

Zmluva č. C-NBS1-000-074-008
o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS DWH-
Dátový sklad

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej len „Servisná zmluva“)

medzi:

Zmluvné strany

Objednávateľ:

Názov: Národná banka Slovenska
Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
Zastúpený:
IČO: 308 44 789
DIČ: 2020815654
IČ DPH: SK2020815654

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

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

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

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: ADASTRA, s.r.o.
Sídlo: Mýtna 48, Bratislava 811 07
Zastúpený:
IČO: 35 874 244
DIČ: 2021788318
IČ DPH: SK2021788318, spoločnosť ADASTRA, s.r.o. je platcom DPH

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

Zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 30530B

(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. 37325-MSS, zverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 180/2022 dňa 15.08.2022, 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 Konsolidácia údajov DWH/BI.
- B.** Na základe vyhodnotenia ponúk bola ponuka poskytovateľa vyhodnotená ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku poskytovateľa sa zmluvné strany na základe slobodnej vôle a v súlade s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky rozhodli uzatvoriť túto Servisnú zmluvu.
- C.** Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa informačným systémom DWH myslí informačný systém, ktorý je dodaný poskytovateľom NBS (ďalej len „dodaný informačný systém“ alebo „systém DWH“) na základe zmluvy o dielo č. C-NBS1-000-073-444 na IS DWH – Dátový sklad (ďalej len „zmluva o dielo“), ktorú uzatvorili zmluvné strany súčasne s touto Servisnou zmluvou.
- D.** Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci touto Servisnou zmluvou zabezpečuje služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja dodaného informačného systému za účelom jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úpravy funkcionalít a tiež zabezpečenia interoperability so všetkými inými informačnými systémami, v prípade, ak je s nimi systém DWH integrovaný.

Článok I Predmet zmluvy

- 1.1.** Poskytovateľ sa touto Servisnou zmluvou zaväzuje zabezpečiť prevádzkyschopnosť systému DWH pozostávajúcu z dvoch vzájomne súvisiacich činností, a to z údržby a podpory systému DWH, ktorá zahŕňa zabezpečenie jeho garantovanej spoľahlivosti a požadovanej úrovne dostupnosti a rýchle odstránenie prípadných problémov, incidentov bez negatívneho dopadu na prevádzku systému DWH a z ďalšej úpravy, ktorá zahŕňa modernizáciu alebo rozširovanie funkčnosti, ktorá môže byť vynútená budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami/ úpravou rozhraní pre externé systémy, s ktorými sa informačný systém integruje alebo môže integrovať. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytnúť 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 dodané poskytovateľom v rámci zmluvy o dielo)
 - 1.2.7.** Doplnkové služby (Exit služba a Konzultácie pre nového dodávateľa)

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

Článok II Termín a čas poskytovania Servisných služieb

- 2.1.** Termíny plnenia:

a) služby Podpora a Údržba podľa článku I bod 1.2.1. a 1.2.2. (ďalej aj ako „Paušálne služby“) sa poskytovateľom poskytujú mesačne,

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 „Objednávkové služby“) sa poskytovateľom poskytujú na základe písomnej objednávky objednávateľa vystavené v súlade s touto Servisnou zmluvou.

- 2.2.** Začiatok poskytovania Servisných služieb je odo dňa dodania informačného systému DWH podľa zmluvy o dielo.
- 2.3.** Čas poskytovania Servisných služieb, termíny Servisných služieb a podmienky ich poskytovania sú stanovené v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
- 2.4.** V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené poskytovateľovým zavinením, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou zmluvných strán, najmenej 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 objednávateľ nie je povinný používať jednotný objednávkový formulár, ak je taký formulár zmluvným stranám k dispozícii.
- 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 sú nasledujúce miesta objednávateľa:

1.	Národná banka Slovenska, Cukrová 8, 813 25 Bratislava, Slovenská republika
2.	Národná banka Slovenska, Rybníčná 40, Bratislava, Slovenská republika (Záložné pracovisko NBS - ZPB)
3.	Národná banka Slovenska, Kopčianska 92, Bratislava, Slovenská republika (Záložné technologické pracovisko NBS – ZTP)
4.	Národná banka Slovenska, Expozitúra Banská Bystrica, Národná 10 975 77 Banská Bystrica, Slovenská republika
5.	Národná banka Slovenska, Expozitúra Košice, Slovenskej jednoty 14 041 41 Košice, Slovenská republika
6.	Národná banka Slovenska, Expozitúra Nové Zámky, T.G. Masaryka 3 940 62 ,Nové Zámky, Slovenská republika
7.	Národná banka Slovenska, Expozitúra Poprad, Dostojevského 4444/26 058 02, Poprad, Slovenská republika
8.	Národná banka Slovenska, Expozitúra Žilina, Antona Bernoláka 74 010 01 , Žilina, Slovenská republika

9.	Národná banka Slovenska, Kremnica, Štefánikovo nám. 11/21 967 01, Kremnica, Slovenská republika
10.	Národná banka Slovenska, VÚZ Bystrina, Smokovec, Slovenská republika

- 3.3.** 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 dodaného informačného systému

Článok IV

Ceny za poskytované Servisné služby a ich platobné podmienky

- 4.1.** Ceny za poskytovanie Servisných služieb pre zabezpečenie prevádzky dodaného 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. 3 – Špecifikácia ceny tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „Príloha č. 3“). Ceny za poskytovanie Servisných služieb zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené s poskytovaním Servisných služieb vrátane dopravy. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za Servisné služby poskytnuté na základe tejto Servisnej zmluvy ceny podľa Prílohy č. 3 tejto Servisnej zmluvy.
- 4.2.** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Paušálne služby tejto Servisnej zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 4.3.** Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Objednávkové služby tejto Servisnej zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a potvrdení poskytnutia Objednávkových služieb akceptačným protokolom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby do 14 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s Prílohou č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
- 4.4.** Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po doručení písomnej záväznej objednávky zo strany objednávateľa.
- 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.
- 4.10. 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.
- 4.11. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.

