

**Zmluva č. E-961.10.1002.10
(ďalej len „Servisná zmluva“)**

**Článok I.
Zmluvné strany**

Objednávateľ:

názov: **Národná banka Slovenska**
sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
zastúpený:

IČO: 308 44 789
DIČ: 2020815654
IČ DPH: SK2020815654
bankové spojenie:
číslo účtu IBAN:

(ďalej len „objednávateľ“)

Dodávateľ:

obchodné meno: **InQool, a.s.**
sídlo: Svatopetrská 35/7, Komárov, 617 00 Brno, Česká republika
zastúpený:

IČO: 29222389
DIČ: CZ29222389
IČ DPH: CZ29222389

bankové spojenie:
číslo účtu IBAN:

registrácia: Obchodný register Krajského súdu v Brne, spisová značka: B
6125

(ďalej len „dodávateľ“)

(ďalej spoločne označení ako „zmluvné strany“)

uzatvárajú v súlade s článkom VII bodom 7.1 **Zmluvy o dielo č. E-961.10.1001.10 na dodávku nového webového sídla NBS, zriadenie kompletnej technologickej infraštruktúry, migrácia údajov pôvodného webového sídla a zabezpečenie jeho prevádzky a rozvoja** zo dňa 30.07.2020 (ďalej len „Zmluva o dielo“) a v súlade s § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov zmluvu o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky diela dodaného v súlade a podľa požiadaviek uvedených v Zmluve o dielo (ďalej aj „dodaný systém“) pre objednávateľa za nižšie uvedených podmienok.

Článok II. Predmet Servisnej zmluvy

2.1. Predmetom Servisnej zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať služby:

1. Podpora a údržba
2. Konzultácie na pracovisku objednávateľa
3. Implementácia

(ďalej aj „Servisné služby“) pre systém predstavujúci webové sídlo objednávateľa (ďalej len „systém“) a to minimálne v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v prílohe č. 2 – Špecifikácia servisných služieb tejto Servisnej zmluvy a v súlade s touto Servisnou zmluvou a Všeobecnými podmienkami k Servisnej zmluve ako prílohy č. 1 k Servisnej zmluve (ďalej len „Všeobecné podmienky“).

2.2. Dodávateľ sa zaväzuje, že súčasťou plnenia predmetu Servisnej zmluvy bude aj bezodplatné udelenie licencie, t.j. poskytnutie práva na použitie autorského práva – majetkového práva k predmetu Servisnej zmluvy v plnom rozsahu a v súlade so Všeobecnými podmienkami k Servisnej zmluve.

Článok III. Cena za poskytované služby

3.1 Ceny za poskytovanie Servisných služieb pre zabezpečenie prevádzky systému podľa článku II bodu 2.1 Servisnej zmluvy, ktoré objednávateľ a dodávateľ dohodli v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a podľa vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon o cenách v znení neskorších predpisov sú uvedené v prílohe č. 3 – Špecifikácia ceny tejto Servisnej zmluvy.

Článok IV. Čas poskytovania a podmienky realizácie servisných služieb

4.1 Čas poskytovania servisných služieb Podpora a údržba ako i Konzultácie na pracovisku objednávateľa a Implementácia je stanovený v prílohe č. 2 – Špecifikácia servisných služieb tejto Servisnej zmluvy.

4.2 Za pracovnú dobu sa pre účely Servisnej zmluvy rozumie časové obdobie medzi 8:00 h – 17:00 h v pracovných dňoch v Slovenskej republike.

Článok V. Miesto plnenia Servisnej zmluvy

5.1 Miestom plnenia poskytovaných servisných služieb podľa ustanovení Servisnej zmluvy je hlavné technologické pracovisko objednávateľa umiestnené na adrese Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika a cloudová lokalita určená dodávateľom.

Článok VI. Zmluvné pokuty

6.1 V prípade, že dôjde pri poskytnutí servisných služieb **Podpora a údržba** uvedených v prílohe č. 2 – Špecifikácia servisných služieb 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 dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške
- 1 000,- eur za nedodržanie Doby odozvy
 - 2 % z celkového mesačného paušálneho poplatku za poskytovanie servisných služieb za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
- b) **„závažný incident“**, tak objednávateľ je oprávnený požadovať od dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške
- 500,- eur za nedodržanie Doby odozvy
 - 1 % z celkového mesačného paušálneho poplatku za poskytovanie servisných služieb za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
- c) **„nepodstatný incident“**, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške
- 100,- eur za nedodržanie Doby odozvy
 - 1 % z celkového paušálneho mesačného poplatku za poskytovanie servisných služieb za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby
- 6.2 V prípade omeškania dodávateľa so včasným plnením, alebo odmietnutím niektorého zo záväzkov, alebo nedodržania Doby odozvy a/alebo Lehoty služby pri poskytnutí servisných služieb **Konzultácie a Implementácia** podľa prílohy č. 2 – Špecifikácia servisných služieb tejto Servisnej zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,2 % z ceny plnenia príslušného záväzku za daný typ servisnej služby za každý deň omeškania.
- 6.3 V prípade, že dôjde pri poskytnutí servisnej služby **Podpora a údržba** uvedenej v prílohe č. 2 – Špecifikácia servisných služieb tejto Servisnej zmluvy k nedodržaniu Lehoty služby na riešenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako **„Zásadný incident“** alebo **„Závažný incident“** viac ako dvakrát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo viac ako trikrát za rok, dodávateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000,- eur do 14 dní od doručenia faktúry dodávateľovi. V prípade omeškania dodávateľa s platením faktúry je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.

Článok VII.

Doba trvania Servisnej zmluvy

- 7.1. Táto servisná zmluva sa uzatvára na obdobie 24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
- 7.2. Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť opcie u dodávateľa na ďalšie obdobia poskytovania servisných služieb za podmienok uvedených v tejto Zmluve. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby podľa tejto Zmluvy, na ktoré si objednávateľ uplatnil opciu.
- 7.3. Predmet Opcie I. predstavujú servisné služby podľa čl. II. tejto Zmluvy počas 24 kalendárnych mesiacov po skončení obdobia podľa bodu 7.1. tohto článku (ďalej len „Opcia I“). Predmetom Opcie I je aj možnosť pre objednávateľa objednať podľa svojich potrieb ďalších 500 osobohodín služby Implementácia a ďalších 100 osobohodín služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa.
- 7.4. Predmet Opcie II. predstavujú servisné služby podľa čl. II. tejto Zmluvy počas 24

kalendárnych mesiacov po skončení obdobia podľa bodu 7.1. predĺženého o Opciu I. podľa bodu 7.3. tohto článku (ďalej len „Opcia II“). Predmetom Opcie II je aj možnosť pre objednávateľa objednať podľa svojich potrieb ďalších 500 osobohodín služby Implementácia a ďalších 100 osobohodín služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa.

- 7.5. Pre zamedzenie pochybností, objednávateľ je oprávnený (nie povinný) uplatniť si opcie na ďalšie obdobie poskytovania servisných služieb, pričom Opcia I. môže byť objednávateľom uplatnená u dodávateľa najneskôr do skončenia obdobia uvedeného v bode 7.1. tohto článku a Opcia II. môže byť objednávateľom uplatnená u dodávateľa najneskôr do skončenia obdobia uvedeného v bode 7.1. tohto článku predĺženého o Opciu I. podľa bodu 7.3 tohto článku.
- 7.6. V prípade neuplatnenia Opcie I. zo strany objednávateľa táto Zmluva zaniká splnením všetkých práv a povinností vyplývajúcich z predmetu plnenia uvedeného v čl. II. tejto Zmluvy počas obdobia platnosti a účinnosti zmluvy uvedeného v bode 7.1. tohto článku.
- 7.7. V prípade neuplatnenia Opcie II. zo strany objednávateľa táto Zmluva zaniká splnením všetkých práv a povinností vyplývajúcich z predmetu plnenia uvedeného v čl. II. tejto Zmluvy počas obdobia platnosti a účinnosti zmluvy uvedeného v bode 7.1. tohto článku predĺženého o Opciu I. podľa bodu 7.3. tohto článku.
- 7.8. Pokiaľ sa objednávateľ rozhodne využiť právo z opcí, je povinný tak urobiť písomným oznámením o uplatnení Opcie doručeným dodávateľovi.
- 7.9. Takýmto písomným oznámením dodávateľovi vznikne povinnosť poskytovať servisné služby podľa podmienok uvedených v tejto Zmluve.
- 7.10. Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť zmluvnú pokutu, ak dodávateľ nedodrží záväzok poskytovať servisné služby v súlade s Opciou I. a/alebo Opciou II. uplatnenou objednávateľom podľa tejto Zmluvy vo výške 50 000,- Eur.
- 7.11. Uplatnenie opcie podľa tohto článku nepredlžuje dĺžku trvania záručnej doby, stanovenej Zmluvou o dielo. Ak v prípade plnenia Implementačnej služby vznikne dielo, jeho záručná doba bude 24 mesiacov od podpisu preberacieho protokolu.

