade uplatnenia OPCIE 2 ďalších 30 osobohodín a v prípade uplatnenia OPCIE 3 ďalších 30 osobohodín**, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiadá formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiadá.
- 5.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Školenie v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka č. 4							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Školenie k informačnému systému, prípadne jeho ľubovoľnej časti podľa požiadaviek uvedených v objednávke (školenie sa vykoná v priestoroch objednávateľa, pokiaľ sa objednávateľ s poskytovateľom nedohodnú inak)	Prijatie požiadavky alebo objednávky zo Service Desk alebo mailom	-	-	v prac.dobe čase od 8.00h do 17.00h	do 4 hodín od prijatia žiadosti	podľa objednávky

- 5.4. Poskytovateľ bude poskytovať službu Školenie na základe obidvoma stranami vopred odsúhlaseného harmonogramu poskytovania predmetnej služby, ktorý bude určovať aj organizačno-technické záležitosti týkajúce sa poskytnutia tejto služby.
- 5.5. Poskytovateľ v rámci služby Školenie poskytne študijné materiály zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe (e-mailom, na úložisko alebo na USB) najneskôr do 2 dní pred termínom začiatku konania školenia.
- 5.6. Poskytovateľ po poskytnutí služby Školenie odovzdá objednávateľovi prezenčnú listinu účastníkov školenia, na ktorej zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom poskytnutie služby Školenie v požadovanom rozsahu a kvalite.

6. Implementácia

- 6.1. Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom služba Implementácie rozumie služba riadenia zmien umožňujúca
- Predbežnú analýzu požiadaviek objednávateľa a rámcový návrh ich riešenia
 - Následnú funkčnú analýzu požiadaviek objednávateľa a detailný návrh ich riešenia vrátane cenovej ponuky
 - samotnú úpravu systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do informačného systému.
- 6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne do **5417 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy, v prípade uplatnenia OPCIE 1 ďalších 2500 osobohodín, v prípade uplatnenia OPCIE 2 ďalších 2500 osobohodín a v prípade uplatnenia OPCIE 3 ďalších 2500 osobohodín**, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiadava formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiadava.
- 6.3. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ poskytoval službu "Implementácia" tak, aby pri poskytnutí tejto služby nedošlo k zásahu do autorských práv tretích osôb, ktoré sa podieľali na implementácii informačného systému.
- 6.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka č. 5							
ID	Služba / Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Vykonať analýzu a vypracovať písomnú ponuku na návrh riešenia	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	-	-	do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky
2.	Vypracovať návrh riešenia	Podľa objednávky	-	-	-	-	podľa objednávky
3.	Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému	Podľa objednávky	-	-	-	-	podľa objednávky

- 6.5. Ak sa pri použití nástroja SAP Notes Asistant alebo ABAP Support package manager alebo iného ekvivalentného nástroja zistí, že príslušný SAP Note alebo Support packages alebo iná zmena a rozšírenie vydané dodávateľom systému SAP mení štandardný objekt SAPu, ktorý bol modifikovaný alebo vyžaduje dodatočnú customizáciu, prípadne manuálnu zmenu štandardného objektu systému, alebo ak daná aktualizácia systému rieši funkcionality, ktorá bola riešená zákazníckym SAP-objektom informačného systému, takúto aktualizáciu poskytovateľ realizuje prostredníctvom služby Implementácia.
- 6.6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:
- objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
 - poskytovateľ vypracuje predbežnú analýzu a cenovú ponuku na detailnú funkčnú analýzu požiadavky a na návrh riešenia,

- c) 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,
 - d) poskytovateľ vykoná detailnú funkčnú analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia
 - e) objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
 - f) 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.
- 6.7. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná poskytovateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
- a) názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
 - b) popis a dôvod požadovaných úprav,
 - c) očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
 - d) podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
- 6.8. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na analýzu najneskôr do 5 pracovných dní od obdržania požiadavky vypracoval písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Táto písomná ponuka musí obsahovať:
- a) odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - b) záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
 - c) dobu realizácie a termín ukončenia,
 - d) predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
 - e) podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
- 6.9. Objednávateľ 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.
- 6.10. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na detailnú funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Detailnú funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdržaní objednávky na detailnú funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
- 6.11. Objednávateľ 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:
- a) odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - b) detailný popis riešenia (doplňkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na systém,
 - c) záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
 - d) predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
 - e) podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
- 6.12. Objednávateľ na základe vyhodnotenia detailnej funkčnej analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či túto detailnú funkčnú analýzu a návrh riešenia akceptuje
- 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 obdržaní objednávky na realizáciu riešenia v termíne stanovenom v objednávke.

