

Zmluva č. C-NBS1-000-101-406
o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení rozvoja a prevádzky
IS Service Desk

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: 30 844 789
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: **Soimco a. s.**
Sídlo: Galvaniho 12, 821 04 Bratislava
Zastúpený:

IČO: 44 367 465
DIČ: 2022672003
IČ DPH: SK 2022672003

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

Zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa,
vložka číslo: 5468/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. 22757 - MSS, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 182/2024 dňa 13.09.2024, 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 „*Služby prevádzky, údržby a rozvoja pre servisdeskový informačný systém na SW platforme CA Service Desk Manager*“.
- 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 informačným systémom Service Desk je informačný systém, ktorého funkcionality boli dodané NBS na základe Zmluvy o dielo E-809.10.1000.00 na dodávku systému Servis Desk, Zmluvy č. E-809.10.1001.00 o poskytovaní služieb Prevádzkovej podpory, Konzultačnej podpory a Implementačných služieb pri zabezpečení prevádzky systému Service Desk, Zmluvy o dielo č. E - 809.10.1003.00 na dodávku rozšíreného IS Service Desk o modul pre podporu procesu riadenia zmien a modul pre podporu procesu správy problémov a Zmluvy č. E-809.10.1004.00 o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky systému Service Desk (ďalej len „informačný systém“).
- 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 funkcionalít a tiež zabezpečenia interoperability so všetkými inými informačnými systémami s ktorými je IS Service Desk integrovaný (Active Directory, MS SCCM, VMware, HPiMS, MS Project, Report Server, IS PAM, IS FINU/HRO).
- E.** Objednávateľ prevádzkuje IS Service Desk postavený na softwarovom produkte CA Service Manager spoločnosti Broadcom vo verzii 17.2. pričom používa nasledujúce moduly: a) Incident management, b) Request fulfillment, c) Konfiguračný management, d) Knowledge Management, e) Change Management, f) Problem management a g) Komunikačné rozhranie.

Článok I Predmet zmluvy

- 1.1.** Poskytovateľ sa touto Servisnou zmluvou zaväzuje zabezpečiť prevádzkyschopnosť informačného systému. Predmet zmluvy pozostáva z dvoch vzájomne súvisiacich činností:
- údržba a podpora informačného systému, ktorá zahŕňa zabezpečenie jeho garantovanej spoľahlivosti a požadovanej úrovne dostupnosti a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na prevádzkyschopnosť informačného systému,
 - 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. Konzultácie na pracovisku objednávateľa
- 1.2.4. Školenia
- 1.2.5. Implementácia
- 1.2.6. Podpora SW tretích strán (pre softvérové licencie tretích strán)
- 1.2.7. Doplnkové služby (Exit služba a Konzultácie pre nového dodávateľa)

(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.

- 1.3.** Poskytovateľ potvrdzuje, že je partnerom spoločnosti Broadcom a zaväzuje sa byť týmto partnerom počas trvania tejto Servisnej zmluvy a je týmto oprávnený poskytovať služby súvisiace s produktom CA Service Desk Manager. Porušenie záväzku podľa tohto bodu zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy.

Článok II

Termín a čas poskytovania Servisných služieb

2.1. Termíny plnenia:

a) služby Podpora a Údržba podľa článku I bod 1.2.1. a 1.2.2. (ďalej aj ako len „Paušálne služby“) sa poskytovateľom poskytujú sa priebežne počas celej platnosti zmluvy,

b) služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia, Implementácia, Podpora SW tretích strán a Doplnkové služby podľa článku I bod 1.2.3 až 1.2.7. (ďalej aj ako len „Objednávkové služby“) sa poskytovateľom poskytujú na základe písomnej objednávky objednávateľa vystavenej v súlade s touto Servisnou zmluvou.

- 2.2.** Začiatok poskytovania Servisných služieb je deň nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej 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 nie je spôsobené činnosťou poskytovateľa alebo poskytovateľovým zavinéním, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou zmluvných strán, najviac však o dobu omeškania nezavineného 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 Paušálnych služieb písomne vyhodnotiť poskytnuté Paušálne 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 službách do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca za mesiac v ktorom boli Paušálne služby poskytnuté, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

Článok III

Miesto plnenia Servisnej zmluvy

- 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 je nasledujúce miesto objednávateľa nachádzajúce sa na adrese Národná banka Slovenska, Kopčianska 92, Bratislava, Slovenská republika (ZTP).
- 3.3.** 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 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 bod 1.2. (1.2.1. až 1.2.7.) 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 sú maximálne a 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 bude fakturovať cenu za Paušálne služby tejto Servisnej zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac, a to spätne, najneskôr do 14 kalendárnych dní nasledujúcich po mesiaci, 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 bude fakturovať cenu za Objednávkové služby tejto Servisnej zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a potvrdení poskytnutia Objednávkových služieb akceptačným protokolom a potvrdení Výkazu o rozsahu poskytnutých služieb prevádzkovej, konzultačnej a implementačnej podpory v súlade s Prílohou č. 3 tejto Servisnej zmluvy. 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 pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

- 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 akéhokolvek 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 Servisnej 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:
- 50,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
 - 1% z paušálneho mesačného poplatku bez DPH za službu Podpora 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% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Doby odozvy,
 - 2% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
- b) **„závažný incident“**, tak objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- 0,5% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Doby odozvy,
 - 1% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
- c) **„nepodstatný incident“**, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- 0,2% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu nedodržania Doby odozvy,
 - 0,5% z celkového paušálneho mesačného poplatku bez DPH za služby Podpora a Údržba za každú začatú hodinu 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 rok, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa a 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 rok, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa a 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 poskytovateľa s včasným plnením Servisných služieb Podpory SW tretích strán uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z príslušnej ceny Podpory SW tretích strán bez DPH, s ktorou je v omeškaní za každý začatý deň omeškania.

5.6. 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 24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy s možnosťou jej predĺženia o 12 mesiacov – Opcia 1 a následne ešte o ďalších 12 mesiacov – Opcia 2.
- 6.2. Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť Opciu 1 a Opciu 2 (Opcia 1 a Opcia 2 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 a Opcie 2 predstavuje predĺženie trvania tejto Servisnej zmluvy spolu o ďalších 24 mesiacov. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby podľa tejto Servisnej zmluvy, na ktoré si objednávateľ uplatnil Opciu 1 a Opciu 2.
- 6.3. Pre zamedzenie pochybností, objednávateľ je oprávnený (nie povinný) uplatniť si Opciu 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 a Opcia 2 môže byť objednávateľom uplatnená u poskytovateľa najneskôr do skončenia obdobia trvania tejto Servisnej zmluvy po uplatnení Opcie 1.
- 6.4. V prípade neuplatnenia Opcie 1 a/alebo Opcie 2 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 Opcie, je povinný tak urobiť písomným oznámením o uplatnení Opcie 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 a/alebo Opciou 2 uplatnenými objednávateľom podľa tejto Servisnej zmluvy vo výške 50 000,- eur bez DPH.