Článok VIII. Osobitné ustanovenia

- 8.1. Dodávateľ sa zaväzuje udržiavať systém v súlade s licenčnými dojednaniami jednotlivých komponentov systému. V prípade, že sa pri pravidelnej kontrole vykonávanej v rámci služby **Podpora a údržba** zistí nesúlad medzi licenčnými dojednaniami a spôsobom využívania niektorého z komponentov systému, uvedie túto skutočnosť vo výstupnej správe aj s návrhom riešenia tohto stavu.

Článok IX. Osobitné záväzky dodávateľa

- 9.1. Dodávateľ podpisom tejto zmluvy potvrdzuje a zaväzuje sa, že na plnení zmluvy sa budú podieľať iba osoby legálne zamestnané dodávateľom v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 9.2. Dodávateľ 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 zmluvu, a ktoré sú potrebné na to, aby objednávateľ mohol skontrolovať, či dodávateľ neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania.

- 9.3. Dodávateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Dodávateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči dodávateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.
- 9.4. V prípade, ak dodávateľ poruší svoju povinnosť podľa bodu 9.1. tohto článku 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 dodávateľ 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 dodávateľa objednávateľom.
- 9.5. Dodávateľ potvrdzuje, že podľa § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní uviedol v prílohe č. 7 tejto zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Dodávateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch uvedených v prílohe č. 7 tejto zmluvy do 3 pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny. Plnenie predmetu zmluvy prostredníctvom subdodávateľa nezbavuje dodávateľ a povinnosti a zodpovednosti za riadne plnenie predmetu zmluvy v zmysle tejto zmluvy.
- 9.6. V prípade zmeny subdodávateľa je dodávateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia najmenej 4 (štyri) pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Počas trvania tejto zmluvy je dodávateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v prílohe č. 7 tejto zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a predchádzajúceho písomného odsúhlasenia objednávateľom.
- 9.7. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 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.“), ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z.
- 9.8. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle prechádzajúceho bodu tohto článku zmluvy je dodávateľ povinný kedykoľvek na výzvu objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v prílohe č. 7 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 9.6. tohto článku zmluvy a zároveň predložiť zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť dodávateľ.

- 9.9. V prípade, ak dodávateľ poruší povinnosť v zmysle bodu 9.7. tohto článku zmluvy, a teda bude táto 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 dodávateľa vo výške 3 000,- eur (slovom tritisíc eur).
- 9.10. V prípade omeškania dodávateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 9.8. tohto článku zmluvy, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- eur (slovom jedentisíc eur), a to za každý aj začatý deň omeškania.
- 9.11. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude počas trvania tejto Servisnej zmluvy zmluvným partnerom výrobcu pre poskytovanie služieb LogRhythm produktov a služieb, ktoré sú súčasťou systému a zmluvným partnerom výrobcu pre poskytovanie služieb Flowmon produktov a služieb, ktoré sú súčasťou systému a takisto partnerom výrobcu pre poskytovanie služieb sledovania IT hrozieb a zraniteľností s výnimkou tých služieb, ktorých je sám poskytovateľom.

Článok X.

Záverečné ustanovenia

- 10.1. 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.
- 10.2. 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. 6 - Slovník pojmov, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy.
- 10.3. Zmluvné strany sa dohodli, že písomná korešpondencia bude doručovaná na adresy uvedené v článku I tejto Servisnej zmluvy a v prípade ich zmeny je povinná tá strana, u ktorej zmena nastala o tom písomne druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu informovať. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný 3 pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v článku I tejto Servisnej zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane. Akákoľvek písomnosť podľa tejto Servisnej zmluvy bude považovaná za riadne doručенú aj vtedy, ak ju adresát odmietne prevziať.
- 10.4. 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.
- 10.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej strany a že vykonajú všetky právne úkony, ktoré sa ukážu byť nevyhnutné pre realizáciu činností upravených touto Servisnou zmluvou. Záväzok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispievajú alebo majú prispieť k dosiahnutiu účelu tejto Servisnej zmluvy.
- 10.6. 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.
- 10.7. V prípade sporného výkladu ustanovení tejto Servisnej zmluvy alebo neplnenia záväzkov zmluvných strán sa obidve zmluvné strany budú snažiť prednostne dosiahnuť vzájomnú

dohodu. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Prípadné spory týkajúce sa výkladu a realizácie tejto Servisnej zmluvy budú riešené vecne a miestne príslušnými súdmi Slovenskej republiky.

- 10.8. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a ustanoveniami uvedenými vo Všeobecných podmienkach majú odchýlné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy prednosť.
- 10.9. Servisná zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov dodávateľa, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto Servisnej zmluve.
- 10.10. 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.
- 10.11. Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov, poskytnutých dodávateľom pre účely plnenia tejto zmluvy, postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.
- 10.12. Táto Servisná zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých objednávateľ dostane štyri vyhotovenia a dodávateľ dostane dve vyhotovenia.
- 10.13. Súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve
 - b) Príloha č. 2: Špecifikácia servisných služieb
 - c) Príloha č. 3: Špecifikácia ceny
 - d) Príloha č. 4: Formuláre, žiadosti, protokoly
 - e) Príloha č. 5: Slovník pojmov, výrazov a skratiek
 - f) Príloha č. 6: Zoznam subdodávateľov
- 10.14. Táto Servisná zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Dodávateľ súhlasí so zverejnením tejto Servisnej zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr dodávateľa doručených objednávateľovi, pričom dodávateľ tiež disponuje písomným súhlasom inej dotknutej osoby (osoby konajúcej za dodávateľa) na zverejnenie jej údajov v tejto Servisnej zmluve a vo faktúrach dodávateľa, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám; tento súhlas možno odvolať len po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa.
- 10.15. Táto Servisná zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto Servisnú zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto Servisná zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa [§ 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám].

- 10.16. Zmluvné strany (každá za seba) zhodne záväzne vyhlasujú, že sú oprávnené uzavrieť túto Servisnú zmluvu, a že táto Servisná zmluva nebola uzavretá za nevýhodných ani nevyhovujúcich podmienok pre žiadnu zmluvnú stranu. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne záväzne vyhlasujú, že sa s touto Servisnou zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, súhlasia s ňou, zaväzujú sa ustanovenia tejto Servisnej zmluvy plniť, pričom zmluvné strany na znak toho, že táto Servisná zmluva je určitá, zrozumiteľná a zodpovedá ich slobodnej vôli, vlastnoručne podpísali túto Servisnú zmluvu prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov.

Za objednávateľ'a:

Za dodávateľ'a:

V Bratislave, dňa 12.7.2022

V Brne, dňa 29.6.22

.....
Národná banka Slovenska

.....
InQool, a.s.

.....
InQool, a.s.

Príloha č. 1 - Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve

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

Tieto všeobecné podmienky tvoria ako Príloha č. 1 neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy (ďalej len „servisná zmluva“). Odchylné dojednania v servisnej zmluve v zmysle týchto všeobecných podmienok majú prednosť pred ustanoveniami uvedenými v týchto všeobecných podmienkach.

Článok I.