- 6.13. 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 priamo objednávku na realizáciu požiadavky, t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.
- 6.14. Objávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného informačného systému alebo jeho časti:
- a) poskytovateľ dodá úpravu systému alebo jeho časti,
 - b) poskytovateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy informačného systému v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie, avšak najneskôr k termínu dodania riešenia. Objávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať poskytovateľa o zmenu alebo doplnenie poskytovateľom predložených návrhov postupov, ktoré poskytovateľ po prípadnej konzultácii s objednávateľom zapracuje,
 - c) poskytovateľ dodá elektronickou poštou alebo na prenosnom médiu alebo skopíruje na príslušné zdieľané úložisko NBS, ktoré má poskytovateľ dostupné v presne vymedzenom rozsahu, oddelene aktualizáciu tej časti inštalčných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalčné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
 - d) v prípade, že úprava systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti poskytovateľ dodá úpravu informačného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
 - e) objednávateľ overí funkčnosť upraveného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa, za účasti poskytovateľa, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
 - f) objednávateľ vyhodnotí úspešnosť overenia na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vzťahované na počet a závažnosť incidentov,
 - g) objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení overenia prevzatie úpravy systému alebo jeho časti podpisom protokolu o plnení služby Implementácia informačného systému, ktorého súčasťou bude protokol o akceptácii upraveného informačného systému, alebo jeho časti.
 - h) súčasťou dodávky úpravy informačného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.
- 6.15. Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe objednávateľom podpísaného protokolu o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.

Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe objednávateľom podpísaného protokolu plnenia služby Implementácia a k nej poskytovateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

7. Doplnkové služby (Exit služby a Konzultácie pre nového poskytovateľa)

Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom Doplnkové služby rozumejú nasledovné typy Objednávkových služieb.

Exit služba

- 7.1. Exit služba - pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Exit služba" rozumie poskytnutie súčinnosti novému poskytovateľovi:
 - a) pri prevzatí Servisných služieb k dielu formou workshopov,
 - b) pri riešení incidentov, resp. v opodstatnených prípadoch aj priame riešenie incidentov,
 - c) pri implementácii novej funkčnosti resp. v opodstatnených prípadoch aj priama implementácia novej funkčnosti.
- 7.2. Exit službu je objednávatel' oprávnený požadovať a poskytovateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 6 (šesť) mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 7.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť na vyžiadanie objednávatel'ovi službu „Exit služba“ v rozsahu maximálne do **160 osobohodín**, Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávatel'a obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

Konzultácie pre nového poskytovateľa

- 7.4. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Konzultácie pre nového poskytovateľa" rozumie poskytnutie konzultácií novému poskytovateľovi o funkčnosti požadovanej časti systému a k zdrojovému kódu, ktorý uvedenú funkčnosť zabezpečuje.
- 7.5. Službu „Konzultácie pre nového poskytovateľa“ je objednávatel' oprávnený požadovať a poskytovateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 6 (šesť) mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 7.6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávatel'ovi na základe písomnej objednávky objednávatel'a službu „Konzultácie pre nového poskytovateľa“ v rozsahu maximálne do **160 osobohodín**. Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávatel'a obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

8. Ostatné záväzky poskytovateľa

- 8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať odstraňovanie incidentov a vykonávať zmeny a rozšírenia informačného Systému v zmysle ich definície v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy jednou z nasledujúcich foriem v tomto poradí:
 - a) využitím SAP Notes s použitím nástroja SAP Notes Assistant a/alebo prostredníctvom Support Packages s použitím nástroja ABAP Support Package manager,
 - b) prostredníctvom prístupu k riešeniu incidentov systému navrhnutý SAP prostredníctvom SAP Support portálu,
 - c) prostredníctvom úprav zákazníckych objektov alebo modifikovaných štandardných objektov pracovníkmi poskytovateľa.
- 8.2. V odôvodnených prípadoch poskytovateľ môže navrhnúť alternatívne riešenie zmien a rozšírení informačného systému.
- 8.3. Poskytovateľ je povinný na základe upozornenia objednávatel'a vyhl'adávať relevantné SAP Notes poskytnuté dodávateľom systému SAP riešiace príslušné legislatívne zmeny.
- 8.4. Poskytovateľ je povinný po upozornení objednávatel'om bezodkladne vykonať rámcovú analýzu riešenia tejto legislatívnej zmeny a najneskôr v termíne do 15 pracovných dní predložiť objednávatel'ovi návrh spôsobov riešenia predmetnej legislatívnej zmeny.

- 8.5. V prípade legislatívnych zmien, ktoré sa dajú realizovať nastavením informačného systému poskytovateľ bezodkladne po upozornení objednávateľom vytvorí predbežnú analýzu spôsobu realizácie legislatívnej zmeny a dopadu danej zmeny na informačný systém, ktorú predloží objednávateľovi na odsúhlasenie.

9. *Komunikácia*

- 9.1. Service Desk sa používa ako komunikačný kanál medzi objednávateľom a poskytovateľom pri poskytovaní Servisných služieb.