Článok VII

Práva duševného vlastníctva

- 7.1. Poskytovateľom v rámci plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy poskytnuté plnenie, alebo jeho časť, môže mať povahu, prípadne môže zahŕňať jedno alebo viac autorských diel podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“). Autorské dielo na účely tejto Servisnej zmluvy je najmä, ale nie len počítačový program vrátane všetkých jeho súčastí, všetky druhy dokumentácie, zdrojový, strojový kód, databázy, a to ako celok alebo jednotlivé časti, ktoré boli vytvorené alebo ktorých vytvorenie bolo poskytovateľom zabezpečené špecificky na účely predmetu plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy bez ohľadu na ich verziu (ďalej ktorékoľvek z nich len „Autorské dielo“). Servisné služby, ktorých výsledkom bude autorské dielo, sú poskytované na základe špecifických požiadaviek objednávateľa. Účelom úpravy autorských práv je vylúčenie akejkoľvek závislosti objednávateľa od poskytovateľa alebo tretích strán pri akomkoľvek použití a nakladaní s predmetom plnenia, ktoré má povahu autorského diela v autorskoprávnom rozsahu.
- 7.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že vykonáva majetkové práva autora k dielu vytvorenému a dodanému na základe tejto Servisnej zmluvy a žiadna tretia osoba nie je oprávnená vykonávať majetkové práva autora k Autorskému dielu. V prípade, ak tretia strana sa bude voči objednávateľovi domáhať porušenia svojich autorských práv je poskytovateľ povinný

bezodkladne vysporiadať s takouto treťou stranou autorské práva, aby zodpovedali jeho vyhláseniam a spôsobu nakladania s nimi podľa tejto Servisnej zmluvy a zároveň zodpovedá za všetku škodu, ktorá objednávateľovi tým vznikla.

- 7.3.** Zmluvné strany sa dohodli, že na akékoľvek a všetky Autorské diela vytvorené poskytovateľom v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy, poskytovateľ udeľuje objednávateľovi výhradnú, počas celej doby trvania majetkových práv, územne, vecne neobmedzenú a v cene za poskytnutie servisných služieb 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, začlenená 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 Servisnej zmluvy bez odovzdania diela alebo jeho časti je licencia udelená v súlade s touto Servisnou zmluvou dňom ukončenia Servisnej zmluvy.
- 7.4.** Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať servisné služby pre IS Service Desk tak, aby zmeny a úpravy IS Service Desk vykonané v rámci poskytovania servisných služieb nezasahovali do autorských práv tretích osôb.
- 7.5.** Poskytovateľ najneskôr v prvý deň plynutia posledných siedmich kalendárnych mesiacov trvania Servisnej zmluvy poskytne objednávateľovi všetky a úplné komentované 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, sa stáva objednávateľ odovzdaním diela.
- 7.7.** Predmetom plnenia v zmysle tejto zmluvy je právo používať a zabezpečiť podporu:
- 7.7.1. počítačových programov, vytvorených nezávisle od informačného systému, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenty obchodne dostupný proprietárny SW) a ich použitie je súčasťou plnenia Servisnej zmluvy alebo sa počas jej trvania ukáže ako nevyhnutné,
 - 7.7.2. open source počítačových programov, vytvorených nezávisle od informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (tzv. preexistenty open source SW) a ich použitie je súčasťou plnenia Servisnej zmluvy alebo sa počas jej trvania ukáže ako nevyhnutné (preexistenty obchodne dostupný proprietárny SW a preexistenty open source SW ďalej spolu ako „preexistenty SW“),
 - 7.7.3. špecifikácia preexistenčných SW tejto Servisnej zmluvy tvoria Prílohu č. 4 Servisnej zmluvy. V prípade, že pri plnení Servisnej zmluvy vznikne potreba použitia iných preexistenčných SW neuvedených v Prílohe č.4, je možné ich použiť len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa s jeho použitím a licenčnými podmienkami. V prípade, ak sú s použitím preexistenčným SW spojené licenčné poplatky je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto Servisnej zmluve.
- 7.8.** Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy bude musieť použiť preexistenty SW súčasťou plnenia bude oprávnenie používať takéto

počítačový program v súlade so štandardnými licenčnými podmienkami. Pre akceptáciu počítačového programu je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:

- 7.8.1. Ide o „preexistenty obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia Servisnej zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
- 7.8.2. Ide o „preexistenty open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie.
- 7.9. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistenčných proprietárnych a open source SW v rámci poskytovania Servisných služieb a predložiť objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 7.10. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať informačný systém v súlade s licenčnými dojednaniami preexistenčných SW, ktoré budú súčasťou 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 vo výstupnej správe aj s návrhom riešenia tohto stavu.

Článok VIII

Audit, poistenie a kľúčoví 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. Poskytovateľ je povinný kedykoľvek na písomnú výzvu objednávateľa preukázať v lehote 3 pracovných dní od

doručenia písomnej výzvy objednávateľa a 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 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 kľúčových 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 kľúčových expertov než kľúčových expertov uvedených v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy, ktorí spĺňajú požiadavky, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy a za predpokladu, že taká zmena nebude mať za následok navýšenie ceny Servisných služieb podľa článku IV tejto Servisnej zmluvy. Za účelom zmeny v osobe kľúčového experta je poskytovateľ povinný doručiť objednávateľovi žiadosť o zmenu v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy, ktorá musí obsahovať identifikačné údaje navrhovaného kľúčového experta, ktorý by mal zastávať kľúčové úlohy pri vykonávaní predmetu tejto Servisnej zmluvy alebo jeho časti alebo iného plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 8.5. Poskytovateľ je povinný priložiť k žiadosti podľa bodu 8.4. tejto Servisnej zmluvy doklady preukazujúce splnenie podmienok podľa bodu 8.3. tejto Servisnej zmluvy, nové znenie Prílohy č. 7 tejto Servisnej zmluvy a návrh písomného dodatku tejto Servisnej zmluvy, týkajúci sa zmeny kľúčového experta.

Článok IX Ochrana osobných údajov

- 9.1. 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 § 28 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok X Vyššia moc

- 10.1. Za porušenie zmluvy sa nepovažuje, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán nie je schopná plniť svoje záväzky z dôvodov vyššej moci. Pod pojmom vyššia moc sa rozumie akákoľvek nepredvídateľná udalosť, ktorá je nezávislá od vôle zmluvných strán a jej následky sa nedajú odvrátiť (napr. požiar, povodeň, zemetrasenie, vojna, celoštátny štrajk, pandémia, nepriaznivé poveternostné podmienky neumožňujúce poskytovanie služieb postupmi podľa tejto zmluvy).
- 10.2. Na požiadanie zmluvnej strany, ktorej boli oznámené okolnosti vyššej moci je povinná dotknutá zmluvná strana predložiť hodnoverný dôkaz. Poskytovateľ je povinný preukázať nepriaznivé poveternostné podmienky písomným potvrdením Slovenského hydrometeorologického ústavu. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, dohodnuté zmluvné

termíny sa predlžujú o trvanie vyššej moci a o dobu nevyhnutnú na odstránenie jej priamych následkov.

- 10.3.** Tá zmluvná strana, ktorá sa odvolá na vyššiu moc, je povinná oznámiť to druhej zmluvnej strane najneskôr do 5 dní od vzniku tejto skutočnosti, ďalej budú zmluvné strany postupovať podľa Obchodného zákonníka.

Článok XI Záverečné ustanovenia

- 11.1.** Vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán sú tiež upravené vo všeobecných obchodných podmienkach uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluve.
- 11.2.** 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 vo výstupnej správe aj s návrhom riešenia tohto stavu.
- 11.3.** 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.
- 11.4.** 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.
- 11.5.** V prípade zmeny ktoréhokolvek 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 nesplnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa zato, že platia posledné známe identifikačné údaje alebo údaje vyplývajúce z príslušného registra.
- 11.6.** 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.
- 11.7.** 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.
- 11.8.** 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.
- 11.9.** 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.
- 11.10.** 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 zmierny.

Prípadné spory týkajúce sa výkladu a realizácie tejto Servisnej zmluvy budú riešené vecne a miestne príslušnými súdmi Slovenskej republiky.

- 11.11.** 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.
- 11.12.** V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a ustanoveniami uvedenými vo všeobecných podmienkach majú odchylné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy prednosť.
- 11.13.** Servisná zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov poskytovateľa, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto Servisnej zmluve.
- 11.14.** 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.
- 11.15.** 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>.
- 11.16.** 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.
- 11.17.** 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 berie na vedomie zverejnenie 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.
- 11.18.** 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 nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho 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.
- 11.19.** 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 kľúčových expertov

11.20. 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:

Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa 7.11.2024

V Bratislave, dňa 04.11.2024

Národná banka Slovenska

Soimco a. s.