Predmet zmluvy

- 1.1. Vlastnícke právo a licencie podľa tohto článku k predmetu tejto Servisnej zmluvy v prípade servisnej služby implementácia prechádzajú na objednávateľa podpisom preberacieho protokolu.
- 1.2. Objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre služby uvedené v zmluve, pre ktoré je takýto rozsah špecifikovaný, to znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovené maximálne rozsahy pre tieto služby, resp. nemusí tieto služby čerpať vôbec.
- 1.3. Na každé autorské dielo, vytvorené výhradne v rámci plnenia servisnej služby implementácia podľa zmluvy dodávateľom, udeľuje dodávateľ objednávateľovi ku dňu podpisu preberacieho protokolu, ktorého je také dielo súčasťou, časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), výhradnú a cenou podľa zmluvy plne splatenú licenciu na použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu v zmysle zákona č. 185/2015 Z.z. Autorského zákona v znení zákona č. 125/2016 Z.z., ktorý, pre zamedzenie pochybností, zahŕňa právo jeho kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel, a to ako objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že pokiaľ je to potrebné, taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Dodávateľ je pri podpise protokolu o splnení a dokončení každého diela podľa zmluvy povinný dodať objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu diela, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy). Licencia je udelená na spôsob použitia diela nevyhnutný na dosiahnutie účelu zmluvy, ktorý zmluva sleduje.
- 1.4. Dodávateľ poskytne bezodplatne a bezodkladne na vyžiadanie objednávateľovi developerskú licenciu na správu systému. Dodávateľ poskytne bezodplatne a bezodkladne na vyžiadanie objednávateľovi aktuálnu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu webovej stránky, aby mohol objednávateľ webovú stránku ďalej prevádzkovať, udržiavať a vyvíjať bez nutnosti zásahu dodávateľa. V prípade, že poskytovateľ neposkytne objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu webovej stránky poskytovateľ zaplatí objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 150.000,- eur bez DPH.
- 1.5. Dodávateľ vyhlasuje, a zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež softvér) dodaným alebo poskytnutým dodávateľom objednávateľovi podľa zmluvy na základe licencií udelených dodávateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, dodávateľ udeľuje objednávateľovi právo na ich používanie objednávateľom v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté dodávateľovi príslušnou osobou z takých tretích osôb, ako sú také licenčné podmienky špecifikované v prílohe zmluvy.
- 1.6. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov dodávateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým dodávateľom podľa zmluvy, dodávateľ sa zaväzuje:

- (a) bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených dodávateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre
 - (b) objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené dodávateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené dodávateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
 - (c) poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
 - (d) nahradiť objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 1.7. Objednávateľ sa zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle bodu 1.5 bude bez zbytočného odkladu informovať dodávateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov dodávateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a dodávateľovi vystaví a bude po potrebnú dobu udržiavať v platnosti prevoditeľnú plnú moc potrebnú na to, aby sa dodávateľ mohol za objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou o urovnaní sporu rokovať, a aj inak postupovať tak, ako je to potrebné v záujme ochrany práv oboch strán.

Článok II.

Cena za poskytované služby

- 2.1 Pre zmluvne dohodnuté servisné služby s použitím dôb odozvy na poskytovanie týchto služieb sa dodávateľ zaväzuje dodržiavať zmluvne dohodnuté maximálne ceny v eurách (bez DPH) počas celej doby trvania Servisnej zmluvy od dátumu účinnosti Servisnej zmluvy, pričom v prípade, že ide o uplatnenie záruky, sú služby súvisiace s odstraňovaním incidentov dodaného systému bezplatné.
- 2.2 Zmluvne dohodnuté ceny za poskytovanie Servisných služieb zahŕňajú všetky náklady dodávateľa spojené s pobytom zamestnancov dodávateľa na pracovisku objednávateľa, cestovné, stravné, ubytovacie náklady, ako aj všetky ostatné náklady zamestnancov a prípadných subdodávateľov dodávateľa spojené s realizáciou Servisných služieb vrátane a ďalšie náklady dodávateľa vrátane nákladov na študijné materiály, ktoré budú poskytnuté zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe na CD alebo DVD.
- 2.3 Všetky zmluvne dohodnuté ceny sú pevné ceny bez DPH, počas celej doby trvania servisnej zmluvy a sú nemenné za predpokladu, že nedôjde na základe rokovacieho konania k zníženiu ktorejkoľvek zo zmluvne dohodnutých cien. Zníženie zmluvne dohodnutej ceny

môže byť vykonané na základe písomného číslovaného dodatku k servisnej zmluve podpísaného oprávneným zástupcom každej zmluvnej strany.

Slovenský dodávateľ vo faktúre za predmet dodania vyčíslí DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných ku dňu dodania predmetu zmluvy.

- 2.4 Slovenský dodávateľ, ktorý uvedie na faktúre daň sa zaväzuje, že odvedie daň správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona o dani z pridanej hodnoty. Porušenie tejto daňovej povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzného právneho predpisu je podstatným porušením zmluvy a dôvodom na okamžité odstúpenie objednávateľa od tejto zmluvy.

Článok III.

Platobné podmienky

- 3.1 Dodávateľ požaduje, aby faktúry za poskytovanie servisných služieb boli splatné do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi, bezhotovostným prevodom na účet dodávateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech dodávateľa.
- 3.2 Ak faktúra v prípade slovenského dodávateľa nebude obsahovať všetky údaje podľa § 74 ods. 1 zákona NR SR 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 počas plynutia lehoty splatnosti dodávateľovi na doplnenie (prepracovanie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.
- 3.3 Zahraničný dodávateľ najneskôr do doby vyhotovenia prvej faktúry predloží objednávateľovi originál potvrdenia o mieste svojej daňovej rezidencie, alebo jeho úradne overenú fotokópiu. Počas trvania zmluvy dodávateľ predmetné potvrdenie predloží objednávateľovi na začiatku každého nového zdaňovacieho obdobia. Dodávateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v prípade vzniku stálej prevádzkarne na území Slovenskej republiky počas trvania zmluvy bude o tejto skutočnosti objednávateľ bezodkladne písomne informovať.
- 3.4 Cenu za poskytovanie zmluvne dohodnutých služieb **Podpora a Údržba** pri zabezpečení prevádzky dodaného systému a cenu za zabezpečenie cloudovej infraštruktúry a prevádzky (vrátane softvérových prostriedkov) bude dodávateľ fakturovať mesačne spätne vo výške zmluvne stanoveného mesačného paušálneho poplatku. Dodávateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 7.-ho kalendárneho dňa v mesiaci, nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, ktorého sa platba týka. Objednávateľ je povinný uhradiť mesačný paušálny poplatok do 30-tich dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.

Dodávateľ bude objednávateľovi predkladať mesačný výkaz o rozsahu poskytnutých služieb **Podpora a Údržba** súvisiacich s odstraňovaním incidentov na odsúhlasenie v lehote najneskôr do 5. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý dodávateľ bude fakturovať mesačný paušálny poplatok.

- 3.5 Cena za poskytovanie zmluvne dohodnutej služby **Implementácia** bude vypočítavaná ako násobok zmluvne dohodnutej ceny za jednu osobohodinu a počtu osobohodín potrebných na poskytnutie služby Implementácia. Cenu za poskytovanie služby Implementácie pri zabezpečení prevádzky dodaného systému bude dodávateľ fakturovať na základe preberacieho protokolu podpísaného dodávateľom a objednávateľom, ktorého prílohou bude akceptačný protokol spracovaný objednávateľom. Dodávateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi

najneskôr do 5-tich kalendárnych dní po podpísaní preberacieho protokolu objednávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.

- 3.6 Cena za poskytovanie zmluvne dohodnutej služby **Konzultácia na pracovisku objednávateľa** bude vypočítavaná ako násobok zmluvne dohodnutej ceny za jednu osobohodinu a počtu osobohodín potrebných na poskytnutie služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa. Cenu za poskytovanie služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa pri zabezpečení prevádzky dodaného systému bude dodávateľ fakturovať do 5-tich kalendárnych dní po realizácii konzultácie objednávateľom na základe priloženého výkazu prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnej listiny účastníkov konzultácie, na ktorej zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom vykonanie konzultácie v požadovanej kvalite. Výkaz prác a prezenčná listina musia byť súčasťou vystavenej faktúry vystavenej dodávateľom. Objednávateľ je povinný uhradiť faktúru do 30-tich dní od doručenia dodávateľom vystavenej faktúry.
- 3.7 Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky náklady spojené s poskytovaním zmluvne dohodnutých servisných služieb pre rozširovanie dodaného systému sú zahrnuté v mesačnom paušálnom poplatku uvedenom v Tabuľke 1 bodu 1, Prílohy č.3 – Špecifikácia ceny.

Článok IV.

Čas poskytovania a podmienky realizácie servisných služieb

- 4.1 Činnosti vykonávané dodávateľom v rámci poskytovania Servisných služieb sú najmä:
- 4.1.1 zmeny, úpravy dodaného systému a ich interné testovanie vo vývojovom prostredí dodaného systému,
 - 4.1.2 analýza prevádzkových incidentov dodaného systému v testovacom prostredí alebo v prostredí Podpory a Údržby.
 - 4.1.3 posudzovanie zmien a/alebo rozšírení a/alebo nastavení dodaného systému odovzdaných objednávateľom
- 4.2 Dodávateľ a objednávateľ sa dohodli, že pre účely poskytovania servisných služieb bude využívaný informačný systém na evidenciu a správu incidentov poskytnutý objednávateľom (ďalej aj „systém Service Desk“), pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.3 Dodávateľ poskytuje objednávateľom požadované Servisné služby formou dostupnosti poverených zamestnancov, a to buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom, informačného systému na zaznamenávanie prevádzkových incidentov, telefónu, faxu a elektronickou poštou v súlade so zmluvne dohodnutou špecifikáciou servisných služieb.
- 4.4 Objednávateľ sa v prípade opodstatnenej potreby môže s dodávateľom dohodnúť aj na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových incidentov ako je zmluvne dohodnuté v špecifikácii servisných služieb.
- 4.5 Dodávateľ poskytuje objednávateľovi služby Implementácia a Konzultácie na pracovisku objednávateľa na základe objednávateľom zaslanej písomnej objednávky počas doby platnosti Servisnej zmluvy.
- 4.6 Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému v mieste

objednávateľa a postupovať pri zaraďovaní zmien a/alebo rozšírení dodaného systému v súlade so zmluvne dohodnutými postupmi v špecifikácii servisných služieb.