Článok V

Zmluvné pokuty k štandardom Servisných služieb

- 5.1. V prípade, že dôjde pri poskytnutí Servisnej služby Podpora uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy:
- a) k nedodržaniu Doby odozvy služby, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 600,- eur bez DPH za každý začatý deň nedodržania Doby odozvy;
 - b) k nedodržaniu Lehoty služby, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 600 eur,- bez DPH 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:
 - 200,- eur bez DPH za každú **začatú hodinu** nedodržania Doby odozvy a Lehoty služby;
 - b) „**závažný incident**“, tak objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 700,- eur bez DPH za každý **začatý deň** nedodržania Doby odozvy a Lehoty služby;
 - c) „**nepodstatný incident**“, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 500,- eur bez DPH za každý **začatý deň** nedodržania Doby odozvy a 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 5-krát za rok, tak sa jedná o podstatné porušenie Servisnej zmluvy a objednávateľ je od nej oprávnený okamžite odstúpiť,
 - b) „Závažný incident“ viac ako 3-krát v priebehu jedného kalendárneho mesiaca, alebo viac ako 7-krát za rok, tak sa jedná o podstatné porušenie Servisnej zmluvy a objednávateľ je od nej oprávnený okamžite odstúpiť.
- 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 3 roky (36 mesiacov) odo dňa dodania informačného systému DWH podľa zmluvy o dielo s možnosťou jej predĺženia o 2 roky (24 mesiacov) – Opcia 1.
- 6.2.** Objednávateľ si vyhradzuje právo uplatniť Opciu 1 u poskytovateľa na ďalšie poskytovanie Servisných služieb za rovnakú cenu, v rozsahu a za rovnakých podmienok uvedených v tejto Servisnej zmluve. Uplatnenie Opcie 1 predstavuje predĺženie trvania tejto Servisnej zmluvy spolu o ďalšie 2 roky (24 mesiacov). Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby podľa tejto Servisnej zmluvy, na ktoré si objednávateľ uplatnil Opciu 1.
- 6.3.** Pre zamedzenie pochybností, objednávateľ je oprávnený (nie povinný) uplatniť si Opciu 1 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.
- 6.4.** V prípade neuplatnenia Opcie 1 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 1, 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 uplatnenými objednávatel'om podľa tejto Servisnej zmluvy vo výške 150 000,- eur bez DPH.

Článok VII

Práva duševného vlastníctva

- 7.1. Výsledky poskytnutia Servisných služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, ktorých vytvorenie bolo zabezpečené špecificky na účely plnenia tejto Servisnej zmluvy, môžu mať povahu autorského diela v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“). Autorským dielom sa na účely tejto Servisnej zmluvy rozumejú najmä počítačové programy vrátane ich všetkých súčastí alebo každý update/upgrade dodaného informačného systému, databázy, súvisiaca dokumentácia, alebo akéhokoľvek iné autorské dielo vytvorené poskytovateľom spĺňajúce znaky autorského diela (ďalej len ako „dielo“).
- 7.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že vykonáva majetkové práva autora k dielu vytvorenému a dodanému na základe tejto Servisnej zmluvy a žiadna tretia osoba nie je oprávnená vykonávať majetkové práva autora k dielu alebo s dielom v zmysle Autorského zákona. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený udeliť objednávatel'ovi licenciu v rozsahu a v súlade s touto Servisnou zmluvou. V prípade, ak tretia strana sa bude voči objednávatel'ovi domáhať porušenia svojich autorských práv je poskytovateľ povinný bezodkladne vysporiadať s takouto tret'ou stranou autorské práva, aby zodpovedali jeho vyhláseniam a udelenej licencií v tejto Servisnej zmluve a zároveň zodpovedá za všetku škodu, ktorá objednávatel'ovi tým vznikla.
- 7.3. Dodaný informačný systém je taký informačný systém, ktorý bol vyvinutý na základe špecifických požiadaviek objednávatel'a. Účelom úpravy autorských práv je vylúčiť akúkoľvek závislosť objednávatel'a od poskytovateľ'a pri použití dodaného informačného systému alebo diela v autorskoprávnom rozsahu. Zároveň poskytovateľ nie je oprávnený využívať diela pre vlastné produkty a služby, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. V prípade, ak dielo bolo vytvorené v rámci spoločného diela (§ 92 Autorského zákona) je výlučným alebo jediným nositeľom majetkových práv autora objednávatel'.
- 7.4. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy dielo, poskytovateľ na akékoľvek takéto dielo udeľuje objednávatel'ovi výhradnú, počas celej doby trvania majetkových práv, územne, vecne neobmedzenú a v cene za dielo splatnú licenciu. Licencia zahŕňa všetky spôsoby použitia diela podľa § 19 ods. 4 Autorského zákona. Pre vylúčenie pochybností licencia zahŕňa právo dielo spracovať (dokončenie diela, zmenu diela, začlenenia do iných diel alebo iný zásah do diela), vrátane v rovnakom rozsahu výkonu autorských práv k strojovým a zdrojovým kódom najmä právo ich kopírovanie, prekladania, prispôbovania, modifikovania, upravovania a začleňovania do iných diel, a to prostredníctvom objednávatel'a 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.
- 7.5. Poskytovateľ najneskôr v prvý deň plynutia posledných siedmich kalendárnych mesiacov trvania Servisnej zmluvy poskytne objednávatel'ovi všetky a úplné komentované zdrojové kódy k informačnému systému vytvorené alebo zmenené na základe Servisnej zmluvy. Uvedeným nie je dotknuté právo objednávatel'a kedykoľvek požiadať o vydanie všetkých zdrojových kódov alebo ktoréhokoľvek z nich. V prípade predčasného ukončenia Servisnej zmluvy táto povinnosť vzniká dňom požiadania objednávatel'a o ich vydanie.
- 7.6. Vlastníkom veci, prostredníctvom ktorej je dielo vytvorené, sa stáva objednávatel' odovzdaním diela.
- 7.7. Predmetom plnenia v zmysle tejto Servisnej zmluvy je právo používať a zabezpečiť podporu poskytovateľom dodaných:

- 7.7.1.** počítačových programov poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy, ktoré sa riadia podľa osobitných licenčných podmienok a ich použitie je súčasťou plnenia Servisnej zmluvy alebo sa počas jej trvania ukáže ako nevyhnutné,
- 7.7.2.** špecifikácia proprietárnych SW použitých pri plnení tejto Servisnej zmluvy tvorí prílohu zmluvy o dielo a/alebo Prílohu č. 3 Servisnej zmluvy. V prípade, že pri plnení Servisnej zmluvy vznikne potreba použitia iných proprietárnych SW neuvedených zmluve o dielo a/alebo v Prílohe č. 3, je možné ich použiť len s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa s jeho použitím a s licenčnými podmienkami. V prípade, ak sú s použitím proprietárneho SW spojené licenčné poplatky je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto Servisnej zmluve. V prípade, ak z objektívnych dôvodov (napr. ukončenie podpory proprietárneho SW) vznikne potreba použitia nového proprietárneho SW, ktorým sa má nahradiť použitie pôvodného proprietárneho SW, tak poskytovateľ sa ho zaväzuje zabezpečiť a poskytnúť objednávateľovi, pričom nový proprietárny SW musí byť z obsahového hľadiska, z hľadiska rozsahu licencie a ceny ekvivalentný alebo obdobný ako pôvodný proprietárny SW.
- 7.8.** Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy bude musieť použiť proprietárny SW súčasťou plnenia bude oprávnenie objednávateľa používať takýto počítačový program v súlade so štandardnými licenčnými podmienkami poskytovateľa alebo tretích strán. Pre akceptáciu počítačového programu poskytovateľa alebo tretej strany platí, že pre úplnú a neobmedzenú realizáciu predmetu tejto Servisnej zmluvy a licencie budú časovo trvať minimálne do doby trvania tejto Servisnej zmluvy. Pre použitie poskytovateľom modifikovaného open source softvéru platí, že poskytovateľ nemôže k open source softvéru pridať doplňujúce podmienky v rozpore s licenciou udelenou na dielo podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 7.9.** Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia proprietárnych SW a open source SW v rámci poskytovania Servisných služieb a predložiť objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.

Článok VIII

Audit a poistenie

- 8.1.** Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne umožniť objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti, technického riešenia a kapacít a zároveň 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 350.000,- eur (slovom tristo päťdesiat tisíc eur). Poistením musia byť kryté nároky všeobecnej zodpovednosti za škodu na veciach a na zdraví, vrátane ušlého zisku, spôsobené pri výkone činností poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy spôsobenej objednávateľovi alebo tretím osobám, pričom toto poistenie musí mať vinkuláciu v prospech objednávateľa, čiže viazané poistné plnenie v prospech objednávateľa, resp. príkaz vyplatiť poistné plnenie objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný kedykoľvek na písomnú výzvu objednávateľa preukázať v lehote 3 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy objednávateľa splnenie povinnosti podľa tohto bodu Servisnej zmluvy. Poistnú zmluvu v zmysle tohto bodu Servisnej zmluvy je poskytovateľ povinný udržať v trvaní (platnosti) až do dňa skončenia záručnej doby predmetu plnenia tejto Servisnej

zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek povinnosti poskytovateľa podľa tohto bodu Servisnej zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy.

Článok IX

Záverečné ustanovenia

- 9.1. Vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán sú tiež upravené vo všeobecných podmienkach uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.2. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať dodaný informačný systém v súlade s licenčnými dojednaniami jednotlivých komponentov dodaného 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 dodaného informačného systému, poskytovateľ uvedie túto skutočnosť vo výstupnej správe aj s návrhom riešenia tohto stavu.
- 9.3. Táto Servisná zmluva môže byť menená v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní len formou písomných a očíslovaných dodatkov, ktoré budú schválené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 9.4. Pojmy, výrazy, skratky uvedené v Servisnej zmluve a v jej prílohách, pokiaľ z obsahu Servisnej zmluvy nevyplýva niečo iné, majú význam definovaný v Prílohe č. 4 - Slovník pojmov, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy.
- 9.5. V prípade zmeny ktoréhokoľvek z údajov uvedených v záhlaví tejto Servisnej zmluvy je príslušná zmluvná strana, ktorej sa zmena týka, povinná túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane. Ak zmluvné strany nesplnia svoju oznamovaciu povinnosť, má sa zato, že platia posledné známe identifikačné údaje alebo údaje vyplývajúce z príslušného registra.
- 9.6. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný tretí pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Servisnej zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane.
- 9.7. Servisná zmluva je uzavretá podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pričom práva, povinnosti a vzťahy zmluvných strán v tejto Servisnej zmluve neupravené sa budú spravovať príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 9.8. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej strany a že vykonajú všetky právne úkony, ktoré sa ukážu byť nevyhnutné pre realizáciu činností upravených touto Servisnou zmluvou. Záväzok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispejú alebo majú prispieť k dosiahnutiu účelu tejto Servisnej zmluvy.
- 9.9. Zmluvné strany sa zaväzujú prípadné zmeny právneho stavu, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podmienok tejto Servisnej zmluvy, oznámiť písomne druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred predpokladanou zmenou.
- 9.10. V prípade sporného výkladu ustanovení tejto Servisnej zmluvy alebo neplnenia záväzkov zmluvných strán sa obidve zmluvné strany budú snažiť prednostne dosiahnuť vzájomnú dohodu. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Prípadné spory týkajúce sa výkladu a realizácie tejto Servisnej zmluvy budú riešené vecne a miestne príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
- 9.11. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy

a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia tejto Servisnej zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.