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. V prípade ak inde v Servisnej zmluve nie je upravené inak, tak platí, že objednávateľ bezodkladne poskytne prístup, po uzatvorení tejto Servisnej zmluvy poskytovateľovi, do funkčného vývojového prostredia informačného systému, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
2. Poskytovateľ zároveň umožní objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti informačného systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí informačného systému.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto Servisnej zmluvy.
4. Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho informačný systém, (ďalej ako „vytvorený zdrojový kód“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od diela dodaného zmluvou o dielo (ďalej ako „preexistenčný zdrojový kód“).
5. Servisné služby v rámci plnenia Servisnej zmluvy môžu zahŕňať poskytovateľove vytvorenie nasledovného-vopred definovaného, a od zvyšku informačného systému, oddeliteľného, modulu (časť), ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto Servisnej zmluvy (ďalej ako „Modul“)
6. 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. Zdrojový kód dodaný poskytovateľom musí byť bez obfuskácie.
7. 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. Postup akceptácie jednotlivých Servisných služieb dohodnú zástupcovia Objednávateľa a Poskytovateľa v súlade s prílohami 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. Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu vady Servisnej služby uplatní bezodkladne po jej zistení písomnou formou. Objednávateľ a poskytovateľ sa môžu písomne dohodnúť na dlhšej lehote na odstránenie väd 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 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 zaťažované právami tretích osôb z autorského alebo iného práva duševného vlastníctva.
5. Na uplatnenia nároku na odstránenie vady na základe udelenej záruky podľa tejto Servisnej zmluvy 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 do piatich (5) pracovných dní od podpisu 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 do piatich (5) pracovných dní od podpisu 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 objednávateľovi 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) vzdialene pristupujú k IKT (informačným a komunikačným technológiám) objednávateľa v mene poskytovateľa.
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 kritickej 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. Takéto prerušenie poskytovania vzdialeného prístupu nemôže byť chápané ako prekážka vo výkone poskytovania vzdialeného prístupu alebo porušenie tejto Servisnej zmluvy a poskytovateľ si z tohto titulu nemôže nárokovať akúkoľvek náhradu škody alebo zľavy v ostatných zmluvných vzťahoch medzi objednávateľom a poskytovateľom.
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 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 jednotlivito určených) v bodoch 7., 8., 10., 11., 12., 13., 14., 15., 16. a 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 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 odovzdávaná zmena informačného systému obsahuje bezpečnostné nedostatky, ktoré sú klasifikované objednávateľom ako zásadný bezpečnostný incident, tak toto 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 objednávateľom poskytovateľovi počas trvania Servisnej zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a to najmä technické, obchodné, finančné alebo všetky iné informácie, ktoré objednávateľ poskytne poskytovateľovi v akejkoľvek podobe či už zachytené hmotne alebo ústne poskytnuté, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je objednávateľ, 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 objednávateľovi 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 18 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 Servisnou 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 objednávateľovi.
7. Poskytovateľ môže poskytnúť dôverné informácie inej osobe iba po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa s týmto 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 objednávateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený používať inštalované prostredia informačného systému pre prevádzku výpočtového strediska, teda za účelom spracovania dát tretích strán

a/alebo 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

Subdodávateľia, 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 podpisom Servisnej zmluvy potvrdzuje a zaväzuje sa, že na plnení Servisnej zmluvy sa budú podieľať iba osoby legálne zamestnané poskytovateľom v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.

4. V prípade, ak poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 3 tohto článku všeobecných podmienok Servisnej zmluvy a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do siedmich dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom.
5. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa bezodkladne poskytnúť v nevyhnutnom rozsahu doklady (pracovné zmluvy, dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru v zmysle Zákonníka práce) a osobné údaje fyzických osôb, prostredníctvom ktorých plní Servisnú zmluvu, a ktoré sú potrebné na to, aby objednávateľ mohol skontrolovať, či poskytovateľ neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania.
6. 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.
7. 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.
8. Objávateľ na základe písomnej žiadosti poskytovateľa je povinný zabezpečiť vstupy do svojich priestorov povereným osobám poskytovateľa. Tento prístup poskytovateľa bude vykonaný vždy len pod priamym dozorom objednávateľa za účelom včasného plnenia záväzkov poskytovateľa dohodnutých v tejto Servisnej zmluve a v súlade s internými predpismi objednávateľa upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činnosti v priestoroch objednávateľa a bude platiť len na obdobie trvania tejto Servisnej zmluvy.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že viacerí používatelia poskytovateľa nebudú pristupovať do testovacieho a vývojového prostredia informačného systému pod jedným identifikačným názvom.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. V prípade zmeny subdodávateľa alebo doplnenia nového subdodávateľa, je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 9 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

nesplňa požiadavky na odbornotechnickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu plnenia, ktorá má byť subdodávateľom plnená.

14. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle bodu 11 tohto článku 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 13 tohto článku 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.
15. V prípade, ak poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 11 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 objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 3 000,- eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie stanovenej povinnosti.
16. V prípade omeškania poskytovateľa so splnením záväzku (povinnosti) v zmysle bodu 14 tohto článku Servisnej zmluvy, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- eur bez DPH, a to za každý aj začatý deň omeškania.
17. Poskytovateľ sa môže odvolávať na objednávateľa vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka poskytovateľa s písomným súhlasom objednávateľa a nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa, 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.
18. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa po ukončení Servisnej zmluvy vydať objednávateľovi 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 objednávateľa.

Článok X Zmluvné pokuty

1. Zaplatením zmluvnej pokuty nebude dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré objednávateľovi vzniknú porušením zmluvných povinností poskytovateľa.
2. Objednávateľ 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 objednávateľ preukázateľne nepoužíval informačný systém v súlade s poskytovateľovými inšalačnými 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 objednávateľovi 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 objednávateľovi v súlade s touto Servisnou zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia záväzku upraveného v tomto bode, má objednávateľ 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 objednávateľ 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. Objednávateľ 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 vznosenia požiadavky objednávateľom.

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 § 28 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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 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 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 ktorákolvek 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.

Koniec dokumentu.

Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy

(ďalej aj „Služby“)

Príloha č. 2: Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy

1. Podpora

1.1. Do tejto oblasti služieb je zaradená aj súčinnosť Poskytovateľa pri analýze a odstraňovaní bezpečnostných zistení identifikovaných počas prevádzky IS Service Desk.

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 prevádzkových incidentov klasifikovaných ako „Iný prevádzkový incident“ | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | 5 pracovných dní | 20 pracovných dní |
| 2. | Poskytovanie poradenstva (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, mailom alebo telefonicky | na | na | V pracovnej dobe | operatívne | 2 pracovné dni |
| 3. | Poskytovanie poradenstva (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie informačného systému | Prijatie požiadavky zo Service Desk, mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | 1 pracovný deň | 3 pracovné dni |
| 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, mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | 1 pracovný deň | 5 pracovných dní |
| 5. | Poskytovanie konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia IS Service Desk | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | 1 pracovný deň | 10 pracovných dní |

| 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 a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie | Kalendár | 1 x ročne | 1.3. | na | na | 10 pracovných dní |
| 7. | Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti prevádzkovaného IS | Kalendár | 1 x ročne | 1.12. | na | na | 20 pracovných dní |
| 8. | Nahlasovanie akéhokoľvek bezpečnostného zistenia ihneď po jeho identifikácii Pozri bod 1.8.1. | Identifikácia bezpečnostného zistenia | na | na | v pracovnej dobe | na | na |
| 90. | Súčinnosť pri výskyte bezpečnostného incidentu pozri body 1.8.2., 1.8.3., 1.8.4 a 1.8.5. | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | 1 pracovný deň | do 2 pracovných dní |
| 10. | Súčinnosť pri výskyte bezpečnostnej hrozby pozri body 1.8.2. a 1.8.3. | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | do 2 pracovných dní | do 5 pracovných dní |
| 11. | Súčinnosť pri výskyte podozrivej udalosti pozri body 1.8.2 a 1.8.3. | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | do 3 pracovných dní | do 10 pracovných dní |

- 1.2. V rámci služby „Podpora“ bude Poskytovateľ dodávať vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a poskytovanie krátkych hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na informačný 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 a nových komponentov tretích strán, ktoré sú použité v informačnom systéme a bezodkladne písomne informovať objednávateľa o dostupnosti nových verzií, pričom sa zaväzuje pripraviť plán na bezodkladné nasadenie nových verzií v súlade s bezpečnostnými pravidlami objednávateľa, ak obsahujú opravu prevádzkových chýb, resp. bezpečnostných hrozieb a zraniteľností.