***Príloha č. 3 k Zmluve č. C-NBS1-000-086-992
o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO***

Formuláre pre Objednávkové služby

Vzor dokumentu

Žiadosť o zriadenie používateľa(ov) v systéme FINU/HRO

Meno a priezvisko	Zamestnanec	Zriadený na		Testovacie prostr. číslo klienta	Vývojové prostr. číslo klienta	Oprávnenia (vypísať, alebo uviesť rolu)	Dôvod zriadenia
	Dodávateľa/NBS	od	do				

Požiadané dňa

Schválené dňa

Zriadené dňa

Meno oprávnenej osoby:

Meno schvaľovateľa:

Meno správcu systému FINU/HRO:

Tel. kontakt:

Tel. kontakt:

Tel. kontakt:

Mail:

Mail:

Mail:

Podpis:

Podpis:

Podpis:

Vzor dokumentu

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

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/HRO:

Tel. kontakt:

Mail:

Podpis:

Národná banka Slovenska

Kód:

Č.j.:

Protokol o akceptácii IS FINU/HRO
--

1. **Názov IS** :
2. **Identifikácia požiadavky** :
3. **Termín vykonania skúšky IS** :
4. **Vlastník IS** :
Projektant IS :
Prevádzkovateľ IS :
5. **Zamestnanci poverení vykonaním akceptačného testovania IS** :
6. **Súvisiace materiály a dokumenty** :
7. **Záver** :

Dátum:

a) Vlastníka IS

dňa:

- ☐ bez pripomienok
☐ s pripomienkami v prílohe

.....

Podpis

b) Projektanta IS

dňa:

- ☐ bez pripomienok
☐ s pripomienkami v prílohe

.....

podpis

c) Prevádzkovateľa IS

dňa:

- ☐ bez pripomienok
☐ s pripomienkami v prílohe

.....

podpis

d) Zamestnancov poverených vykonaním akceptačného testovania 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

Prílohy: ☐ pripomienky vlastníka IS, počet strán

☐ pripomienky zamestnancov poverených vykonaním akceptačného testovania IS, počet strán

☐ pripomienky projektanta IS, počet strán

☐ pripomienky prevádzkovateľa IS, počet strán

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

Poverená osoba objednávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Poverená osoba dodávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Vyjadrenie:

Objednávateľ súhlasí/nesúhlasí s analýzou a návrhom riešenia dodávateľa na realizáciu požiadavky

Za objednávateľa
meno/dátum/podpis

.....

Za dodávateľa
meno/dátum/podpis

.....

**Protokol o plnení služby Implementácia
v rámci IS FINU/HRO**

Poverená osoba objednávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Poverená osoba dodávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Vyjadrenie:

Objednávateľ súhlasí/nesúhlasí s Implementáciou riešenia dodávateľa na realizáciu požiadavky

Príloha: Protokol o akceptačnom testovaní úpravy IS FINU/HRO a o výsledkoch akceptačných testov

Za objednávateľa
meno/dátum/podpis

Za dodávateľa
meno/dátum/podpis

.....

.....

VZOR

Požiadavka na Objednávkovú službu (Implementácia)				
ID				
Predmet služby (popis a dôvod požadovaných úprav):				
Očakávané dopady týchto úprav:				
Miesto realizácie služby:				
Kontaktná osoba:	Meno:		Telefón:	
	E-mail:			
Podpis:				

VZOR

Ponuka na analýzu požiadavky a na návrh riešenia (poskytovateľ)	
ID	
Predmet ponuky:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

VZOR

Cenová ponuka poskytovateľa	
ID	
Predmet cenovej ponuky:	
Prácnosť v osobohodinách:	
Cenová ponuka:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Objednávka na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia	
ID objednávky	
Predmet objednávky:	
Miesto dodania:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

Objednávka na realizáciu riešenia	
ID objednávky	
Predmet objednávky:	
Miesto dodania:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

VZOR

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

VZOR

Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:	
ID objednávky:			
Dátum vystavenia objednávky:			
Iniciátor zmeny:			
Manažér zmien:			
Plánovaný termín ukončenia realizácie:			
Krátky popis požiadavky na zmenu:			
Popis predmetu akceptácie			
Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov akceptačného testovania v produkčnom prostredí</i>		
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby - ich popis</i>		
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení.</i>		
Odovzdanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie.</i>		
Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou			
Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ objednávateľa)		Schvaľovateľ za IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

VZOR

Objednávka na Objednávkové služby- Podpora SW tretích strán				
ID objednávky				
Predmet objednávky:				
Miesto dodania:				
Počet kusov/licencií:				
Cena za 1 kus/1 licenciu v eur bez DPH:				
Cena za 1 kus/1 licenciu v eur s DPH:				
Kontaktná osoba:	Meno:		Telefón:	
	E-mail:			

VZOR

Objednávka na Objednávkové služby - Konzultácie, Školenia a/alebo Doplnkové služby				
ID Objednávky:				
Predmet objednávky:				
Miesto realizácie Objednávkovej služby:				
Počet pracovníkov:				
Časové trvanie realizácie Objednávkovej služby:	Od:		Do:	
Prácnosť v osobohodinách:				
Cenová ponuka:				
Objednávku vystavil:				
Dátum vystavenia:				
Podpis:				

VZOR

Objednávateľ:

Národná banka Slovenska
Imricha Karvaša 1
813 25 Bratislava

Poskytovateľ:

Mesačný výkaz

o rozsahu poskytnutých služieb
prevádzkovej, konzultačnej a implementačnej podpory

za mesiac :

Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi služby Prevádzkovej podpory, Konzultačnej podpory onsite, telefonicky alebo prostredníctvom systému Service desk a implementačných služieb v rozsahu podľa prílohy.