- 4.7 Objednávateľ je oprávnený bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľa vykonávať také zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému, ktoré vykonáva v súlade a na základe dodávateľom dodaných postupov. V tomto prípade sa neuplatňuje postup na odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných dodávateľovi uvedený v špecifikácii servisných služieb.

Článok V.

Povinnosti dodávateľa

- 5.1 Dodávateľ je povinný poskytovať objednávatel'ovi Servisné služby v zmysle a v súlade so zmluvne dohodnutými postupmi a termínmi Servisnej zmluvy a v súlade so Servisnou zmluvou a Všeobecnými podmienkami.
- 5.2 Dodávateľ 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 dodávateľ poverí plnením ktoréhokolvek zo záväzkov podľa Servisnej zmluvy a týchto podmienok tretiu stranu, má dodávateľ voči objednávatel'ovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie Servisných služieb a za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený tretou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.
- 5.3 Dodávateľ je povinný požiadať objednávatel'a o zriadenie/zrušenie prístupu do dodaného systému v súlade s postupmi pre zabezpečenie prístupu do dodaného systému v rámci Servisnej zmluvy.

Článok VI.

Poverení pracovníci dodávateľa

- 6.1. Dodávateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti servisnej zmluvy písomne stanoviť oprávnenú osobu (resp. osoby) pre účely jednaní vo vzájomnom styku zmluvných strán vo veciach podľa tejto zmluvy. Zmena oprávnenej osoby musí byť zaslaná druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom dodávateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
- 6.2. Dodávateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti servisnej zmluvy písomne informovať objednávatel'a o personálnom obsadení poverených osôb dodávateľa, ktoré budú poskytovať Servisné služby a o platných telefónnych číslach, faxových číslach, internetových adresách a adresách elektronickej pošty, na ktorých môže objednávatel' požadovať poskytnutie servisu v zmysle tejto zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom dodávateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
- 6.3. Dodávateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a ostatní pracovníci dodávateľa konajúci v mene dodávateľa pri plnení servisnej zmluvy v objektoch objednávatel'a dodržiavali všetky všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarou bezpečnosťou, interné predpisy objednávatel'a, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávatel'a a k bezpečnosti systémov a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov objednávatel'a.
- 6.4. Dodávateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti servisnej

zmluvy písomne informovať objednávateľa o personálnom obsadení povereného(ých) zástupcu(ov) dodávateľa oprávneného(ých) podpisovať písomné ponuky na analýzu požiadavky a na návrh riešenia a písomné návrhy riešenia požiadaviek. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom dodávateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.

- 6.5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi Servisné služby prostredníctvom zamestnancov, ktorí majú dostatočnú kvalifikáciu na ich plnenie, t.j. prednostne tými, ktorí sa podieľali na vývoji dodaného systému a majú potrebné znalosti o štruktúre a architektúre dodaného systému.
- 6.6. Dodávateľ je povinný na svoje náklady vymeniť pracovníka dodávateľa podieľajúceho sa na poskytovaní Servisných služieb na žiadosť objednávateľa v prípade preukázateľnej neschopnosti alebo nedbalosti alebo jeho preukázateľne nevhodného postupu.
- 6.7. Dodávateľ sa zaväzuje, že viacerí používatelia dodávateľa nebudú pristupovať do testovacieho a vývojového prostredia dodaného systému pod jedným identifikačným názvom.
- 6.8. Dodávateľ je povinný predložiť objednávateľovi prehlásenie každého povereného pracovníka o dodržovaní mlčanlivosti podľa bodu 8.1 týchto podmienok.

Článok VII.

Poverení pracovníci objednávateľa

- 7.1 Objednávateľ oznámi poverené osoby a ich zástupcov, ktoré sú oprávnené komunikovať s dodávateľom pri poskytovaní Servisných služieb.
- 7.2 Objednávateľ je povinný po nadobudnutí účinnosti Servisnej zmluvy a následne pri každej zmene písomne informovať do 7-tich kalendárnych dní dodávateľa o personálnom obsadení poverených osôb objednávateľa, ktoré budú oprávnené žiadať o poskytnutie Servisných služieb dodávateľa.
- 7.3 Objednávateľ na základe písomnej žiadosti dodávateľa je povinný zabezpečiť vstupy do svojich priestorov povereným zamestnancom dodávateľa. Tento prístup dodávateľa bude vykonaný vždy len pod priamym dozorom objednávateľa za účelom včasného plnenia záväzkov dodávateľa dohodnutých v tejto Servisnej zmluve a v súlade s internými predpismi objednávateľa upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činnosti v priestoroch objednávateľa a bude platiť len na obdobie trvania tejto Servisnej zmluvy.
- 7.4 Tam, kde je preukázateľne nutná s ohľadom na plnenie Servisných služieb účasť, alebo prístup dodávateľa k zamestnancom objednávateľa, objednávateľ súhlasí, že títo zamestnanci budú k dispozícii v čase, na ktorom sa dodávateľ a objednávateľ vopred písomne dohodli.
- 7.5 V prípade, že objednávateľ vykoná akékoľvek nastavenia a/alebo zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému, zapracuje objednávateľ vykonané nastavenia do aktuálnej verzie inštalčných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie dodaného systému najneskôr do termínu nasadenia zmeny do produkčného prostredia a bez zbytočného odkladu zašle aktuálne a úplné znenie uvedenej dokumentácie dodaného systému dodávateľovi, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Dodávateľ má právo požiadať objednávateľa o doplnenie zapracovania chýbajúcich informácií súvisiacich s nastavením

a/alebo zmenou a/alebo rozšírením dodaného systému, vykonaných objednávatel'om.

- 7.6 Objednávatel' zabezpečí pre prístup zamestnancov dodávateľa k dodanému systému hardvérové a softvérové vybavenie pracovných staníc v rozsahu 2 pracovných miest počas doby platnosti tejto Servisnej zmluvy.

Článok VIII.

Ochrana dôverných informácií

- 8.1 Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že bude vždy dôverné informácie druhej zmluvnej strany udržiavať v tajnosti, používať ich len na účely tejto Servisnej zmluvy a nebude ich rozširovať tlačou, iným médiom alebo akýmkoľvek iným spôsobom publikovať alebo inak uvoľňovať pre akúkoľvek tretiu stranu a/alebo tretiu osobu.

Za tretiu stranu nie je považovaný dodávateľ zmien dodaného systému realizovaných na základe zmluvy o dielo uzavretej s objednávatel'om a/alebo dodávateľ servisných služieb dodaného systému poskytovaných na základe servisnej zmluvy uzavretej s objednávatel'om.

Za tretie strany nie sú považovaní subdodávatelia dodávateľa a za tretie osoby nie sú považovaní pracovníci, ktorí sa budú podieľať na poskytovaní Servisných služieb pre objednávatel'a v mene dodávateľa. Dodávateľ je povinný zaviazat' subdodávateľov a zamestnancov podieľajúcich sa na poskytovaní Servisných služieb pre objednávatel'a v mene dodávateľa rovnakými záväzkami mlčanlivosti ako svojich zamestnancov. Týmto záväzkom mlčanlivosti nie je dotknuté zverejnenie Servisnej zmluvy ako povinne zverejňovanej zmluvy.

- 8.2 Výsledok poskytovaných služieb, dokumenty v spojení s poskytovaním Servisných služieb alebo akýkoľvek dokument, materiál, myšlienka, údaje alebo iné informácie, ktoré boli preukázateľne vytvorené dodávateľom (ďalej aj "originálne položky dodávateľa"), sa bude považovať za dôvernú informáciu dodávateľa.

- 8.3 V rozsahu, v akom akýkoľvek dokument, materiál, údaje alebo iné informácie boli preukázateľne vytvorené objednávatel'om a ostatné náležitosti objednávatel'a sprístupnené dodávateľovi (ďalej aj „originálne položky objednávatel'a“) pri plnení Servisnej zmluvy alebo predtým, sa bude považovať za dôvernú informáciu objednávatel'a.