- 1.6. Poskytovateľ sa zaväzuje po dohode s objednávateľom zabezpečiť včasnú náhradu komponentov tretích strán, tak aby v prevádzke nebol používaný žiadny komponent, na ktorý nie je zmluvne zabezpečená podpora výrobcu.

Postup odsúhlasenia zmien poskytnutých objednávateľom

- 1.6.1. Objednávateľ zaeviduje prostredníctvom systému IS Service Desk požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení, ktoré budú vykonané na vývojovom prostredí objednávateľom a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia informačného systému.
 - 1.6.2. Poskytovateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia v informačnom systéme, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie.
 - 1.6.3. Objednávateľ v zmysle poskytovateľom schváleného popisu zrealizuje navrhovanú zmenu a/alebo rozšírenie vo vývojovom prostredí. V prípade, že uvedená zmena bude zrealizovaná na vývojovom prostredí objednávateľa, poskytne ju objednávateľ na inštaláciu do vývojového prostredia poskytovateľa.
 - 1.6.4. Poskytovateľ odošle zmenu a/alebo rozšírenie na inštaláciu do testovacieho prostredia objednávateľa.
 - 1.6.5. Objednávateľ vykoná akceptačné testovanie zmeny a/alebo rozšírenia v testovacom prostredí objednávateľa.
 - 1.6.6. V prípade úspešného otestovania zmeny a/alebo rozšírenia objednávateľ inštaluje (nasadí) otestovanú zmenu a/alebo rozšírenie do produkčného prostredia objednávateľa.
- 1.7. **Bezpečnostnými zisteniami** sú podľa stupňa významu (utriedené od najvyššieho po najnižší):
- a) **bezpečnostný incident,**
 - b) **bezpečnostná hrozba,**
 - c) **podozrivá udalosť.**
- Uvedené pojmy sú bližšie definované v Prílohe č. 5: Slovník pojmov.
- 1.8. Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti zo strany Poskytovateľa pri riešení bezpečnostných zistení:
- 1.8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek bezpečnostné zistenie ihneď po jeho identifikácii a časy pre dobu odozvy a lehotu služby sú určené v závislosti od stupňa významu (podľa bodu 1.7.)
 - 1.8.2. 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,
 - 1.8.3. 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,
 - 1.8.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri kontrole a identifikácii zmien v IT infraštruktúre a IS objednávateľa po narušení bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
 - 1.8.5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
 - 1.8.6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie opakovania bezpečnostného zistenia v termíne na základe vzájomnej dohody.

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 zaradené aj odstraňovanie bezpečnostných incidentov identifikovaných počas prevádzky predmetnej Servisnej služby.

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. | Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov programového vybavenia klasifikovaných ako: „ Zásadný incident “ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie incidentu zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | 1 pracovný deň | do 2 pracovných dní |
| 2. | Riešenie a odstránenie prevádzkových klasifikovaných ako: „ Závažný incident “ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie incidentu zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | do 2 pracovných dní | do 5 pracovných dní |
| 3. | Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: „ Nepodstatný incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Prijatie incidentu zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | do 3 pracovných dní | do 10 pracovných dní |
| 4. | Odborná asistencia zamestnancom objednávateľa pri nasadení objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv prevádzkovaného informačného systému Service Desk | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
| 5. | Odborná asistencia zamestnancom objednávateľa pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) <u>do SW tretích strán.</u> | Kalendár | dohodou | - | - | - | dohodou |
| 6. | Aktualizácia dokumentácie k informačnému systému Service Desk v súvislosti s opravou incidentov v informačnom systéme | Kalendár | priebežne | - | - | - | do 5 pracovných 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. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
- 2.3.1. objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident prevádzkovaného IS,
- 2.3.2. poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
- 2.3.3. poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
- 2.3.3.1. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
- 2.3.3.2. dopad na IT dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť IT dokumentácie,
- 2.3.3.3. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
- 2.3.3.4. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
- 2.3.4. poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
- 2.3.5. 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,
- 2.3.6. objednávateľ vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
- 2.3.7. 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,
- 2.3.8. objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ je v tomto prípade zaviazaný sa overenia zúčastniť,
- 2.3.9. objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
- 2.4. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby v zdrojovom kóde, knižniciach a/alebo meta-dátach prevádzkovaného IS. Poskytovateľ môže na odstránenie incidentov podľa závažnosti s Lehotami služieb použiť dočasné náhradné riešenie (workaround), ktoré objednávateľ odsúhlasí a následne nasadí do procesov a prevádzky IT ako mimoriadne a neodkladné riešenie incidentu.
- 2.5. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie (workaround):
- 2.5.1. 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,
- 2.5.2. 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.
- 2.6. Súčasťou odstraňovania incidentov je aj aktualizácia dokumentácie k prevádzkovanému IS v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v prevádzkovanom IS
- 2.7. Klasifikáciu incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

| Tabuľka č. 3 | |
|---------------------------------|---|
| Závažnosť /typ incidentu | Popis naliehavosti incidentu |
| Zásadný prevádzkový incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IS oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom IS a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho riadnemu používaniu v prevádzke nasledovne: |

| | |
|----------------------------------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikačné funkcie systému nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok IS, ktorý neumožní úspešne realizovať bankové procesy v NBS podporované IS alebo 2. Aplikačné funkcie IS, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú úplne funkčné, alebo 3. Aplikačné funkcie IS, ktoré majú priamy dopad na riadny chod NBS, nie sú funkčné. |
| Závažný prevádzkový incident | <p>Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IS oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom IS a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho plnohodnotné používaniu v prevádzke nasledovne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikačné funkcie IS neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré NBS potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom, 2. Aplikačné funkcie IS, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú čiastočne funkčné. |
| Nepodstatný prevádzkový incident | <p>Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IS oznámené poskytovateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty.</p> <p>Incidenty tejto klasifikácie síce obmedzujú používanie systému ale v zásade neobmedzujú základné funkcie a prevádzku tohto IS.</p> |

- 2.8. 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.
- 2.9. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnú súčinnosť objednávateľovi pri obnove služby IT pokiaľ samotnú obnovu (napr. nasadenie opravy alebo riešenia) v prostredí NBS realizuje objednávateľ.