- 9.12.** V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a ustanoveniami uvedenými vo všeobecných podmienkach majú odchylné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy prednosť.
- 9.13.** Servisná zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov poskytovateľa, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto Servisnej zmluve.
- 9.14.** V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto Servisnej zmluvy stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. Príslušné ustanovenie Servisnej zmluvy sa nahradí takým platným a účinným zákonným ustanovením, ktoré je mu svojím významom a účelom najbližšie.
- 9.15.** Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov, poskytnutých poskytovateľom pre účely plnenia tejto zmluvy, postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.
- 9.16.** Táto Servisná zmluva je vyhotovená a uzavretá v (4) štyroch rovnopisoch, pričom objednávateľ dostane (3) tri rovnopisy a poskytovateľ dostane (1) jeden rovnopis. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.
- 9.17.** Táto zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto Servisnej zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 9.18.** Táto Servisná zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto Servisnú zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto Servisná zmluva bude následne zverejnená na webovom sídle objednávateľa a nadobudne účinnosť najskôr odo dňa účinnosti zmluvy o dielo, v súlade s ustanoveniami § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 9.19.** 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.
- 9.20.** 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: Špecifikácia ceny Servisných služieb

Príloha č. 4: Slovník pojmov

Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa 15.08.2023

V Bratislave, dňa 31.07.2023

Oprávnená osoba

Oprávnená osoba

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 podľa zmluvy o dielo alebo inde v Servisnej zmluve nie je upravené inak, tak platí, že objednávatel' bezodkladne odovzdá, po dodaní dodaného informačného systému podľa zmluvy o dielo a uzatvorení tejto Servisnej zmluvy poskytovateľovi, výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného informačného systému, vrátane jeho úplného, aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
2. Poskytovateľ zároveň umožní objednávatel'ovi prístup na verziu vývojovej časti dodaného informačného systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí dodaného informačného systému.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať objednávatel'ovi 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 dodaný informačný systém, ktorý bol poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa zmluvy o dielo (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 dodaného 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 dodaného informačného systému. Zdrojový kód dodaný poskytovateľom musí byť bez obsufkácie.
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 dodaný 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 objednávatel'om 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 objednávatel'ovi 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 nesúladu s písomnou objednávkou má objednávatel' 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 dodaného 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 väd 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 väd k akceptácii Servisných služieb nedochádza a zmluvné strany sa zaväzujú určiť ďalší postup vzájomnou dohodou.
7. Postup akceptácie jednotlivých Servisných služieb je upravený v príslušnej prílohe Servisnej zmluvy.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje prípadné vady Servisných služieb odstrániť bezodplatne, bez zbytočného odkladu najneskôr však do 7 pracovných dní po uplatnení oprávnenej reklamácie objednávateľom. 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 dodaného informačného systému.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytnuté Servisné služby sú ku dňu podpisu akceptačného protokolu a počas záručnej doby bez väd.
3. Záručná doba na Servisné služby dodané poskytovateľom, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu. Nároky z väd je objednávateľ povinný oznámiť bez zbytočného odkladu.
4. Poskytovateľ zaručuje, že poskytnuté Servisné služby v čase ich poskytnutia/odovzdania nemajú vecné a právne vady, predovšetkým nie sú zaťažované právami tretích osôb z autorského alebo iného práva duševného vlastníctva.
5. Objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa bezplatné a bezodkladné odstránenie vady na ktorú sa vzťahuje záruka podľa tejto Servisnej zmluvy. Lehota na odstránenie vady sa stanovuje na 7 pracovných dní odo dňa ich písomného uplatnenia. Na uplatnenia tohto nároku sa použije IS Service Desk objednávateľa, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Poskytovateľ je povinný prijatie nahlásenia vady bez zbytočného odkladu potvrdiť. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť odstránenie vady v zápisnici o odstránení vady podpísanej oboma zmluvnými stranami, v ktorej uvedú aj predmet vady, spôsob a čas jej odstránenia, alebo prostredníctvom IS Service Desk objednávateľa.
6. Nároky z väd sa nedotýkajú nároku na náhradu škody a nároku na zmluvnú pokutu.
7. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi:
 - a) vadou dodaného informačného systému (diela), ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Servisných služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle zmluvy o dielo a práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť zmluvou o dielo;
 - b) vadou Servisných služieb spôsobenou neposkytnutím Servisných služieb podľa tejto Servisnej zmluvy riadne (napr. vada Objednávkovej služby spôsobí nefunkčnosť dodaného informačného systému alebo iného diela zodpovedajúcu vade úrovne a alebo b), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s takou vadou riadiť touto Servisnou zmluvou.
8. Záručná doba zo zmluvy o dielo a záručná doba z tejto Servisnej zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.