- 8.4 Ďalej pod dôvernou informáciou obe 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 dodávateľa alebo objednávatel'a alebo sú označené ako dôverné a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou pre účely Servisnej zmluvy.

- 8.5 Dôverná informácia druhej zmluvnej strany však nezahŕňa nijaký dokument, materiál, údaje alebo inú informáciu, ktorá je alebo sa stáva verejne známou bez konania prijímajúcej zmluvnej strany (dodávateľa alebo objednávatel'a) v rozpore s touto Servisnou zmluvou. Na písomné požiadanie objednávatel'a alebo dodávateľa je druhá zmluvná strana po splnení predmetu tejto Servisnej zmluvy povinná vrátiť podklady, ktoré jej boli poskytnuté. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby bolo vylúčené sprístupnenie sprievodnej dokumentácie a ostatných náležitostí patriacich k dodanému systému tretím stranám a osobám a aby bolo vylúčené ich akékoľvek zneužitie, prípadne je povinný preukázať, že tieto boli zničené a nemôžu byť zneužitá a to až do doby, keď sa tieto informácie stanú všeobecne známymi.

- 8.6 V prípade, že bude u dodávateľa inštalované vývojové prostredie dodaného systému smie byť toto využívané len pre vykonanie činností pre zabezpečenie poskytovania Servisných služieb pre objednávateľa. Dodávateľ nie je oprávnený používať inštalované prostredia dodaného 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 dodaného systému akýmkoľvek technickým spôsobom, alebo tým, že využije alebo umožní využitie dodaného systému pre účely tretej strany a/alebo osoby.
- 8.7 Zmluvné strany písomne zaviažu svojich zamestnancov, iné strany a osoby, ktoré budú pracovať na základe Servisnej zmluvy a týchto podmienok, na dodržiavanie povinností podľa predchádzajúceho bodu 8.1, 8.2 a 8.3.
- 8.8 Objednávateľ neposkytne dodávateľovi 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 styk s utajovanými skutočnosťami.
- 8.9 Dodávateľ sa môže odvolávať na objednávateľa vo svojich verejných materiáloch v tom zmysle, že ide o zákazníka dodávateľa s písomným súhlasom objednávateľa a nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa, publikovať prácu dodávateľa 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 dodávateľ zaväzuje dňom odstúpenia od Servisnej zmluvy zrušiť odvolávku vo svojich verejných materiáloch o tom, že ide o zákazníka dodávateľa.
- 8.10 Dodávateľ 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 dodanému systému, ktoré boli poskytnuté od objednávateľa.

Článok IX.

Zmluvné pokuty

- 9.1 V prípade omeškania dodávateľa s platením faktúry je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02 % z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.
- 9.2 V prípade omeškania platby objednávateľa za predmet zmluvy bude mať dodávateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- 9.3 Zmluvnú pokutu pri poskytovaní servisných služieb nebude možné účtovať v prípade, že omeškanie dodávateľa bolo spôsobené neposkytnutím súčinnosti zo strany objednávateľa alebo vyššou mocou, čo sú okolnosti nepredvídateľné a neodvratiteľné ani jednou zo zmluvných strán.
- 9.4 V prípade, že dodávateľ zriadi v prostredí dodaného systému prístup pre akéhokoľvek používateľa v rozpore so zmluvne dohodnutým postupom pre zabezpečenie prístupu do dodaného systému, je povinný za každý takto zriadený prístup aj keď bol medzi časom zrušený zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500,- eur.

- 9.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nebude dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré objednávateľovi vzniknú porušením zmluvných povinností dodávateľa.
- 9.6 Objednávateľ nie je oprávnený uplatniť voči dodávateľovi zmluvnú pokutu v prípade, že pri riešení prevádzkového incidentu dodávateľom sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku toho, že objednávateľ preukázateľne nepoužíval dodaný systém v súlade s dodávateľom dodanými inštaláčnymi a používateľskými príručkami dodaného systému.

Článok X.

Preukazovanie schopnosti poskytovať servisné služby

- 10.1 Dodávateľ bude do 15 dní po skončení každého ročného výročia účinnosti servisnej zmluvy objednávateľovi preukázateľne dokladovať, že pre tie časti dodaného 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 zmluvou.

Za preukázateľné dokladovanie objednávateľ bude môcť považovať napr. zmluvu dodávateľa na poskytnutie servisných služieb treťou stranou, doklad o vykonaní úhrady za poskytnutie servisných služieb treťou stranou, a pod.

Objednávateľ bude oprávnený priebežne požadovať od dodávateľa dokladovanie v zmysle ods.1 a ods.2 tohto bodu pre vybranú časť dodaného systému a dodávateľ je povinný takéto zdokladovanie dodať do 1 mesiaca od vznesenia požiadavky objednávateľom.

Článok XI. Zodpovednosť za škodu a obmedzenia

- 11.1 Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom Servisnej zmluvy a jeho dodávkou, a to:
- a) vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť dodaného systému alebo jeho jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií, pokiaľ nebudú modifikované objednávateľom a ak objednávateľ neporuší svoje povinnosti, nebude zodpovedať za chod a funkčnosť dodaného systému uvedenému v sprievodnej dokumentácii dodaného systému, ktorú dodávateľ 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 nešetrným správaním zamestnancov dodávateľa v priebehu dodávky alebo servisného zákroku.
- 11.2 Obmedzenie a výnimky stanovené v predchádzajúcom bode nie sú platné pre zranenie osoby (vrátane smrteľného zranenia) spôsobené nedbanlivosťou dodávateľa.
- 11.3 Dodávateľ nezodpovedá za škody spôsobené prevádzkovým incidentom dodaného systému, riešením ktorého sa zistí, že prevádzkový incident vznikol v dôsledku toho, že objednávateľ preukázateľne nepoužíval dodaný systém v súlade s dodávateľom dodanými inštaláčnymi a používateľskými príručkami dodaného systému.

Článok XII.

Doba platnosti zmluvy, ukončenie zmluvy

- 12.1 Dodávateľ je viazaný záväzkom týkajúcim sa vykonávania servisných služieb v rozsahu a v súlade s podmienkami tejto Servisnej zmluvy počas platnosti tejto zmluvy od dátumu jej podpisu zmluvnými stranami, pričom z jeho strany nemôže byť tento záväzok predčasne ukončený
- 12.2 Ak dodávateľ poruší svoje zmluvné povinnosti podstatným spôsobom, t. j. ak dodávateľ opakovane nesplní riadne a včas svoje záväzky dohodnuté v servisnej zmluve, objednávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedel. Odstúpenie od tejto zmluvy je možné výlučne písomnou formou a právne účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy dodávateľovi.
- 12.3 Zmluvné strany sa dohodli, že servisnú zmluvu možno ukončiť tiež
- 12.3.1 Vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán.
- 12.3.2 Jednostranným odstúpením od zmluvy dotknutou zmluvnou stranou, ak druhá zmluvná strana poruší svoju zmluvnú povinnosť a nesplní ju ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej bola na to poskytnutá. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 12.3.3 Výpoveďou objednávateľa bez udania dôvodu s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výpovede dodávateľovi. V tomto prípade je dodávateľ objednávateľovi povinný po dobu troch mesiacov od doručenia písomnej výpovede plniť záväzky plynúce z tejto zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti je dodávateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 12.3.4 Odstúpením objednávateľa v súlade s § 19 zákona o verejnom obstarávaní.

Článok XIII.

Záverečné ustanovenia

- 13.1 Servisná zmluva a tieto podmienky sa budú riadiť slovenským právnym poriadkom.
- 13.2 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.
- 13.3 Servisná zmluva bude vyhotovená v šiestich exemplároch v slovenskom jazyku. Dodávateľ dostane dva exempláre a objednávateľ dostane štyri exempláre.
- 13.4 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.