3. Konzultácie pre objednávateľa

- 3.1. Služba „Konzultácie pre objednávateľa“ bude poskytovateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke vzdialene alebo formou priamej účasti poskytovateľa na pracovisku objednávateľa – jedná sa o objednávkovú platenú službu nad rámec paušálnych platieb pre služby 1. Podpora a 2. Údržba
- 3.2. 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.
- 3.3. Predmetom konzultačných služieb nemôže byť poradenstvo k prevádzke prevádzkovaného IS v rámci služby 1. Podpora.
- 3.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu „Konzultácie pre objednávateľa“ vzdialene, spracovaním dokumentu alebo priamo na pracovisku objednávateľa v rozsahu do 80 osobohodín počas trvania Servisnej zmluvy, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiadala formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiadala.
- 3.5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby Konzultácie v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| Tabuľka č. 4 | | | | | | | |
|--------------|---|--|------------|-------|----------------------|----------------|------------------|
| 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 telefonicky, alebo objednávky alebo zo Service Desku, alebo mailom | na | na | počas pracovnej doby | 1 pracovný deň | podľa objednávky |

- 3.6. Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi „Konzultáciu pre objednávateľa“ (obvykle spoločný workshop, porada), alebo pokiaľ sa objednávateľ a poskytovateľ dohodnú aj online (napr. TelCo, e-mail) na základe písomnej objednávky, ktorá bude poskytovateľovi doručená poštou alebo elektronickou poštou.
- 3.7. Poskytovateľ po poskytnutí služby Konzultácia pre objednávateľa odovzdá objednávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov konzultácie, na základe ktorých zástupca objednávateľa potvrdí poskytnutie služby „Konzultácia pre objednávateľa“ v požadovanej kvalite.

4. Školenie

- 4.1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom "Školenie" rozumie služba, ktorá umožňuje objednávateľovi objednať školenie súvisiace s používaním prevádzkovaného IS, prípadne jeho časti, prípadne jeho úpravy, pričom poskytovateľ vykoná toto školenie podľa požiadaviek objednávateľa.
- 4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Školenie v rozsahu do 200 osobohodín počas trvania servisnej zmluvy, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej poskytovateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.
- 4.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Školenie v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| Tabuľka č. 5 | | | | | | | |
|--------------|---|---|------------|-------|-------------------|------------------|------------------|
| 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 | na | na | v pracovnej dobe | 5 pracovných dní | podľa objednávky |

- 4.4. Poskytovateľ bude poskytovať službu Školenie na základe obidvoja stranami vopred odsúhlaseného harmonogramu poskytovania predmetnej služby, ktorý bude určovať aj organizačno-technické záležitosti týkajúce sa poskytnutia tejto služby.
- 4.5. Poskytovateľ v rámci služby Školenie poskytne študijné materiály zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe (e-mailom, na úložisko alebo na USB/CD) najneskôr do 5 dní pred termínom začiatku konania školenia.
- 4.6. Poskytovateľ po poskytnutí služby Školenie odovzdá objednávateľovi prezenčnú listinu účastníkov školenia, kde potvrdí pre zástupcu objednávateľa poskytnutie služby Školenie v požadovanom rozsahu a kvalite.
- 4.7. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ poskytol službu Školenie do 15 dní od prijatia objednávky, pokiaľ nie sú v objednávke navrhnuté iné termíny.

5. Implementácia

- 5.1. Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom služba Implementácie rozumie služba riadenia zmien umožňujúca
- 5.1.1. Predbežnú analýzu požiadaviek objednávateľa a rámcový návrh ich riešenia
 - 5.1.2. Následnú funkčnú analýzu požiadaviek objednávateľa a detailný návrh ich riešenia vrátane cenovej ponuky
 - 5.1.3. Samotnú úpravu systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do informačného systému.
- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu do 2000 osobohodín počas trvania Servisnej zmluvy, 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.
- 5.3. Objávateľ 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.
- 5.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s nasledovnou tabuľkou:

| Tabuľka č. 6 | | | | | | | |
|--------------|---|--|------------|-------|-------------------|-------------|------------------|
| ID | Služba / Činnosti | Aktivácia služby | | | Úroveň služby | | |
| | | Spúšťač | Frekvencia | Štart | Dostupnosť služby | Doba odozvy | Lehota služby |
| 1. | Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na funkčnú analýzu požiadavky a na návrh riešenia | Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky | na | na | v pracovnej dobe | na | 5 pracovných dní |
| 2. | Vykonať funkčnú analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia | Prijatie požiadavky / objednávka | na | na | v pracovnej dobe | na | Podľa objednávky |
| 3. | Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie informačného systému | Prijatie objednávky | na | na | v pracovnej dobe | na | Podľa objednávky |

- 5.5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:
- 5.5.1. objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
 - 5.5.2. poskytovateľ vypracuje ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia,
 - 5.5.3. objednávateľ vyhodnotí ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a v prípade jej akceptovania zašle poskytovateľovi objednávku na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia,
 - 5.5.4. poskytovateľ vykoná analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia a
 - 5.5.5. objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia,
 - 5.5.6. v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať poskytovateľa najprv o vypracovanie ponuky na analýzu požiadavky a jej realizáciu a následne o vypracovanie ponuky na návrh riešenia a samotnú realizáciu riešenia.

- 5.6. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná poskytovateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:
- 5.6.1. názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
 - 5.6.2. popis a dôvod požadovaných úprav,
 - 5.6.3. očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
 - 5.6.4. podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
- 5.7. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ na základe požiadavky objednávateľa na predbežnú analýzu najneskôr do 5 pracovných dní od obdržania požiadavky vypracoval písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia. Táto písomná ponuka musí obsahovať:
- 5.7.1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 5.7.2. záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
 - 5.7.3. dobu realizácie a termín ukončenia,
 - 5.7.4. predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
 - 5.7.5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
- 5.8. 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.
- 5.9. Po schválení ponuky objednávateľ vystaví objednávku na funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie. Funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia realizuje poskytovateľ až po obdržaní objednávky na funkčnú analýzu požiadavky a návrh riešenia, a to najneskôr do termínu určeného v objednávke.
- 5.10. 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:
- 5.10.1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 5.10.2. detailný popis riešenia (doplňkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na systém,
 - 5.10.3. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
 - 5.10.4. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
 - 5.10.5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
- 5.11. Objednávateľ na základe vyhodnotenia funkčnej analýzy a návrhu riešenia rozhodne, či túto funkčnú analýzu a návrh riešenia akceptuje a podpíše protokol „Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia požiadavky v rámci informačného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o prijatí analýzy. Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia je vyhotovený v dvoch rovnopisoch, objednávateľ aj poskytovateľ obdržia po jednom vyhotovení protokolu o prijatí analýzy.
- 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.
- 5.12. V prípade požiadavky, kde na základe dohody objednávateľa a poskytovateľa pre stanovenie spôsobu realizácie požiadavky objednávateľa, harmonogramu realizácie požiadavky objednávateľa a pevnej ceny za

realizáciu požiadavky objednávateľa nie je potrebná samostatná analýza požiadavky a návrh riešenia, môže objednávateľ zaslať objednávku na realizáciu požiadavky bez toho, aby bol dodržaný postup poskytovania služby implementácie popísaný v bode 5.3., 5.4., 5.5, 5.6, 5.7., t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.

- 5.13. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného prevádzkovaného IS alebo jeho časti:
- 5.13.1. poskytovateľ dodá úpravu systému alebo jeho časti,
 - 5.13.2. 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. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať poskytovateľa o zmenu alebo doplnenie poskytovateľom predložených návrhov postupov, ktoré poskytovateľ po prípadnej konzultácii s objednávateľom zapracuje,
 - 5.13.3. poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalačných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplne aktualizované inštalačné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
 - 5.13.4. v prípade, že úprava systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti poskytovateľ dodá úpravu informačného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
 - 5.13.5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa, za účasti poskytovateľa, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
 - 5.13.6. objednávateľ vyhodnotí úspešnosť overenia na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vzťahované na počet a závažnosť incidentov,
 - 5.13.7. 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 - „Protokol o akceptácii informačného systému“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v protokole o plnení služby implementácia. Protokol o plnení služby Implementácia úpravy systému alebo jeho časti je vyhotovený v piatich rovnopisoch, pričom objednávateľ obdrží štyri a poskytovateľ jedno vyhotovenie tohto protokolu,
 - 5.13.8. 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.
 - 5.13.9. súčasťou dodávky úpravy informačného systému je aj aktualizácia dokumentácie k informačnému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v informačnom systéme
- 5.14. 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.
- 5.15. 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.