V Bratislave dňa:

oprávnená osoba
Objednávateľ'a

V Bratislave dňa:

oprávnená osoba
Poskytovateľ'a

1. Služby Prevádzkovej podpory a Údržby

Dátum	Popis činnosti	Zamestnanec poskytovateľa

2. Dostupnosť podporovaného systému

Dátum	Popis nedostupnosti	trvanie

Dostupnosť v %:

3. Stav incidentov podporovaného systému

Typ incidentu	Počet celkom	Otvorený	Postúpený	V riešení	Vyriešený	Uzatvorený
Zásadný incident						
Závažný incident						
Nepodstatný incident						
Iný incident						
Celkom						

4. Bezpečnostné incidenty

Ticket v SD	Popis	Dátum

5. Služby Konzultačnej podpory

Dátum	Popis	Ticket/ účastníci	Rozsah/ hodín

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín služby **konzultačnej služby**:

Nevyčerpané osobohodiny z predchádzajúcich období:	
Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci:	
Osobohodiny, prenášané do nasledujúcich období :	

6. Implementačné služby:

Dátum	Popis	Ticket/ účastníci	Rozsah/ hodín

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín Implementačnej služby:

Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny:	
Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci:	
Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny:	

Špecifikácia ceny

1. Ceny Paušálnych služieb

1.1. Ceny za služby Podpora a Údržba

- 1.1.1. Cena za službu Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes, ktorých opis je uvedený v Prílohe č. 2 - Špecifikácia servisných služieb a ich štandardy (ďalej len „Príloha č. 2“) s použitím doby odozvy a lehoty služby na poskytovanie týchto služieb uvedených v Prílohe č. 2 je dohodnutá v eurách na dobu trvania Servisnej zmluvy od dátumu nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy ako mesačný poplatok, a to nasledovne:

TABUĽKA č. 1a Ceny za poskytovanie služieb Podpora a Údržba a Implementácia SAP Notes

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za mesiac
	Paušálne služby – služby Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes		
SC 1	Mesačný paušálny poplatok za službu Podpora		17 720,00 €
SC 2	Mesačný paušálny poplatok za službu Údržba		17 720,00 €
SC 3	Mesačný paušálny poplatok za službu Implementácia SAP Notes		3 830,00 €
CS	Mesačný paušálny poplatok za Paušálne služby spolu: CS = cena za SC1 + cena za SC2 + cena za SC3		39 270,00 €
CCPS	Celková cena za poskytovanie služby Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes počas doby 26 mesiacov vypočítaná ako súčet cien služby Podpora a Údržba a Implementácia SAP Notes vynásobená počtom mesiacov CCPS = (SC1 + SC2 + SC3) x 26		1 021 020,00 €

TABUĽKA č. 1b Ceny za poskytovanie služieb Podpora a Údržba a Implementácia SAP Notes – OPCIA 1

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za mesiac
	Paušálne služby – služby Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes		
SC01 1	Mesačný paušálny poplatok za službu Podpora		17 720,00 €
SC01 2	Mesačný paušálny poplatok za službu Údržba		17 720,00 €
SC01 3	Mesačný paušálny poplatok za službu Implementácia SAP Notes		3 830,00 €
CS01	Mesačný paušálny poplatok za Paušálne služby spolu: CS01 = cena za SC01 1 + cena za SC01 2 + cena za SC01 3		39 270,00 €
CCPS01	Celková cena za poskytovanie služby Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes počas doby 12 mesiacov vypočítaná ako súčet cien služby Podpora a Údržba vynásobená počtom mesiacov CCPS01 = (SC01 1 + SC01 2 + SC01 3) x 12		471 240,00 €

TABUĽKA č. 1c Ceny za poskytovanie služieb Podpora a Údržba a Implementácia SAP Notes – OPCIA 2

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za mesiac
	Paušálne služby – služby Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes		
SCO2 1	Mesačný paušálny poplatok za službu Podpora	17 720,00 €	
SCO2 2	Mesačný paušálny poplatok za službu Údržba	17 720,00 €	
SCO2 3	Mesačný paušálny poplatok za službu Implementácia SAP Notes	3 830,00 €	
CSO2	Mesačný paušálny poplatok za Paušálne služby spolu: CSO2 = cena za SCO2 1 + cena za SCO2 2 + cena za SCO2 3	39 270,00 €	
CCPSO2	Celková cena za poskytovanie služby Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes počas doby 12 mesiacov vypočítaná ako súčet cien služby Podpora a Údržba vynásobená počtom mesiacov CCPSO2= (SCO2 1 + SCO2 2 + SCO2 3) x 12	471 240,00 €	