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 prístupujú 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 kritической 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 dodanému 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 bodu 10. až 16. 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 jednotlivé určených) v bodoch 6., 7., 10., 11., 12., 13., 14., 15., 16. 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 nahlásovanie 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. dorúčením 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 dodaného 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 dodaného 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 dodaného informačného systému vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať objednávateľovi v súlade s bezpečnostnými štandardmi objednávateľa.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi kontaktnú osobu zodpovednú za kybernetickú bezpečnosť poskytovateľa.
6. Objednávateľ je oprávnený zaslať kontaktnej osobe poskytovateľa informácie ohľadom podozrení na bezpečnostne relevantné udalosti týkajúce sa poskytovateľa.
7. Objednávateľ je oprávnený na zisťovanie stavu kybernetickej bezpečnosti poskytovateľa použiť služby tretích strán.
8. Objednávateľ je oprávnený zbierať informácie o kybernetickej bezpečnosti IT prostredia poskytovateľa bez predchádzajúceho upozornenia a oznámenia rozsahu a spôsobu zisťovania.

9. Poskytovateľ poskytne objednávateľovi písomné vyjadrenie k odstráneniu príčin problémov v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
10. V prípade kritických nedostatkov v kybernetickej bezpečnosti musí poskytovateľ zabezpečiť bezodkladnú nápravu nedostatkov. Každý takýto kritický nedostatok v kybernetickej bezpečnosti bude evidovaný, riadený, sledovaný a vyhodnocovaný ako závažný bezpečnostný incident.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať objednávateľa o každom svojom závažnom bezpečnostnom incidente.
12. Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť, aplikovať a dodržiavať písomne vypracované pravidlá bezpečného vývoja počas celej doby trvania zmluvného vzťahu a na požiadanie poskytnúť NBS.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje, že jeho zamestnanci a osoby ktoré sa podieľajú na tvorbe a úpravách zdrojových kódov sú preukázateľne regulárne vyškolení na pre bezpečný vývoj aplikácií.
14. Pravidlá bezpečného vývoja aplikácií obsahujú oblasti podľa "best practices", ako napr. komentáre, funkčné testovanie, predchádzanie typickým bezpečnostným chybám, pravidelné bezpečnostné testovanie kódu integrované do procesu vývoja.
15. Objednávateľ je oprávnený posúdiť pravidlá bezpečného vývoja aplikácií poskytovateľa prostredníctvom tretej strany.
16. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať štandardy stanovené objednávateľom a zakomponovať ich do svojich pravidiel bezpečného vývoja aplikácií pre dodaný informačný systém a zmeny dodaného informačného systému poskytované pre objednávateľa.
17. Ak odovzdávané dielo/zmena dodaného informačného systému obsahuje bezpečnostné nedostatky, ktoré sú klasifikované objednávateľom ako zásadný bezpečnostný incident, tak toto dielo/zmena nebude prevzaté do prevádzky objednávateľa, kým nebudú uvedené bezpečnostné nedostatky primerane odstránené, resp. ošetrené.
18. Objednávateľ je oprávnený vykonávať preverenie bezpečnosti diela, pričom poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť (napr. dokumentáciu, vysvetlenia). Objednávateľ je oprávnený na preverenie bezpečnosti diela/zmeny použiť služby tretích strán.

Článok VII

Ochrana dôverných informácií

1. Dôverné informácie sú všetky informácie sprístupnené, poskytnuté 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 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 ako je uvedená v bode ... tohto článku iba po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa s takýmto poskytnutím a súčasne takáto osoba, ktorej sa majú poskytnúť dôverné informácie uzavrela dohodu o ochrane dôverných informácií s poskytovateľom v rozsahu stanovenom touto Servisnou zmluvou.
8. V prípade, že bude u poskytovateľa inštalované vývojové prostredie dodaného informačného systému smie byť toto využívané len pre vykonanie činností pre zabezpečenie poskytovania Servisných služieb pre objednávateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený používať inštalované prostredia dodaného 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 dodaného informačného systému akýmkoľvek technickým spôsobom, alebo tým, že využije alebo umožní využitie dodaného informačného systému pre účely tretej strany a/alebo osoby.
9. Zmluvné strany písomne zaviazu 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 dodaného informačného systému v mieste objednávateľa a postupovať pri zaraďovaní zmien a/alebo rozšírení dodaného 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 dodaného informačného systému, ktoré vykonáva v súlade a na základe poskytovateľom dodaných postupov. V tomto prípade sa neuplatňuje postup na odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných poskytovateľovi uvedený v špecifikácii servisných služieb.

Článok IX

Subdodávatelia, register partnerov verejného sektora a iné povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce zo Servisnej zmluvy a týchto podmienok vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa Servisnej zmluvy a týchto podmienok tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávatelovi 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 objednávatel'a o zriadenie/zrušenie prístupu do dodaného systému v súlade s postupmi pre zabezpečenie prístupu do dodaného informačného systému v rámci Servisnej zmluvy.
3. Poskytovateľ podpisom tejto 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 objednávatel'ovi 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 objednávatel'ovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávatel'a, a to do siedmich dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávatel'om.
5. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávatel'a 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 objednávatel' 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 objednávatel'ovi záruku na vytvorené dielo v dĺžke trvania 24 mesiacov, ktorá začne plynúť odo dňa podpisu príslušného preberacieho protokolu objednávatel'om.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a ostatné osoby poskytovateľa konajúce v mene poskytovateľa 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 požiarnou 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.
8. Objednávateľ 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 objednávatel'a za účelom včasného plnenia záväzkov poskytovateľa dohodnutých v tejto Servisnej zmluve a v súlade s internými predpismi objednávatel'a upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činnosti v priestoroch objednávatel'a 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 dodaného 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 zákona 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 nespĺňa požiadavky na odbornú-technickú spôsobilosť vo vzťahu k tej časti predmetu plnenia, ktorá má byť subdodávateľom plnená.
14. Za účelom preukázania splnenia povinnosti v zmysle bodu 8 tohto článku Servisnej zmluvy je poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do troch pracovných dní, predložiť objednávateľovi všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v príslušnej prílohe tejto Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10 tohto článku Servisnej zmluvy a zároveň predložiť zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z., ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z., v dôsledku ich participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť poskytovateľ.
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 11 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 dodanému 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 dodaný informačný systém v súlade s poskytovateľovými dodanými inšalačnými a používateľskými príručkami dodaného 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 dodaného 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 dodaného informačného systému a poskytovateľ je povinný takéto zdokladovanie dodať do 1 mesiaca od vzniesenia 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 dodaného systému alebo jeho jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií, pokiaľ nebudú modifikované objednávateľom