6. Podpora SW tretích strán

- 6.1. Podpora SW tretích strán (pre softvérové licencie tretích strán dodané poskytovateľom v rámci zmluvy o dielo podľa aktuálnych podmienok výrobcu)
 - 6.1.1. Zakúpenie služby Podpora SW tretích strán môže byť požadované objednávateľom písomnou objednávkou (e-mailom), ktorú objednávateľ doručí poskytovateľovi najneskôr 1 mesiac pred začatím požadovanej podpory treťou stranou, cena je uvedená v Tabuľke 3a, 3b a 3c Prílohy č. 4 Servisnej zmluvy.
 - 6.1.2. Poskytovateľ je povinný potvrdiť príjem a akceptovať písomnú objednávku objednávateľa najneskôr do 24 h od jej prijatia rovnakou formou akou bola objednávka doručená poskytovateľovi.
 - 6.1.3. Potvrdením objednávky zo strany poskytovateľa sa považuje objednávka za akceptovanú. V prípade, ak poskytovateľ z akýchkoľvek dôvodov nepotvrdí (neakceptuje) objednávku v lehote stanovenej v tejto prílohy, považuje sa nasledujúci pracovný deň po dni doručenia riadne vystavenej objednávky poskytovateľovi, za deň akceptácie objednávky.
 - 6.1.4. Poskytovateľ spolu s predložením faktúry preukázateľne zdokladuje zakúpenie podpory od tretej strany v zodpovedajúcom rozsahu. Za preukázateľné dokladovanie budú zmluvné strany považovať napr. zmluvu poskytovateľa na poskytnutie podpory treťou stranou, doklad o vykonaní úhrady za poskytnutie podpory treťou stranou, a pod.
- 6.2. Podpora SW tretích strán zahŕňajú poskytovanie upgrade a softvérovej a technickej podpory pre CA Service Desk Manager
- 6.3. V rámci Služieb podpory SW produktov tretích strán sa poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť od výrobcu:
 - 6.3.1. dodanie najnovšej aktualizácie pre všetky uvedené produkty CA Service Desk Manager;
 - 6.3.2. nonstop technickú podporu (cez e-mail prípadne telefón) pre všetky uvedené produkty – 24 h x 365 dní na 1 rok odo dňa uvedeného v písomnej výzve doručenej objednávateľom poskytovateľovi;
 - 6.3.3. poskytnutie záplat pre všetky produkty - 24hod. x 365dní na 1 rok odo dňa uvedeného v písomnej výzve doručenej objednávateľom poskytovateľovi;
 - 6.3.4. informovanie objednávateľa o nových technických možnostiach a riešeniach uvedených produktov a iných noviniek (minimálne **1x za štvrt'rok**).

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

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

Exit služba

7.2. Exit služba - pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod službou "Exit služba" rozumie poskytnutie súčinnosti novému poskytovateľovi:

- pri prevzatí Servisných služieb k dielu formou workshopov,
- pri riešení incidentov, resp. v opodstatnených prípadoch aj priame riešenie incidentov,
- pri implementácii novej funkčnosti resp. v opodstatnených prípadoch aj priama implementácia novej funkčnosti,

7.3. Exit službu je objednávateľ oprávnený požadovať a poskytovateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 3 mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.

7.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť na vyžiadanie objednávateľovi službu „Exit služba“ v rozsahu do 200 osobohodín. Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

Konzultácie pre nového poskytovateľa

7.5. 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.

7.6. Službu „Konzultácie pre nového poskytovateľa“ je objednávateľ oprávnený požadovať a poskytovateľ je ju povinný poskytnúť po dobu 3 mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.

7.7. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi na základe písomnej objednávky objednávateľa službu „Konzultácie pre nového poskytovateľa“ v rozsahu do 50 osobohodín. Čerpanie týchto úkonov na strane Poskytovateľa nie je pre Objednávateľa obligatórne a bude vychádzať z potrieb nového Poskytovateľa.

Koniec dokumentu.

Formuláre pre Objednávkové služby

(ďalej aj „Formuláre“)

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 objednávateľa / 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:

Výkaz

o rozsahu poskytnutých služieb
prevádzkovej, konzultačnej a implementačnej podpory

Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi servisné služby Prevádzkovej podpory, Konzultačnej podpory Implementácie, Školení a Doplnkových služieb na mieste,, telefonicky alebo prostredníctvom Service Desk v rozsahu podľa tohto výkazu.

V Bratislave dňa:

oprávnená osoba
Objednávateľa

V Bratislave dňa:

oprávnená osoba
Poskytovateľa

1. Služby Prevádzkovej podpory a Údržby

| Dátum | Popis činnosti | Zamestnanec poskytovateľa |
|-------|----------------|---------------------------|
| | | |

2. Dostupnosť dodávaného systému

| Dátum | Popis nedostupnosti | trvanie |
|-------|---------------------|---------|
| | | |

Dostupnosť v %:

3. Stav incidentov

| Typ incidentu | Počet celkom | Otvorený | Postúpený | V riešení | Vyriešený | Uzatvorený |
|------------------------|--------------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Zásadný nedostatok | | | | | | |
| Závažný nedostatok | | | | | | |
| Nepodstatný nedostatok | | | | | | |
| Iný nedostatok | | | | | | |
| 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 predchádzajúceho mesiaca: | |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci: | |
| Osobohodiny prenášané do nasledujúceho mesiaca (zostatok): | |

6. Služby Školenia

| Dátum | Popis | Ticket/ účastníci | Rozsah/ hodín |
|-------|-------|-------------------|---------------|
| | | | |
| | | | |

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín služby **školenia**:

| | |
|--|--|
| Nevyčerpané osobohodiny z predchádzajúceho mesiaca: | |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci: | |
| Osobohodiny prenášané do nasledujúceho mesiaca (zostatok): | |

7. Implementačné služby:

| Dátum | Popis | Ticket/ účastníci | Rozsah/ hodín |
|-------|-------|----------------------|------------------|
| | | | |
| | | | |

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín **Implementačnej služby**:

| | |
|---|--|
| Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny z predchádzajúceho mesiaca: | |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci: | |
| Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny (zostatok): | |

8. Doplnkové služby (Exit služba):

| Dátum | Popis | Ticket/ účastníci | Rozsah/ hodín |
|-------|-------|----------------------|------------------|
| | | | |
| | | | |

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín **Doplnkových služieb (Exit služba)**:

| | |
|---|--|
| Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny z predchádzajúceho mesiaca: | |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci: | |
| Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny (zostatok): | |

9. Doplnkové služby (Konzultácie pre nového poskytovateľa):

| Dátum | Popis | Ticket/ účastníci | Rozsah/ hodín |
|-------|-------|----------------------|------------------|
| | | | |
| | | | |

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín **Doplnkových služieb (Konzultácie pre n. poskytovateľa)**:

| | |
|---|--|
| Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny z predchádzajúceho mesiaca: | |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci: | |
| Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny (zostatok): | |

Koniec dokumentu

Špecifikácia ceny

1. Ceny Paušálnych služieb

1.1. Ceny za služby Podpora a Údržba

- 1.1.1. Cena za službu Podpora a Údržba, 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

| Položka | Popis | | Cena v EUR bez DPH za mesiac |
|---------|---|--|------------------------------|
| | Paušálne služby – služby Podpora a Údržba | | |
| SC 1 | Mesačný paušálny poplatok za službu Podpora | | 1180,- |
| SC 2 | Mesačný paušálny poplatok za službu Údržba | | 1180,- |