Špecifikácia servisných služieb

1. Podpora a údržba

V rámci poskytovania služby Podpora a údržba dodávateľ zabezpečuje:

1. Pre prevádzku webového sídla objednávateľa umiestnenie do cloudovej infraštruktúry poskytovateľa internetových služieb formou IaaS v súlade s definovanými požiadavkami objednávateľa s minimálnou dostupnosťou datacentra na úrovni 99,97%, t.j. celková tolerovaná doba nedostupnosti v priebehu roka je 2 hodiny 38 minút.
2. Na úrovni datacentra budú zabezpečené všetky ďalšie služby ako dostupnosť infraštruktúry, siete, pripojenia, zálohovanie a následná obnova.
3. Používanie cloudových služieb sa musí riadiť Výnosom Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z.z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy a Zákomom č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
4. Technologická architektúra musí byť schopná obslúžiť minimálne 1000 paralelne pracujúcich návštevníkov a minimálne celkovo 30 000 návštevníkov denne.
5. Počet aplikačných serverov je potrebné rozvrhnúť tak, aby ich bolo možné škálovať horizontálne aj vertikálne na základe vyťaženia aplikačných serverov.
6. V prípade potreby pre horizontálne škálovanie bude rozdeľovaná záťaž medzi viaceré aplikačné servery prostredníctvom load balancera.
7. Technologická architektúra finálneho riešenia zabezpečuje, aby databáza a DMS využívali samostatné servery. Pre tieto servery nie je potrebné rozdeľovať horizontálne záťaž, teda budú mať dostatočnú hardvérovú konfiguráciu pre prevádzku.
8. Pre nové webové sídlo objednávateľa je prevádzkovaná samostatná makroekonomická databáza.
9. Pre prevádzku tohto komponentu (makroekonomickú databázu) je možné použiť samostatný aplikačný a databázový server alebo použiť jeden server pre aplikáciu vrátane umiestnenia databázy, prípadne využiť samostatné cloudové služby pre prevádzku riešenia.
10. Pre prevádzku makroeconomickej databázy musí dodávateľ počítať s dostatočným výkonom v prípade importu údajov, ktorý najviac vyťažuje HW prostriedky počas jeho spracovania. Objednávateľ umožňuje, aby makroekonomická databáza mohla používať služby IaaS alebo SaaS pre jej ďalšiu prevádzku.
11. Ak riešenie webového sídla využíva rovnaký databázový server ako Makroekonomická databáza, je možné prevádzkovať obidve databázy na rovnakom databázovom serveri.
12. Prevádzka webového sídla musí minimálne poskytovať:
 - 12.1 Zabezpečenie dostatočnej kapacity cloudovej infraštruktúry v rozsahu minimálne 18x CPU, 28 GB RAM, 1 TB HDD
 - 12.2 Zabezpečenie potrebných licencií pre operačné a databázové servery
 - 12.3 Monitoring infraštruktúry s možnosťou prístupu objednávateľa k monitoringu s emailovou/sms notifikáciou o výpadku služby.
 - 12.4 Denné zálohovanie databáz a kompletného obsahu webových sídla a mikrostránok s dostupnosťou zálohy po dobu 30 dní na požiadanie
 - 12.5 Automatické škálovanie HW požiadaviek na základe vyťaženia a zvýšenej návštevnosti pri požadovanom načítaní stránky do maximálne 4 sekúnd
13. SLA musí minimálne spĺňať:

- 13.1 Dostupnosť webového sídla www.nbs.sk na úrovni 99,8%, t.j. celková tolerovaná doba nedostupnosti v priebehu roka je 17 hodín 30 minút, pričom maximálna dĺžka súvislej nedostupnosti je 30 minút.
- 13.2 Monitoring dostupnosti webového sídla s prístupom objednávateľa k monitoringu a s emailovou/sms notifikáciou o výpadkoch služieb
- 13.3 Zabezpečenie a poskytovanie služieb spojených s profylaktikou na pravidelnej báze, proaktívnou kontrolou, monitoringom a údržbou
- 13.4 Servisná doba 24x7 pre zásadné incidenty, pre ostatné kategórie incidentov 9x5 t. j. od 8.00 do 17.00 hod. počas pracovných dní. Klasifikácia incidentov podľa závažnosti je špecifikovaná v kap. 4
- 13.5 Poskytovanie HelpDesk systému pre nahlasovanie incidentov (chápané ako požiadavky na riešenie incidentov), požiadaviek o službu a požiadaviek na zmenu
- 13.6 Mesačné vyhodnocovanie požiadaviek a parametrov prevádzky a podpory
- 13.7 Aktualizácia CMS systému a ďalších komponentov riešenia webového sídla na novšiu vydanú verziu. Súčasťou musí byť aj overenie kompatibility a otestovanie novšej verzie pred aktualizáciou na produkčné prostredie. Dodávateľ musí do 30 kalendárnych dní od vydania novej aktualizácie CMS alebo komponentu túto otestovať a odporučiť, či ju nasaďiť alebo nie. Nasadenie bude následne naplánované.
- 13.8 Zabezpečenie sledovania hrozieb a vydávania bezpečnostných updatov a patchov a pravidelná aktualizácia webového sídla a jeho častí.
- 13.9 Pravidelná aktualizácia a dostupnosť zdrojových kódov na mesačnej báze, prípadne poskytnutie prístupu na systém Zhotoviteľa s umiestnenými zdrojovými kódmi.
14. Webové riešenie musí komunikovať cez SSL protokol, teda komunikácia medzi serverom a klientom je cez https protokol a je šifrovaná. Objedávateľ zabezpečuje dôveryhodný certifikát (Overenie spoločnosti) vystavený dôveryhodnou certifikačnou autoritou pre každý aplikačný server dostupný z internetu
15. Poskytnutie a v prípade zmeny aktualizovanie zoznamu IP adries a hostname komponentov súvisiacich s webovým sídlom objednávateľa, ktoré budú dostupné z internetu
16. Prostredníctvom https protokolu musí byť zabezpečené prezentačné aj administratívne rozhranie
17. Administratívne rozhranie nebude dostupné z internetu a bude obmedzené len na prístup cez povolené IP adresy alebo rozsah IP adries
18. Akákoľvek komunikácia medzi systémami musí prebiehať cez šifrovanú komunikáciu
19. Musia byť splnené povinné náležitosti podľa Výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy pre oblasť bezpečnosti
20. Musia byť dodržané štandardy bezpečnosti minimálne podľa OWASP TOP 10. Podrobné informácie k štandardom bezpečnosti sú uvedené na oficiálnej stránke organizácie www.owasp.org.
21. Webové sídlo musí spĺňať štandardy bezpečnosti minimálne na:
 - Injection
 - Broken Authentication
 - Sensitive Data Exposure
 - XML External Entities (XXE)
 - Broken Access Control
 - Security Misconfiguration
 - Cross-Site Scripting (XSS)
 - Insecure Deserialization
 - Using Components with Known Vulnerabilities
 - Insufficient Logging & Monitoring
22. Bezpečnosť musí byť riešená na úrovni samotného systému ako aj na úrovni aplikačných a databázových serverov. Dodávateľ umožní vykonať na základe oficiálnej požiadavky objednávateľa bezpečnostné testovanie webového sídla objednávateľa počas jeho prevádzky,

pričom dodávateľ poskytne potrebnú súčinnosť (napr. dokumentáciu, konfiguračné údaje, konzultácie), vrátane prístupu k jednotlivým komponentom riešenia. Bezpečnostné testovanie bude vykonané zamestnancami objednávateľa alebo s využitím služieb tretej strany poverenej objednávateľom.

23. Pre webové sídlo musí byť počas prevádzky zabezpečené sledovanie hrozieb a vydávanie bezpečnostných updatov a patchov. Dodávateľ odstráni všetky známe zraniteľnosti v nasledovných časových intervaloch:
 - 23.1 Pre zraniteľnosti s CVSS skóre > 7:
 - pre zraniteľnosti odstrániteľné úpravou konfigurácie: do 48 hodín od ich zverejnenia, vo výnimočných prípadoch max do 1 mesiaca
 - pre zraniteľnosti odstrániteľné nasadením opravného balíka: do 2 týždňov po zverejnení opravného balíka, vo výnimočných prípadoch max do 3 mesiacov
 - 23.2 Ostatné zraniteľnosti budú odstránené v rámci nasledovnej aktualizácie komponentov, ich odstránenie však nesmie prekročiť 1 rok
24. Webové sídlo musí spracovávať osobné údaje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z o ochrane osobných údajov a v súlade s európskou smernicou o ochrane osobných údajov (GDPR). Ochrana týchto údajov musí byť zabezpečená:
 - 24.1 Na úrovni aplikácie a databázy proti prípadnému úniku, resp. zneužitiu týchto údajov
 - 24.2 Na úrovni rozhraní na ich sprístupnenia tretím stranám.
 - 24.3 Proti zneužitiu správcom alebo používateľom s vysokými oprávneniami
 - 24.4 Na primeranej úrovni proti odcudzeniu,
 - 24.5 Na primeranej úrovni proti neautorizovanej zmene
25. Riešenie musí obsahovať mechanizmus stáleho logovania aktivít bez možnosti deaktivácie
26. Prevádzkovateľ zabezpečí monitoring bezpečnostných udalostí s oznamovacou povinnosťou objednávateľa o zachytených bezpečnostných incidentoch formou reportu, a to v pravidelných intervaloch 1 x týždenne, pričom súčasťou reportu je v prípade zachytených bezpečnostných incidentoch popis riešenia incidentov, resp. spôsob nápravy.