TABUĽKA č. 1d Ceny za poskytovanie služieb Podpora a Údržba a Implementácia SAP Notes – OPCIA 3

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za mesiac
	Paušálne služby – služby Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes		
SCO3 1	Mesačný paušálny poplatok za službu Podpora	17 720,00 €	
SCO3 2	Mesačný paušálny poplatok za službu Údržba	17 720,00 €	
SCO3 3	Mesačný paušálny poplatok za službu Implementácia SAP Notes	3 830,00 €	
CSO3	Mesačný paušálny poplatok za Paušálne služby spolu: CSO2 = cena za SCO2 1 + cena za SCO2 2 + cena za SCO2 3	39 270,00 €	
CCPSO3	Celková cena za poskytovanie služby Podpora, Údržba a Implementácia SAP Notes počas doby 12 mesiacov vypočítaná ako súčet cien služby Podpora a Údržba vynásobená počtom mesiacov CCPSO3= (SCO3 1 + SCO3 2 + SCO3 3) x 12	471 240,00 €	

2. Ceny Objednávkových služieb

2.1. Ceny za služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia, Implementácia a Doplnkové služby

- 2.1.1. Cena za služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia, Implementáciu, ktorých popis je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy a ktorá môže byť požadovaná objednávateľom písomnou objednávkou, je dohodnutá pevnou cenou na jednu osobohodinu v eurách na dobu trvania Servisnej zmluvy od dátumu účinnosti Servisnej zmluvy, a to nasledovne:

TABUĽKA č. 2a Cena za poskytovanie služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia a Implementácia

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za osobohodinu
	Objednávkové služby	Predpokladaný maximálny počet osobohodín počas doby trvania Servisnej zmluvy	
SC 4	Konzultácie - osobohodina	217	56,25 €
SC 5	Školenia - osobohodina	65	56,25 €
SC 6	Implementácia - osobohodina	5417	56,25 €
CCOS	Predpokladaná celková cena za poskytnutie Objednávkových služieb počas doby trvania Servisnej zmluvy CCOS = (SC4 x 217) + (SC5 x 65) + (SC6 x 5417)		320 578,75 €

TABUĽKA č. 2b Cena za poskytovanie služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia a Implementácia - OPCIA 1

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za osobohodinu
	Objednávkové služby	Predpokladaný maximálny počet osobohodín počas doby trvania Servisnej zmluvy	
SC01 4	Konzultácie - osobohodina	100	56,25 €
SC01 5	Školenia - osobohodina	30	56,25 €
SC01 6	Implementácia - osobohodina	2500	56,25 €
CCOS 01	Predpokladaná celková cena za poskytnutie Objednávkových služieb v rámci OPCIE 1 CCOS = (SC01 4 x 100) + (SC01 5 x 30) + (SC01 6 x 2500)		147 937,50 €

TABUĽKA č. 2c Cena za poskytovanie služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia a Implementácia – OPCIA 2

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za osobohodinu
	Objednávkové služby	Predpokladaný maximálny počet osobohodín počas doby trvania Servisnej zmluvy	
SC02 4	Konzultácie - osobohodina	100	56,25 €
SC02 5	Školenia - osobohodina	30	56,25 €
SC02 6	Implementácia - osobohodina	2500	56,25 €
CCOS 02	Predpokladaná celková cena za poskytnutie Objednávkových v rámci OPCIE 2 CCOS 02 = (SC02 4 x 100) + (SC02 5 x 30) + (SC02 6 x 2500)		147 937,50 €

TABUĽKA č. 2d Cena za poskytovanie služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia a Implementácia – OPCIA 3

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za osobohodinu
	Objednávkové služby	Predpokladaný maximálny počet osobohodín počas doby trvania Servisnej zmluvy	
SC03 4	Konzultácie - osobohodina	100	56,25 €
SC03 5	Školenia - osobohodina	30	56,25 €
SC03 6	Implementácia - osobohodina	2500	56,25 €
CCOS 03	Predpokladaná celková cena za poskytnutie Objednávkových v rámci OPCIE 3 CCOS 03 = (SC03 4 x 100) + (SC03 5 x 30) + (SC03 6 x 2500)		147 937,50 €

2.2. Cena za poskytovanie Doplnkových služieb

- 2.2.1. Cena za Doplnkové služby Konzultácie pre nového poskytovateľa/dodávateľa a Exit služba sa vypočíta ako cena za jednu osobohodinu poskytnutia služby podľa tabuľky č. 3 vynásobená počtom hodín trvania poskytovanej služby na základe výkazu prác odsúhlaseného oboma zmluvnými stranami.