a ak objednávateľ neporuší svoje povinnosti, nebude zodpovedať chodu a funkčnosti dodaného systému uvedenému v sprievodnej dokumentácii dodaného 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 a výpoveďou poskytovateľa aj bez uvedenia dôvodu so šesťmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená druhej zmluvnej strane. V tomto prípade je poskytovateľ povinný objednávateľovi po dobu plynutia výpovednej lehoty od doručenia písomnej výpovede plniť záväzky plynúce zo Servisnej zmluvy. V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ povinný nahradiť škody, ktoré by objednávateľovi vznikli neplnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.

2. Odstúpiť od Servisnej zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou alebo v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností Servisnej zmluvy druhou zmluvnou stranou v prípadoch, ak to upravuje všeobecne záväzný právny predpis alebo Servisná zmluva (napr. v zmysle § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. alebo § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov). Odstúpenie od Servisnej zmluvy musí byť v písomnej forme doručené na adresu druhej zmluvnej strany.

3. Za nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy sa považuje každé porušenie Servisnej zmluvy, okrem porušení Servisnej zmluvy upravených v Servisnej zmluve a/alebo v všeobecných podmienkach ako podstatné porušenie Servisnej zmluvy. V prípade, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší nepodstatným spôsobom niektorú zo svojich povinností dohodnutých v Servisnej zmluve a nesplní svoju povinnosť ani v dodatočne určenej primeranej lehote stanovenej dotknutou zmluvnou stranou, môže táto zmluvná strana od Servisnej zmluvy odstúpiť. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od Servisnej zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strany.

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

Článok XV **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.

Príloha č. 2: Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy

1. Podpora

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

Tabuľka č. 1							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Poskytovanie poradenstva (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky dodaného systému a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality dodaného systému, administrácie dodaného systému	Prijatie požiadavky mailom, telefonicky alebo cez IS Service Desk	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	do 1 pracov. dňa	do 4 pracov. dní
2.	Poskytovanie poradenstva (prostredníctvom IS Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie dodaného systému	Prijatie požiadavky mailom, telefonicky alebo cez IS Service Desk	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	do 1 pracov. dňa	do 4 pracov. dní
3.	Posudzovanie návrhov objednávateľa na malé zmeny nastavenia a konfigurácie dodaného systému ako aj konzultácie v rozsahu do 1 osobodňa / 1 požiadavka na zmenu	Prijatie požiadavky mailom, telefonicky alebo cez IS Service Desk	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	do 1 pracov. dňa	do 4 pracov. dní
4.	Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia dodaného informačného systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie	Kalendár	1 x 3 mesiace	1.3. 1.6. 1.9 1.12.	5x8 08:00-16:00	do 2 pracov. dní	do 10 pracov. dní
5.	Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti dodaného systému	Kalendár	1 x 3 mesiace	1.3. 1.6. 1.9 1.12.	5x8 08:00-16:00	do 1 pracov. dňa	do 4 pracov. 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 dodaný 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 prevádzkovanom 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.

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 dodaného systému realizované poskytovateľom a/alebo objednávateľom.

Do tejto oblasti služieb integrálne je zaradené aj odstraňovanie bezpečnostných incidentov identifikovaných počas prevádzky predmetnej služby IT.

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

Tabuľka č. 2							
ID	Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: „Zásadný incident“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie požiadavky mailom, telefonicky alebo cez IS Service Desk	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	do 4 pracov. hodín	do 2 pracov. dní
2.	Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: „Závažný incident“ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie požiadavky mailom, telefonicky alebo cez IS Service Desk	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	do 4 pracov. hodín	do 5 pracov. dní
3.	Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: „Nepodstatný incident“ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Prijatie požiadavky mailom, telefonicky alebo cez IS Service Desk	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	do 3 pracov. dní	do 10 pracov. dní
4.	Odborná asistencia zamestnancom objednávateľa pri nasadení objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv prevádzkovaného informačného systému	Požiadavka NBS mailom	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	N/A	Podľa dohody
5.	Odborná asistencia zamestnancom objednávateľa pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán.	Požiadavka NBS mailom	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	N/A	Podľa dohody

- 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 prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
 - 2.3.1. poskytovateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému,
 - 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 osobne zúčastniť,
 - 2.3.9. objednávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
- 2.4. 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 dodanému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v dodanom systéme
- 2.7. Klasifikácia incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

Tabuľka č. 3	
Závažnosť/typ incidentu	Popis naliehavosti incidentu
Zásadný incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky systému oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho

	riadnemu používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie systému nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok systému, ktorý neumožní úspešne realizovať bankové procesy v NBS podporované systémom alebo 2. Aplikačné funkcie systému, 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 systému, ktoré majú priamy dopad na riadny chod NBS, nie sú funkčné. Zásadný bezpečnostný incident je bezpečnostný incident, ktorý priamo ohrozuje informačnú bezpečnosť bankových procesov v NBS – v oblasti dôvernosti, integrity alebo dostupnosti informácií
Závažný incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky systému oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho plnohodnotné používaniu v prevádzke nasledovne: 1. Aplikačné funkcie systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré NBS potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom, 2. Aplikačné funkcie systému, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú čiastočne funkčné. Závažný bezpečnostný incident je bezpečnostný incident, ktorý priamo ohrozuje informačnú bezpečnosť časovo závislých a obsahových bankových procesov v NBS súvisiace s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami – v oblasti dôvernosti, integrity alebo dostupnosti informácií
Nepodstatný incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky systému oznámené poskytovateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty. Incidenty tejto klasifikácie síce obmedzujú používanie systému ale v zásade neobmedzujú základné funkcie a prevádzku tohto systému.