2. Implementácia

1. Poskytovanie služieb a garancia parametrov požiadaviek na zmenu
2. Servisná doba 9x5 t. j. od 8.00 do 17.00 hod. počas pracovných dní
3. Vypracovanie návrhu riešenia pre jednotlivé požiadavky objednávateľa.
4. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne do 500 hodín čerpatel'ných počas trvania zmluvy, ktoré budú čerpané na základe schválenia návrhu riešenia na strane objednávateľa. V prípade uplatnenie Opcie I sa rozsah služby implementácia rozširuje o ďalších 500 osobohodín. V prípade uplatnenie Opcie II sa rozsah služby implementácia rozširuje o ďalších 500 osobohodín. Dodávateľ akceptuje, že objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre vyššie uvedenú službu. To znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovený maximálny rozsah pre túto službu, resp. nemusí túto službu čerpať vôbec.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácia v súlade s nasledujúcou tabuľkou

ID	Služba / Činnosti	Aktivácia služby		Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia	Žiadosť	-	v pracovnej dobe	-	10 prac.dní
2.	Vykonať analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia	Žiadosť / Objednávka	-	v pracovnej dobe	-	podľa objednávky

ID	Služba / Činnosti	Aktivácia služby		Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
3.	Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému	Objednávka	-	v pracovnej dobe	-	podľa objednávky

Tabuľka: Parametre požiadaviek na zmenu a ich požadovaná garancia

	Prijatie požiadavky	Návrh riešenia	Vyriešenie požiadavky
Požiadavka na zmenu malého rozsahu	4 hod	2 dni	Na základe návrhu riešenia do 5 dni
Požiadavka na zmenu	8 hod	10 dní	Na základe návrhu riešenia

5. Platba za analýzu požiadavky a návrh riešenia bude realizovaná na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej dodávateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na analýzu požiadavky a návrh riešenia.
6. Platba za realizáciu riešenia bude uskutočnená na základe objednávateľom podpísaného preberacieho protokolu plnenia služby a k nej dodávateľom vystavenej faktúry podľa objednávky na realizáciu riešenia.

3. Konzultácie na pracovisku objednávateľa

1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom "Konzultácie na pracovisku objednávateľa" rozumie poskytnutie konzultácie objednávateľovi priamo na pracovisku objednávateľa na základe podmienok uvedených v objednávke.

Služba Konzultácie na pracovisku objednávateľa bude dodávateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v objednávke formou priamej účasti dodávateľa na pracovisku objednávateľa.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Konzultácie na pracovisku objednávateľa v rozsahu maximálne do **100 osobohodín počas trvania Servisnej zmluvy**. V prípade uplatnenie Opcie I sa rozsah Konzultácie na pracovisku objednávateľa rozširuje o ďalších 100 osobohodín. V prípade uplatnenie Opcie II sa rozsah Konzultácie na pracovisku objednávateľa rozširuje o ďalších 100 osobohodín. Konzultácie na pracovisku objednávateľa sa budú realizovať ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiadava formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej dodávateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiadava.

Dodávateľ akceptuje, že objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre vyššie uvedenú službu. To znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovený maximálny rozsah pre túto službu, resp. nemusí túto službu čerpať vôbec.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Konzultácie na pracovisku objednávateľa v súlade s nasledujúcou tabuľkou:

Tabuľka: Popis služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa

ID	Činnosti	Aktivácia služby		Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Konzultácie priamo na pracovisku objednávateľa na základe podmienok uvedených v objednávke	Objednávka	-	v pracovnej dobe	do 2 prac. dní	podľa objednávky

- Dodávateľ po poskytnutí služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa odovzdá objednávateľovi výkaz prác s popisom obsahu poskytnutých konzultácií a prezenčnú listinu účastníkov konzultácie, na základe ktorých zástupca objednávateľa potvrdí svojim podpisom poskytnutie služby Konzultácia na pracovisku objednávateľa v požadovanej kvalite.
- Dodávateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi Konzultáciu na pracovisku objednávateľa na základe písomnej objednávky, ktorá bude dodávateľovi doručená poštou, alebo faxom, alebo elektronickou poštou.

4. Klasifikácia incidentov podľa závažnosti

- Objednávateľ a dodávateľ sa dohodli, že klasifikácia incidentov podľa závažnosti uvedená v tomto bode platí pre servis dodaného systému v rámci služby Podpora a údržba počas záručnej doby aj po záručnej dobe. Klasifikáciu incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

Zásadný incident	Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne - Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) dodávaného systému. - Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému.
Závažný incident	Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodávaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok obmedzuje jeho používanie v prevádzke nasledovne: - 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) dodávaného systému. - Nie je možné vykonať výber niektorých údajov alebo nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z databázy údajov dodávaného systému alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom v databáze údajov dodávaného systému.

Nepodstatný incident	Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému 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 častočne obmedzuje jeho používanie v prevádzke a vyžaduje si: 1. Nastavenie parametrov systému dodávateľom. 2. Úpravy dodávaného systému v malom rozsahu (3 osobodni) podľa požiadavky objednávateľa.
Iný incident	Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodaného systému avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri jeho používaní dodaného systému v prevádzke a vyžaduje si: 1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodávaného systému. 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému.

2. Parametre SLA pre jednotlivé kategórie incidentov a ich požadovaná garancia

	Prijatie požiadavky	Začatie riešenia	Vyriešenie požiadavky
Zásadný incident	2 hod	2 hod	4 hod
Závažný incident	4 hod	2 dni	5 dní
Nepodstatný incident	4 hod	5 dní	10 dní
Iný incident	v prac. dobe čase od 8.00h do 17.00h	5 dní	20 dní

3. Dodávateľ 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 dodávateľom.

Špecifikácia ceny**1. Mesačné paušálne poplatky****1.1. Cena za zabezpečenie cloudovej infraštruktúry a služby Podpora, Údržba**

ID	Popis položky	Cena v EUR
		bez DPH
P5	Cena za zabezpečenie cloudovej infraštruktúry a prevádzky (vrátane softvérových prostriedkov) podľa požiadaviek za 1 mesiac	700,-
P6	Cena za zabezpečenie SLA podpory a údržby podľa požiadaviek za 1 mesiac	800,-

2. Ceny služieb na objednávku**2.1. Ceny za službu Konzultácie na pracovisku objednávateľa a za Implementáciu**

ID	Popis položky	Cena v EUR
		bez DPH
P7	Cena za 1 osobohodinu implementácie	35,-
P8	Cena za 1 osobohodinu služby konzultácie na pracovisku objednávateľa	35,-

Národná banka Slovenska

kód:

č. j.:

Protokol o akceptácii dodaného systému Webové sídlo NBS

1. Názov dodaného systému : Webové sídlo NBS

2. Termín vykonania testovania :

Prevádzkovateľ IS :

Projektant IS :

Vlastník IS :

**Pracovníci poverení
vykonaním testovania:**

3. Súvisiace materiály a dokumenty:

4. Záver

Dátum:

Podpis:

Vyjadrenia:

a) Vlastníka

dňa:

- ☐ bez pripomienok
- ☐ s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

b) Pracovníkov poverených vykonaním testovania

dňa:

- ☐ bez pripomienok
- ☐ s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- ☐ bez pripomienok
- ☐ s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- ☐ bez pripomienok
- ☐ s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- ☐ bez pripomienok
- ☐ s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- ☐ bez pripomienok
- ☐ s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

dňa:

- ☐ bez pripomienok
- ☐ s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

c) Projektanta

dňa:

- ☐ bez pripomienok
- ☐ s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

d) Prevádzkovateľa

dňa:

- ☐ bez pripomienok
- ☐ s pripomienkami v prílohe

.....
podpis

Prílohy: o pripomienky vlastníka, počet strán

o pripomienky pracovníkov poverených vykonaním testovania, počet strán .

o pripomienky projektanta, počet strán

o pripomienky prevádzkovateľa, počet strán

**Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia
požiadavky v rámci dodaného systému
(Webové sídlo NBS)**

Poverená osoba objednávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Poverená osoba dodávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Vyjadrenie:

.....

Objednávateľ súhlasí/nesúhlasí s analýzou a návrhom riešenia dodávateľa na realizáciu požiadavky v rámci úpravy a/alebo rozšírenia dodaného systému Webové sídlo NBS.

Za objednávateľa
meno/dátum/podpis

.....

Za dodávateľa
meno/dátum/podpis

.....

Protokol o plnení služby Implementácia v rámci dodaného systému
(Webové sídlo NBS)

Poverená osoba objednávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Poverená osoba dodávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	
Fax	

Vyjadrenie:

.....