TABUĽKA č. 3 Cena za poskytovanie Doplnkových služieb

Položka	Názov doplnkovej služby	Predpokladaný maximálny rozsah prác a služieb (osobohodiny)	Cena v EUR bez DPH za 1 osobohodinu
DS 1	Exit služba	160	56,25 €
DS 2	Konzultácie pre nového dodávateľa	160	56,25 €
Cena DSI	Predpokladaná celková cena za poskytovanie doplnkových služieb: $DSI = (DS1 \times 160) + (DS2 \times 160)$		18 000,00 €

***Príloha č. 5 k Zmluve č. C-NBS1-000-086-992
o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO***

Slovník pojmov

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Aktualizácie	zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia dodávaného systému (licencovaných programov), ktoré bude poskytovateľ poskytovať podľa pokynov výrobcu a po dohode s objednávatelom do dodávaného systému (licencovaných programov) a vytváranie ich častí, namiesto separátnych softvérových programov. Uvedené aktualizácie poskytuje poskytovateľ objednávatelovi podľa podmienok tejto zmluvy.
Aplikačné programové rozhranie (API)	zmluvné strany rozumejú komponenty, programy, procedúry, funkcie, dátové a iné objekty systému, ktoré ako celok a/alebo jednotlivo zabezpečujú obojsmerný, resp. jednosmerný prenos a spracovanie dát a/alebo správ pre informačný systém tak, aby bola dosiahnutá jeho funkcionality podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionality informačného systému a podľa sprievodnej dokumentácie informačného systému
Bezpečnostný incident	bezpečnostný incident je akákoľvek udalosť narušenia bezpečnosti služby IT alebo niektorého jej komponentu, ktorej následkom bola • strata dôvernosti údajov, únik/zničením údajov alebo narušenie ich integrity alebo • obmedzenie alebo odmietnutie dostupnosti služby IT alebo • narušenie bezpečnostných mechanizmov alebo • poškodenie mena NBS
Bezpečnostná hrozba	bezpečnostná hrozba je zverejnená/nahlásená/detegovaná bezpečnostná zraniteľnosť alebo varovanie, ktoré sa týka služby IT alebo niektorého jej komponentu
Podozrivá udalosť	podozrivá udalosť, ktorá sa týka služby IT alebo niektorého jej komponentu, je anomália, neštandardné správanie, podozrivá aktivita, identifikovaný neúspešný pokus o narušenie bezpečnosti, opakované neúspešné/úspešné pokusy o komunikáciu s podozrivými IP adresami, využívanie neštandardných portov, použitie nepovolených služieb (vzdialený prístup, anonymizačné služby, ťažba kryptomien, a pod.), atď.
Definovaný používateľ	osoba, ktorá má priamy alebo nepriamy prístup k Systému. Taktiež používatelia technických systémov umožňujúcich nepriamy prístup k Systému, ako aj technický systém sám, musia byť definovaní ako definovaní používatelia v zmysle tejto Zmluvy. Každá takáto osoba musí mať od objednávatel'a pridelený identifikačný názov, pod ktorým je jeho prístup umožnený. Definovanými používateľmi môžu byť iba zamestnanci objednávatel'a či zamestnanci právnych subjektov, s ktorými je objednávatel' v obchodnom styku.
Doba odozvy	rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je zhotoviteľ povinný začať vykonávať príslušnú činnosť od nahlásenia požiadavky objednávatel'a na jej vykonanie.
Dodať podľa tejto zmluvy, Odovzdať	zmluvné strany rozumejú dodanie dodávky, uvedenej v popise predmetu zmluvy a záväzkoch poskytovateľ'a v tejto zmluve poskytovateľom objednávatelovi podľa zmluvných podmienok, záväzkov, štandardov, postupov a oprávnení uvedených v tejto zmluve. Táto skutočnosť musí byť písomne potvrdená poskytovateľom a objednávatelom v príslušnom protokole.
Informačný systém	informačný systém znamená informačný systém FINU/HRO
Dostupnosť služby	čas, kedy je služba poskytovateľom poskytovaná objednávatelovi.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
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 iba pre účely tejto zmluvy.
Chyba, nedostatok	chybu a/alebo nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na informačný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality informačného systému alebo úprav informačného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav informačného 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 informačného systému.
Prevádzkový incident	každá udalosť, ktorá nie je štandardnou funkčnosťou dodávaného systému, infraštruktúry dodávaného systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávaného systému a môže spôsobiť alebo spôsobila výpadok alebo zníženie funkcionality a výkonnostných parametrov dodávaného systému, infraštruktúry dodávaného systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávaného systému,
Zásadný prevádzkový incident	do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou, vadou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie dodaného systému nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok dodaného systému, ktorý neumožní úspešne dokončiť obchodný deň v dodanom systéme, alebo 2. Aplikačné funkcie dodaného systému, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé obchodné prípady súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú funkčné, alebo 3. Aplikačné funkcie dodaného systému, ktoré majú priamy dopad na zostavenie dennej bilancie NBS, nie sú funkčné.
Závažný prevádzkový incident	do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie dodaného systému neuvedené v klasifikácii Zásadného incidentu dodaného systému nie sú funkčné, alebo 2. Aplikačné funkcie dodaného systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom.