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

| Položka | Popis | | Cena v EUR bez DPH za mesiac |
|---------|---|--|------------------------------|
| | Paušálne služby – služby Podpora a Údržba | | |
| SCO1 1 | Mesačný paušálny poplatok za službu Podpora | | 1180,- |
| SCO1 2 | Mesačný paušálny poplatok za službu Údržba | | 1180,- |

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

| Položka | Popis | | Cena v EUR bez DPH za mesiac |
|---------|---|--|------------------------------|
| | Paušálne služby – služby Podpora a Údržba | | |
| SCO2 1 | Mesačný paušálny poplatok za službu Podpora | | 1180,- |
| SCO2 2 | Mesačný paušálny poplatok za službu Údržba | | 1180,- |

Ceny Objednávkových služieb

1.2. Ceny za služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia, Implementácia, Podpora SW tretích strán a Doplnkové služby

- 1.2.1. 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 cenou na jednu osobohodinu, 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 počet osobohodín počas doby trvania Servisnej zmluvy | |
| SC 3 | Konzultácie - osobohodina | 80 | 74,- |
| SC 4 | Školenia - osobohodina | 200 | 74,- |
| SC 5 | Implementácia - osobohodina | 2000 | 74,- |

1.3. Ceny za podporu SW tretích strán

1.3.1. **Zakúpenie podpory SW tretích strán** je požadované objednávateľom písomnou objednávkou, cena je dohodnutá nasledovne:

TABUĽKA č. 3a Cena za podporu SW tretích strán

| Položka | Počet kusov/licencií | Názov licencie s popisom | Cena v EUR bez DPH za podporu jedného kusu licencie na 1 rok |
|---------|----------------------|--|--|
| SW 1 | 62 | CA Service Management Service Desk Manager Package | 677,- |

TABUĽKA č. 3b Cena za podporu SW tretích strán pre dodávaný systém – OPCIA 1

| Položka | Počet kusov/licencií | Názov licencie s popisom | Cena v EUR bez DPH za podporu jedného kusu licencie na 1 rok |
|---------|----------------------|--|--|
| SW01 1 | 62 | CA Service Management Service Desk Manager Package | 677,- |

TABUĽKA č. 3c Cena za podporu SW tretích strán pre dodávaný systém – OPCIA 2

| Položka | Počet kusov/licencií | Názov licencie s popisom | Cena v EUR bez DPH za podporu jedného kusu licencie na 1 rok |
|---------|----------------------|--|--|
| SW02 1 | 62 | CA Service Management Service Desk Manager Package | 677,- |

1.4. Cena za poskytovanie Doplnkových služieb

- 1.4.1. Cena za Doplnkové služby Konzultácie pre nového poskytovateľa/dodávateľa a Exit služba sa vypočíta ako cena za jednu osobohodinu poskytnutia služby podľa tabuľky č. 4 vynásobená počtom hodín trvania poskytovanej služby na základe výkazu prác odsúhlaseného oboma zmluvnými stranami.

TABUĽKA č. 4 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 | 200 | 74,- |
| DS 2 | Konzultácie pre nového dodávateľa | 50 | 74,- |

Koniec dokumentu

Slovník pojmov

| Pojem (y) / Výraz / Skratka | Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky |
|---|--|
| Akceptačné testovanie | spočíva v: a) overení objednávateľom splnenia požiadaviek objednávateľa na úpravu služby IT, b) riadení zaznamenaných incidentov týkajúcich sa úpravy služby IT, c) vypracovaní objednávateľom akceptačného protokolu úpravy služby IT. |
| Aktualizácie | zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia dodávaného systému (licencovaných programov), ktoré poskytovateľ bude podľa vlastného uváženia určovať a voliť na zabudovanie do dodávaného systému (licencovaných programov) a vytváranie ich častí, namiesto separátnych softvérových programov. Uvedené aktualizácie poskytuje poskytovateľ objednávateľovi 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 funkcionálna podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionálnu informačného systému a podľa sprievodnej dokumentácie informačného systému |
| Bezpečnostný incident | Bezpečnostný incident informačného systému je definovaný ako akákoľvek nepriaznivá udalosť, ktorá ohrozuje bezpečnosť spracúvania/uchovávaní/prístupu k informáciám/údajom/aktívam NBS/ESCB/SSM. Medzi nepriaznivé udalosti patrí ohrozenie dôvernosti, integrity a/alebo dostupnosti, ako je odmietnutie služby, ohrozené údaje (predané alebo použité neoprávneným spôsobom), alebo poškodenie ktorejkoľvek časti informačného systému. Bezpečnostný incident informačných systémov je tiež každá identifikácia konania alebo situácie, ktoré by mohli umožniť použitie zdrojov informačných technológií ESCB/SSM na útoky proti iným jednotlivcom alebo organizáciám. |
| 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 objednávateľa pridelený identifikačný názov, pod ktorým je jeho prístup umožnený. Definovanými používateľmi môžu byť iba zamestnanci objednávateľa či zamestnanci právnych subjektov, s ktorými je objednávateľ v obchodnom styku. |
| Doba odozvy | rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je zhotoviteľ povinný začať vykonávať príslušnú činnosť od nahlásenia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. |

| Pojem (y) / Výraz / Skratka | Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky |
|---|--|
| Dodať podľa tejto zmluvy, Odovzdať | zmluvné strany rozumejú dodanie dodávky, uvedenej v popise predmetu zmluvy a záväzkoch poskytovateľa v tejto zmluve poskytovateľom objednávateľovi podľa zmluvných podmienok, záväzkov, štandardov, postupov a oprávnení uvedených v tejto zmluve. Táto skutočnosť musí byť písomne potvrdená poskytovateľom a objednávateľom v príslušnom protokole. |
| Informačný systém | Informačný systém znamená informačný systém CA Service Desk Manager od výrobcu Broadcom. |
| Dostupnosť služby | čas, kedy je služba poskytovateľom poskytovaná objednávateľovi. |
| 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. |
| Externý používateľ poskytovateľa | je osoba prostredníctvom ktorej je poskytovateľ oprávnený poskytovať Servisné služby pre objednávateľa. |
| Chyba | chybu 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. Chyba predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácii informačného systému. |
| Incident | každá udalosť, ktorá nie je štandardnou funkčnosťou dodávaného systému, infraštruktúry dodávaného systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávaného systému a môže spôsobiť alebo spôsobiť výpadok alebo zníženie funkcionality a výkonnostných parametrov dodávaného systému, infraštruktúry dodávaného systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávaného systému, |
| Prevádzkový incident | nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú : a) pri prevádzke informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému v produkčnom prostredí alebo b) 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 inštaláčnou, konfiguračnou a používateľskou dokumentáciou dodávaného systému“ |
| Zásadný prevádzkový incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby Service Desk a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou, vadou alebo nedostatkom služby Service Desk a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy, hardvérové komponenty, zariadenia) IS Service Desk nie sú funkčné ako celok alebo nie je |

| Pojem (y) / Výraz / Skratka | Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky |
|---|--|
| | <p>umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu, hardvérové komponenty) IS Service Desk.</p> <p>2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov IS Service Desk a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov IS Service Desk.</p> |
| Závažný prevádzkový incident | <p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou IS Service Desk, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom IS Service Desk a táto chyba a/alebo nedostatok obmedzuje jeho používanie v prevádzke nasledovne:</p> <p>1. Niektoré aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné alebo nie je umožnený prístup k niektorej aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu, hardvérové komponenty) IS Service Desk.</p> <p>2. Nie je možné vykonať výber niektorých údajov alebo nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z databázy údajov IS Service Desk alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom v databáze údajov IS Service Desk.</p> |
| Nepodstatný prevádzkový incident | <p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou IS Service Desk a oznámené dodávateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty a u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak incident čiastočne obmedzuje jeho používanie v prevádzke a vyžaduje si:</p> <p>1. Nastavenie parametrov informačného systému dodávateľom.</p> <p>2. Úpravy informačného systému v malom rozsahu (3 osobodní) podľa požiadavky objednávateľa.</p> |
| Iný prevádzkový incident | <p>Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby Service Desk a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom služby Service Desk, avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri používaní služby Service Desk v prevádzke a vyžaduje si:</p> <p>1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania služby Service Desk</p> <p>2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania služby Service Desk</p> <p>3. Poskytnutie súčinnosti pri komunikácii s dodávateľom komponentov informačného systému tretích strán</p> |
| Inštalácia | <p>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.</p> |
| IT zariadenie | <p>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).</p> |
| IS, informačný systém | <p>kompaktný programový produkt, pomocou ktorého sa na prostriedkoch výpočtovej techniky s nosičmi údajov spracúvajú údaje a informácie v elektronickej forme</p> |