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. **Bezpečnostný incident** je definovaný v Prílohe č. 5: Slovník pojmov Servisnej zmluvy.

2.10. Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti pri riešení podozrivých zistení a bezpečnostných incidentov:

2.10.1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek podozrivé zistenie alebo bezpečnostný incident ihneď po jeho identifikácii.

2.10.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri analýze podozrivého zistenia alebo bezpečnostného incidentu v rozsahu potrebnom na jeho detailnú identifikáciu, zistenie času vzniku a trvania, rozsahu a príčiny.

2.10.3. Poskytovateľ sa zaväzuje skontrolovať a identifikovať zmeny v IT infraštruktúre a IS objednávateľa po narušení bezpečnosti.

2.10.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti,

2.10.5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie opakovania podozrivého zistenia alebo bezpečnostného incidentu.

2.10.6. Poskytovateľ sa zaväzuje povinný poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii včasnej identifikácie podozrivého zistenia alebo bezpečnostného incidentu.

2.10.7. V prípade identifikácie falošného poplachu sa poskytovateľ zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie jeho opakovania.

2.11. 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 na pracovisku objednávateľa

- 3.1. Služba Konzultácie na pracovisku objednávateľa bude poskytovateľom poskytovaná na základe podmienok uvedených v písomnej objednávke 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 spoločných workshopov.
- 3.3. Predmetom konzultačných služieb nemôže byť poradenstvo k prevádzke dodaného a prevádzkovaného riešenia v rámci služby 1. Podpora.
- 3.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Konzultácie na pracovisku objednávateľa v rozsahu maximálne do 125 (stodvadsaťpäť) osobodní ročne, 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:

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	objednávka	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	podľa objednávky	podľa objednávky

- 3.5. Poskytovateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi Konzultáciu na pracovisku objednávateľa (obvykle spoločný workshop, porada), alebo online (napr. TelCo, e-mail) na základe písomnej objednávky, ktorá bude poskytovateľovi doručená poštou, faxom alebo elektronickou poštou.
- 3.6. Poskytovateľ 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.

4. **Školenie**

- 4.1. Pre účely tejto Servisnej zmluvy sa pod pojmom "školenie" rozumie služba, ktorá umožňuje objednávateľovi objednať školenie súvisiace s používaním dodaného systému, 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 maximálne do 12,5 (dvanásť a pól) osobodní ročne, 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.
- 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 dodanému systému, prípadne jeho ľubovoľnej časti podľa požiadaviek uvedených v objednávke (školenie sa vykoná v priestoroch objednávateľa, pokiaľ sa objednávateľ s poskytovateľom nedohodnú inak)	objednávka	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	podľa objednávky	podľa objednávky

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

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 dodaného informačného systému.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia v rozsahu maximálne do 125 osobodní ročne, 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.

Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ poskytoval službu "Implementácia" tak, aby pri poskytnutí tejto služby nedošlo k zásahu do autorských práv tretích osôb, ktoré sa podieľali na implementácii dodaného systému.

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	Požiadavka mailom	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	do 3 pracov. dní	do 5 pracov. dní
2.	Vykonať funkčnú analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia	Podľa objednávky	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	N/A	Podľa objednávky
3.	Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému	Podľa objednávky	N/A	N/A	5x8 08:00-16:00	N/A	Podľa objednávky

5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Implementácie nasledujúcim spôsobom:

5.2.1. objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,

5.2.2. poskytovateľ vypracuje ponuku na analýzu požiadavky a na návrh riešenia,

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

5.2.4. poskytovateľ vykoná analýzu požiadavky objednávateľa a vypracuje návrh riešenia a

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

5.2.6. v prípade rozsiahlej požiadavky objednávateľ môže požiadať poskytovateľa najprv o vypracovanie ponuky na analýzu požiadavky a jej realizáciu a následne o vypracovanie ponuky na návrh riešenia a samotnú realizáciu riešenia.

5.3. Požiadavka týkajúca sa poskytnutia služby Implementácie bude v písomnej forme odovzdaná poskytovateľovi na predbežnú analýzu. Táto požiadavka musí obsahovať:

- 5.3.1. názov požiadavky a poradové číslo požiadavky,
 - 5.3.2. popis a dôvod požadovaných úprav,
 - 5.3.3. očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
 - 5.3.4. podpis oprávnenej osoby na strane objednávateľa.
- 5.4. 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:
- 5.4.1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 5.4.2. záväznú cenu za analýzu a návrh riešenia,
 - 5.4.3. dobu realizácie a termín ukončenia,
 - 5.4.4. predbežný návrh harmonogramu analýzy spolu s popisom činností, ktoré plánuje vykonať počas analýzy a návrhu riešenia a
 - 5.4.5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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:
- 5.7.1. odkaz na pôvodnú požiadavku,
 - 5.7.2. detailný popis riešenia (doplňkom sú i odkazy do pôvodnej dokumentácie) a jeho dopad na systém,
 - 5.7.3. záväznú cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
 - 5.7.4. predbežný návrh harmonogramu implementácie riešenia s dobou realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia,
 - 5.7.5. podpis(y) zodpovedného(ých) zástupcu(ov) poskytovateľa.
- 5.8. 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 dodaného 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.
- 5.9. 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 bode 5.3., 5.4., 5.5, 5.6, 5.7., t.j. môže požiadať poskytovateľa na vytvorenie analýzy a realizáciu riešenia.