Nepodstatný prevádzkový incident	do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty. Incidenty tejto klasifikácie, ktoré čiastočne obmedzujú používanie dodaného systému si môžu vyžiadať jeho úpravy v malom rozsahu (3 osobodní) podľa požiadavky objednávateľa.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Iný prevádzkový incident	do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodaného systému, avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri používaní dodaného systému v prevádzke a vyžaduje si: 1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodaného systému 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodaného systému.
Inštalácia	zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát informačného systému v databázovej a aplikačnej vrstve informačného systému. Táto inštalácia môže byť vykonaná na testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí u objednávateľa.
IT zariadenie	technologické zariadenie, ktoré je súčasťou IT infraštruktúry NBS a zabezpečuje aplikačné alebo komunikačné funkcie pre informačné systémy prevádzkované v NBS napr. zariadenia výpočtovej techniky ako servery, aktívne prvky sietí, elektronické komunikačné systémy, virtuálne systémy a podobne vrátane operačného systému alebo softvéru zabezpečujúceho funkčnosť IT zariadenia (napr. firmware).
IS, informačný systém	kompaktný programový produkt, pomocou ktorého sa na prostriedkoch výpočtovej techniky s nosičmi údajov spracúvajú údaje a informácie v elektronickej forme
Komponent IT infraštruktúry	IT zariadenie a/alebo Základný aplikačný softvér
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.
Licencované materiály	zmluvné strany rozumejú dokumenty písané poskytovateľom na používanie v spojení s informačným systémom (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy.
Nastavenia informačného systému	nastavenie informačného systému znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní systému. Nastavenie informačného systému musí byť vykonané v súlade s používateľskou dokumentáciou.
Nedostatok	nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na dodávaný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality informačného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie dodávaného 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 dodávaného systému. Nedostatok predstavuje aj nesplnenie skúšobnej podmienky stanovenej na overenie požadovaných funkčných, technických, prevádzkových a bezpečnostných vlastností dodávaného systému počas akceptačného testovania informačného systému
Osobodeň	zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín práce počas pracovnej doby (od 8:00 h do 16:00 h) počas pracovných dní, pričom sa počíta iba naplnených osem hodín.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Osobohodina	1 osobohodina = 60 minút pracovného času.
Poverená osoba	zástupca jednej zo strán tejto Zmluvy zaist'ujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto zmluvou a jeho oprávnením.
Požiadavka na zmenu	požiadavka na zmenu predstavuje prostriedok na modifikáciu informačného systému, t.j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť vlastnosti informačného systému voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti informačného systému.
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.
Pracovná doba	za pracovnú dobu sa pre účely tejto Servisnej zmluvy rozumie časové obdobie medzi 7.00 – 23.00 hod. v pracovných dňoch a v dňoch pracovného voľna, resp. pracovného pokoja, ktoré sú pracovnými dňami platobného systému TARGET2. https://www.ecb.europa.eu/paym/target/target2/html/index.en.html
Prijatý, Prijatie, Prijat'	pojmy „Prijatý“, „Prijatie“, „Prijat'“ tak, ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že: 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), 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, fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole.. Predmetný protokol je uvedený ako štandard v Prílohe 4 tejto zmluvy.
Prevzatý, Prevzatie, Prevzat'	pojmy „Prevzatý“, „Prevzatie“, „Prevzat'“ tak ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že: 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 dodávaného systému a objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal. b) fyzické prevzatie dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve. c) účel a stav dodávky alebo záväzku poskytovateľa musí byť jednoznačne uvedený vo funkčnom prijímacom protokole.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Prevádzkový incident	nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú : pri prevádzke informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému v produkčnom prostredí alebo pri prevádzke informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému v prostredí, ktoré vzniklo bezprostrednou kópiou produkčného prostredia a boli v ňom použité iba také dodatočné zásahy a/alebo konfiguračné zmeny komponentov a/alebo funkcionalít a/alebo iných parametrov systému, ktoré sú v súlade s inštalačnou, konfiguračnou a používateľskou dokumentáciou dodávaného systému“
Produkčné prostredie	zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k produkčnej prevádzke informačného systému.
Produkt	produkt predstavuje akýkoľvek výstup projektu alebo servisnej služby, t.j. softvér, hardvér, dokumentácia a údaje. 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.
Produktová dokumentácia	technická dokumentácia, používateľská dokumentácia, inštalačná dokumentácia informačného systému.
Projektant, projektant prevádzky	odbor informačných technológií, ktorý je zodpovedný za technické a programové vybavenie pracovísk a zabezpečenie prevádzky IS v NBS.
Prostredie	zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné a/alebo archivačné prostredie objednávateľa, ktoré je inštalované v priestoroch objednávateľa na používanie s informačným systémom (licencovanými programami).