Objednávateľ súhlasí/nesúhlasí s Implementáciou riešenia dodávateľa na realizáciu požiadavky v rámci úpravy a/alebo rozšírenia dodaného systému Webové sídlo NBS.

Príloha: Protokol o akceptačnom testovaní úpravy dodaného systému a o výsledkoch akceptačných testov.

Za objednávateľa
meno/dátum/podpis

.....

Za dodávateľa
meno/dátum/podpis

.....

Slovník pojmov k Servisnej zmluve

Pojem (y) / Výraz /	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Aktualizácie	Zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia dodávaného systému (licencovaných programov), ktoré dodávateľ 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 dodávateľ objednávateľovi podľa podmienok tejto zmluvy.
Dodávateľ	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.
Doba odozvy	Rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je zhotoviteľ povinný začať vykonávať príslušnú činnosť od nahlásenia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie.
Dodať podľa tejto zmluvy, Odovzdať	Zmluvné strany rozumejú dodanie dodávky, uvedenej v popise predmetu zmluvy a záväzkoch dodávateľa v tejto zmluve dodávateľom objednávateľovi podľa zmluvných podmienok, záväzkov, štandardov, postupov a oprávnení uvedených v tejto zmluve. Táto skutočnosť musí byť písomne potvrdená dodávateľom a objednávateľom v príslušnom protokole.
Dodaný systém	Dodaný systém znamená informačný systém alebo systémy pozostávajúci/e/ z modulov, komponentov, objektov, programov, procedúr, funkcií, aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb, databázy a databázových objektov, a/alebo dodaných a implementovaných dodávateľom objednávateľovi podľa zmluvy o dielo č. E-961.10.1001.10
Dostupnosť služby	Čas, kedy je služba dodávateľom 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 dodávateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné, a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou iba pre účely tejto zmluvy.

Pojem (y) / Výraz /	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Chyba,	Chybu predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na dodaný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality dodaného systému alebo úprav dodaného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav dodaného 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 dodaného 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 spôsobila výpadok alebo zníženie funkcionality a výkonnostných parametrov dodávaného systému, infraštruktúry dodávaného systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávaného systému,
Incident (Prevádzkový)	Nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú : - pri prevádzke dodaného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného systému v produkčnom prostredí alebo - pri prevádzke dodaného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného 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“
Incident (Zásadný)	Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne - Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) dodávaného systému. - Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému.

Incident (Závažný)	Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodávaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok obmedzuje jeho používanie v prevádzke nasledovne: 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) dodávaného systému. 2. Nie je možné vykonať výber niektorých údajov alebo nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z databázy údajov dodávaného systému alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom v databáze údajov dodávaného systému.
Incident (Nepodstatný)	Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému 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: 1. Nastavenie parametrov systému dodávateľom. 2. Úpravy dodávaného systému v malom rozsahu (3 osobodni) podľa požiadavky objednávateľa.
Incident (Iný)	Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodaného systému avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri jeho používaní dodaného systému v prevádzke a vyžaduje si: 1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodávaného systému. 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému.
Informačný Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov	Systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/nedostatkov zistených pri prevádzke dodaného systému, alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného systému alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti dodaného systému (akceptačného testovania)
Inštalácia	Zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát dodaného systému v databázovej a aplikačnej vrstve dodaného systému. Táto inštalácia môže byť vykonaná na testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí u dodávateľa.
IS, informačný systém	Kompaktný programový produkt, pomocou ktorého sa na prostriedkoch výpočtovej techniky s nosičmi údajov spracúvajú údaje a informácie v elektronickej forme
Kvalita	Celkový súhrn znakov prvku, ktoré ovplyvňujú jeho schopnosť uspokojiť stanovené a predpokladané potreby.

Pojem (y) / Výraz /	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Lehota služby	Rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je dodávateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného incidentu môže dodávateľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť incident v náhradnom termíne dohodnutom objednávateľom. Pre účely zmluvných pokút za nedodržanie lehoty služby sa poskytnutie náhradného riešenia chápe ako vyriešenie incidentu.
Nastavenia dodaného systému	Nastavenie dodaného systému znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní systému. Nastavenie dodaného systému musí byť vykonané v súlade s používateľskou dokumentáciou.
Osobodeň	Zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín.
Osobohodina	Zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 1 hodiny.
Poverená osoba, zamestnanec	Zástupca jednej zo strán tejto Zmluvy zaisťujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto zmluvou a jeho oprávnením.
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.
Požiadavka na zmenu	Požiadavka na zmenu predstavuje prostriedok na modifikáciu dodaného systému, t.j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť vlastnosti dodaného systému voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti dodaného systému.
Pracovná doba	Za pracovnú dobu sa pre účely tejto Servisnej zmluvy rozumie časové obdobie medzi 8.00 – 17.00 hod. v pracovných dňoch.
Prijatý, Prijatie, Prijat'	Pojmy „Prijatý“, „Prijatie“, „Prijat'“ 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 dodávateľa boli zo strany dodávateľa splnené podľa podmienok, štandardov, procedúr a kritérií tejto zmluvy, a ktorých splnenie objednávateľ podľa podmienok tejto zmluvy písomne odsúhlasil (akceptoval), b) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok dodávateľa boli na základe predchádzajúceho objednávateľom odsúhlaseného splnenia

Pojem (y) / Výraz /	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	dodávateľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal, c) fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku dodávateľa potvrdia dodávateľ 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 dodávateľa boli zo strany dodávateľa 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 dodávateľa potvrdia dodávateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole. . Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve. c) účel a stav dodávky alebo záväzku dodávateľa musí byť jednoznačne uvedený vo funkčnom prijímacom protokole.
Prevádzkovateľ, prevádzkovateľ IS	Organizačný útvar NBS, ktorý uskutočňuje prevádzku a údržbu dodaného systému .
Produkčné prostredie	Zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje nachádzajúce sa u dodávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k produkčnej prevádzke dodaného 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.
Produkčná inštalácia	Inštalácia pre účely produkčnej prevádzky, t. j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase

Pojem (y) / Výraz /	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
Prostredie	Zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné a/alebo vývojové prostredie dodávateľa, ktoré je inštalované v priestoroch objednávateľa na používanie s dodaným systémom (licencovanými programami).
Riadenie incidentov	Spočíva v: a) zaznamenanie incidentov v rámci prevádzky dodaného systému a/alebo počas akceptačného testovania úpravy dodaného systému alebo jeho časti b) vykonanie analýzy príčin incidentu, c) vyriešenie incidentov a otestovanie u dodávateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových incidentov do dodaného systému ako dôsledok riešenia daného incidentu, d) vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, e) vedenie dokumentácie o riadení incidentov.
SLA	Service level agreement – dohoda o úrovni poskytovaných služieb, definuje rozsah, úroveň a intenzitu služieb poskytovaných dodávateľom objednávateľovi.
Sprievodná dokumentácia dodaného systému	Sprievodnú dokumentáciu dodaného systému predstavuje: 1. vývojová dokumentácia dodaného systému, 2. technická dokumentácia dodaného systému, 3. používateľská dokumentácia dodaného systému, 4. inštalčná dokumentácia dodaného systému.

Pojem (y) / Výraz /	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
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 dodávateľ alebo ide o softvérové programy vytvorené dodávateľom, s ktorými dodávateľ bežne obchoduje na trhu formou predaja licencií.
Vlastník, vlastník IS	Organizačný útvar NBS, ktorý stanovuje obsahovú náplň IS s oprávnením požadovať jeho modifikácie a v súlade s vnútornými predpismi NBS rozhodovať o prístupe zamestnancov NBS a iných organizácií k službám a údajom v IS
Výkaz	Zmluvné strany rozumejú tlačový výstup vyhotovený vo formáte a grafickej úprave, ktorý je predpísaný internými aktmi riadenia objednávateľa alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi. Vzor každého výkazu je uvedený v tejto zmluve. Tlač môže byť vykonávaná na (čistý) papier formátu A4 a A3 podľa formátu požadovaného výkazu.
Vývojové prostredie	Dodaný systém, ktorý je inštalovaný a sprístupnený v mieste dodávateľa
Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy	Rozumie sa zmluva číslo č. E-961.10.1002.10 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 dodávateľ.

Zoznam subdodávateľov

p.č.	Subdodávateľ	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa
1.	TECHNISERV IT, spol. s r.o., so sídlom Traťová 574/1, 619 00 Brno, Česká republika IČO: 26298953, zapísaný v obchodnom registri vednom Krajským súdom v Brne pod značkou C 42557	