| Pojem (y) / Výraz / Skratka | Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky |
|--|---|
| Komponent IT infraštruktúry | IT zariadenie a/alebo Základný aplikačný softvér |
| Komponent | Komponent predstavuje každý produkt, resp. čiastkový produkt, ktorý je súčasťou služby IT t. j. databázové objekty, programy, objekty a komponenty aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb a dokumenty sprievodnej dokumentácie služby IT. Komponent je definovaný v štruktúre rozkladu služby IT ako súčasť konfiguračnej položky. Komponenty podliehajú riadeniu konfigurácií len ako súčasť konfiguračnej položky služba IT. |
| 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. |
| Lehota služby | Časové obdobie, počas ktorého je dodávateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného a nepodstatného incidentu môže dodávateľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť incident v náhradnom termíne dohodnutom objednávateľom. Pre účely zmluvných pokút sa poskytnutie náhradného riešenia v prípade odstránenia incidentu chápe ako vyriešenie incidentu. |
| 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 |
| Neštandardná situácia | Stav pri prevádzke služby Service Desk, pri ktorom z dôvodu programovej chyby, technickej poruchy alebo inej nepredvídateľnej udalosti nie je možné využívať funkčnosť niektorej z častí systému, prípadne funkčnosť celej služby Service Desk v plnom rozsahu. |
| Obchodná značka | Zmluvné strany rozumejú obchodnú značku a obchodné meno systému/systémov používané vo vzťahu a v spojení so službou Service Desk (licencovanými programami) a licencovanými materiálmi a iné obchodné značky alebo obchodné mená, ktoré dodávateľ používa pri službe Service Desk (licencovaných programoch) alebo licencovaných materiáloch. |

| Pojem (y) / Výraz / Skratka | Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky |
|---------------------------------------|--|
| Osobodeň | zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín práce počas pracovnej doby počas pracovných dní, pričom sa počíta iba naplnených osem hodín. |
| Osobohodina | 1 osobohodina = 60 minút pracovného času. |
| Poverená osoba | zástupca jednej zo strán tejto Zmluvy zaisťujúca 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 8.00 – 17.00 hod. v pracovných dňoch. |
| Pracovný deň | za pracovný deň sa považujú všetky dni okrem soboty, nedele, štátnych sviatkov Slovenskej republiky. |
| 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, Prevziať | pojmy „Prevzatý“, „Prevzatie“, „Prevziať“ 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. |
| Prevádzkovateľ, prevádzkovateľ | Organizačný útvar NBS, ktorý uskutočňuje prevádzku a údržbu služby IT, pričom prevádzkovateľom môže byť aj organizačný útvar odboru informatiky a automatizácie. |

| Pojem (y) / Výraz / Skratka | Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky |
|---|--|
| 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. |
| Produkčná inštalácia | Inštalácia pre účely produktívnej prevádzky, t. j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase |
| 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 prevádzkových 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 |
|--|--|
| System na zaznamenávanie prevádzkových incidentov a ticketov (Service Desk) | system 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). |
| SW | Softvér - programové vybavenie počítača; vybavenie počítača programovacím jazykom a programom, programové vybavenie počítača (na rozdiel od technického vybavenia, hardvéru) |
| 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. |
| Vlastník, vlastník služby IT | Organizačný útvar NBS, ktorý stanovuje obsahovú náplň služby IT s oprávnením požadovať jeho modifikácie a v súlade s vnútornými predpismi NBS rozhodovať o prístupe zamestnancov NBS a iných organizácií k údajom v rámci prevádzky služby IT |
| Výkaz | zmluvné strany rozumejú výstup vyhotovený poskytovateľom vo formáte a grafickej úprave, ktorý je predpísaný internými aktmi riadenia objednávateľa alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi na mesačnej báze. Vzor mesačného výkazu je uvedený v tejto zmluve. |
| Vývojové prostredie | Prostredie prevádzkované poskytovateľom, ktoré je primárne určené pre poskytovateľa za účelom analýzy a vývoja rozšírení služby IT. Za týmto účelom bude poskytovateľ dbať na riadnu funkčnosť prostredia. |
| Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy, Servisná zmluva | rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-101-406. 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. |
| ZPB | záložné pracovisko banky/záložné pracovisko objednávateľa |
| ZTB | záložné technologické pracovisko banky/záložné technologické pracovisko objednávateľa |
| Obfuskácia | zahmlievanie/znečitateľnenie zdrojového kódu programov. Cieľom obfuskácie zdrojového kódu je transformovať pôvodný zdrojový kód takým spôsobom, že investície potrebné na jeho pochopenie, prípadnú zmenu, alebo znovupoužitie sa neoplatia. Obfuskačné transformácie zdrojového kódu za účelom jeho zneprehľadnenia môžu byť aplikované vo všetkých životných štádiách programu - buď priamo v zdrojovom kóde, v skompilovanom medzikóde, alebo v strojovom kóde. Medzikód je typický najmä pri platformovo nezávislých programovacích jazykoch, na konkrétnych operačných systémoch sa potom tie isté skompilované programy spúšťajú pomocou interpretera. Príkladom medzikódu je bytecode používaný v Java. |

Zoznam subdodávateľov k Servisnej zmluve

Zoznam subdodávateľov

| p. č. | Subdodávateľ | Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa |
|-------|---|---|
| 1. | Declan s. r. o. Dr. L. Okánika 2810/36, 909 01 Skalica IČO: 48 338 389 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 42519/T | |
| 2. | ARINES spol. s r.o. Tatranská 36, 841 06 Bratislava IČO: 35 696 931 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro., vložka č. 11591/B | |

Koniec dokumentu.

Zoznam klúčových expertov

| Kľúčový expert | Meno a priezvisko | Telefónny kontakt | E-mailová adresa |
|---|-------------------|-------------------|------------------|
| Kľúčový expert č. 1 – Projektový manažér | | | |
| Kľúčový expert č. 2 – Programátor | | | |
| Kľúčový expert č. 2 – Programátor | | | |
| Kľúčový expert č. 2 – Programátor | | | |

Kľúčový expert č. 1 (Projektový manažér) - jeden

Meno, priezvisko:

Expert musí spĺňať minimálne požiadavky stanovené v súťažných podkladoch v zákazke, ktorej výsledkom je uzatvorenie tejto Servisnej zmluvy.

Kľúčový expert č. 1 je zodpovedný za oblasť riadenia projektov a zmenových požiadaviek v zmysle záväzkov pri plnení tejto Servisnej zmluvy.

Kľúčový expert č. 2 (Programátor) - traja

Meno, priezvisko:

Meno, priezvisko:

Meno, priezvisko:

Expert musí spĺňať minimálne požiadavky stanovené v súťažných podkladoch v zákazke, ktorej výsledkom je uzatvorenie tejto Servisnej zmluvy.

Kľúčový expert č. 2 je zodpovedný za oblasť analýzy, návrhu a implementácie riešení pre službu Podpora, Údržba a Implementácia, za oblasť služby Konzultácie

Koniec dokumentu.