Riadenie	proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii servisných služieb.
Riadenie incidentov	spočíva v: a) zaznamenaní incidentov v rámci prevádzky informačného systému a/alebo počas akceptačného testovania úpravy informačného systému alebo jeho časti b) vykonanie analýzy príčin incidentu, c) vyriešenie incidentov a otestovanie u poskytovateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových incidentov do informačného systému ako dôsledok riešenia daného incidentu, d) vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, e) vedenie dokumentácie o riadení incidentov.
Sprievodná dokumentácia informačného systému	sprievodnú dokumentáciu informačného systému predstavuje: vývojová dokumentácia informačného systému, technická dokumentácia informačného systému, používateľská dokumentácia informačného systému, inštalačná dokumentácia informačného systému.
Softvér tretej strany	zmluvné strany rozumejú softvérové programy, ktoré sú zabudované v systéme (licencovanom programe), alebo sú vyžadované na jeho používanie a ich výrobcom alebo autorom nie je poskytovateľ alebo ide o softvérové programy vytvorené poskytovateľom, s ktorými poskytovateľ bežne obchoduje na trhu formou predaja licencií.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov	systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/vád/chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke informačného systému, alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti informačného systému (akceptačného testovania).
Testovacie prostredie	zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k akceptačnému testovaniu informačného systému.
Účastník servisnej služby	účastníkmi servisnej služby sú výhradne zmluvné strany, t. j. objednávateľ a poskytovateľ.
Výkaz	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.
Vývojové prostredie	informačná systém, ktorý je inštalovaný a sprístupnený v mieste poskytovateľa a/alebo objednávateľa.
Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy, Servisná zmluva	rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-086-992. Uvedený pojem zahŕňa zmluvu vrátane všetkých príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť a každý iný dokument, ktorý sa dohodne medzi stranami a výslovne určí, aby tvoril súčasť tejto zmluvy a zahŕňa každú zmenu tejto zmluvy, ktorú zmluvné strany dohodli písomne.
Zmluvná strana	rozumie sa objednávateľ alebo poskytovateľ.
Lehota služby	rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je poskytovateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného incidentu môže poskytovateľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť incident v náhradnom termíne dohodnutom objednávateľom. Pre účely zmluvných pokút za nedodržanie lehoty služby sa poskytnutie náhradného riešenia chápe ako vyriešenie incidentu.
ZPB	záložné pracovisko banky/záložné pracovisko objednávateľa
ZTB	záložné technologické pracovisko banky/záložné technologické pracovisko objednávateľa
Dodávateľ Systému SAP	Výrobca Systému SAP, SAP Aktiengesellschaft, Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, se sídlem Neurottstrasse 16, 69190 Walldorf/Baden, SRN, alebo jeho zastúpenie SAP Slovensko, s. r. o.
SAP note	Záznam, ktorý je umiestnený v databáze vedomostí SAP. SAP Note obsahuje popis prejavu chyby, príčinu vzniku chyby, popis zmeny a/alebo rozšírenia zdrojového kódu systému SAP, popis úprav systému SAP, samotný zdrojový kód zmeny a/alebo rozšírenia Systému, odkazy na Suport Packages, nastavenia parametrov systému, prípadne ďalšie informácie týkajúce sa úpravy Systému umiestnené v databáze vedomostí SAP.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
SAP Note Assistant	Nástroj na inštaláciu a administráciu špecifických úprav a zlepšení k SAP komponentom, ktoré sú obsiahnuté v SAP Notes.
Support Package	Balík úprav Systému, ktorý je možné vykonávať len ako celok a v definovanom poradí. Support Package obsahuje všetky kritické SAP Notes, všetky potrebné informácie a zdrojové kódy na realizáciu požadovanej úpravy systému SAP. Support Packages je určený na zníženie úsilia s implementáciou jednotlivých úprav systému SAP, ktoré by bolo potrebné vykonať na úpravu Systému samostatne a v určenom poradí. Pri ostatných vadách sa vykoná odstránenie v nasledujúcej Verzii.
ABAP Support package manager	Nástroj na inštaláciu a administráciu špecifických úprav a zlepšení k SAP komponentom, ktoré sú obsiahnuté v Support Packages.
SAP Support portal	Servisný systém - databáza, ktorá obsahuje informácie a umožňuje komunikáciu s Dodávateľom systému SAP
Informačný systém FINU/HRO	informačný systém FINU/HRO znamená informačný systém/systémy pozostávajúci z modulov, komponentov, objektov, programov, procedúr, funkcií, aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb, databázy a databázových objektov pre finančné účtovníctvo a/alebo hospodárenie a rozpočet.

***Príloha č. 6 k Zmluve č. C-NBS1-000-086-992
o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO***

Zoznam subdodávateľov

p. č.	Subdodávateľ	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa
1.	SLOVAKODATA, a.s., Kutlíkova 17, 850 00 Bratislava, IČO: 31 367 763, zapísaná v OR MS Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 617/B	

***Príloha č. 7 k Zmluve č. C-NBS1-000-086-992
o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO***

Zoznam expertov poskytovateľa určených na plnenie Servisnej zmluvy

Meno a Priezvisko	Funkcia	Skúsenosť podľa bodu 35.1.3.5. súťažných podkladov	Certifikát podľa bodu 35.1.3.7. súťažných podkladov

Koniec dokumentu.