- 5.10. Objednávateľ požaduje, aby bol dodržaný nasledovný postup pri prevzatí upraveného dodaného informačného systému alebo jeho časti:
- 5.10.1. poskytovateľ dodá úpravu systému alebo jeho časti,
 - 5.10.2. poskytovateľ dodá návrh postupov pre overenie funkčnosti úpravy dodaného 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,
 - 5.10.3. poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalčných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie systému, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalčné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu systému doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom overenia funkčnosti, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
 - 5.10.4. v prípade, že úprava systému sa týka IT zariadenia alebo jeho časti poskytovateľ dodá úpravu dodaného informačného systému najneskôr v deň overovania jeho funkčnosti ,
 - 5.10.5. objednávateľ overí funkčnosť upraveného systému alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa, za účasti poskytovateľa, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
 - 5.10.6. objednávateľ vyhodnotí úspešnosť overenia na základe splnenia objednávateľom vypracovaných a vzájomne schválených kritérií, ktoré budú vztiahnuté na počet a závažnosť incidentov,
 - 5.10.7. objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení overenia prevzatie úpravy systému alebo jeho časti podpisom protokolu o plnení služby Implementácia dodaného systému, ktorého súčasťou bude protokol o akceptácii upraveného dodaného informačného systému, alebo jeho časti - „Protokol o akceptácii dodaného 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,
 - 5.10.8. súčasťou dodávky úpravy dodaného informačného systému budú aj postupy, na základe ktorých bude môcť objednávateľ vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa.
 - 5.10.9. súčasťou dodávky úpravy dodaného informačného systému je aj aktualizácia dokumentácie k dodanému systému v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v dodanom systéme
- 5.11. 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.
- 5.12. 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 (pre softvérové licencie tretích strán dodané poskytovateľom v rámci zmluvy o dielo)**
- 6.1. Podpora SW tretích strán (pre softvérové licencie tretích strán dodané poskytovateľom v rámci zmluvy o dielo)
- 6.1.1. Zakúpenie služby Podpora SW tretích strán môže byť požadované objednávatel'om písomnou objednávkou (e-mailom), ktorú objednávatel' doručí poskytovateľovi najneskôr 1 mesiac pred uplynutím aktuálnej podpory zakúpenej na základe zmluvy o dielo, cena je uvedená v Tabuľky 4a a 4b Prílohy č. 4 Servisnej zmluvy.
- 6.1.2. Poskytovateľ je povinný potvrdiť príjem a akceptovať písomnú objednávku objednávatel'a najneskôr do 24 h od jej prijatia rovnakou formou akou bola objednávka doručená poskytovateľovi.
- 6.1.3. Potvrdením objednávky zo strany poskytovateľ'a 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 poskytovateľ'a 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 kľúčové softvérové komponenty: <nie sú potrebné ďalšie SW tretích strán>
- 6.3. V rámci Služieb podpory SW produktov tretích strán sa poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť:
- 6.3.1. dodanie najnovšej aktualizácie pre všetky uvedené produkty: < nie sú potrebné ďalšie SW tretích strán >
- 6.3.2. nonstop technickú podporu (cez e-mail prípadne telefón) pre všetky uvedené produkty počas zmluvne dohodnutej dostupnosti - 5x8 (08:00 h -16:00 h) v pracovných dňoch na 1 rok odo dňa uvedeného v písomnej výzve doručenej objednávatel'om poskytovateľovi;
- 6.3.3. poskytnutie záplat pre všetky produkty – pre všetky uvedené produkty počas zmluvne dohodnutej dostupnosti – 5x8 (8:00 h - 16:00 h) v pracovných dňoch na 1 rok odo dňa uvedeného v písomnej výzve doručenej objednávatel'om poskytovateľovi;
- 6.3.4. informovanie objednávatel'a 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 6 (šiestich) mesiacov od ukončenia poskytovania služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 7.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť na vyžiadanie objednávateľovi službu „Exit služba“ v rozsahu maximálne do 75 (sedemdesiatpäť) osobodní.

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 6 (šiestich) 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 maximálne do 75 (sedemdesiatpäť) osobodní“.

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

Nabídky a 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		1 250,00 €
SC 2	Mesačný paušálny poplatok za službu Údržba		1 250,00 €
CS	Mesačný paušálny poplatok za Paušálne služby spolu: CS = cena za SC1 + cena za SC2		2 500,00 €
CCPS	Celková cena za poskytovanie služby Podpora a Údržba počas doby 36 mesiacov vypočítaná ako súčet cien služby Podpora a Údržba vynásobená počtom mesiacov CCPS = (SC1 + SC2) x 36		90 000,00 €

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	
SCO	1	Mesačný paušálny poplatok za službu Podpora		1 250,00 €
SCO	2	Mesačný paušálny poplatok za službu Údržba		1 250,00 €
CSO1		Mesačný paušálny poplatok za Paušálne služby spolu: CSO1 = cena za SCO + cena za SCO		2 500,00 €
CCPSO1		Celková cena za poskytovanie služby Podpora a Údržba počas doby 24 mesiacov vypočítaná ako súčet cien služby Podpora a Údržba vynásobená počtom mesiacov CCPSO1 = (SCO 1 + SCO 2) x 24		60 000,00 €

2. Ceny Objednávkových služieb

2.1. Ceny za služby Konzultácie na pracovisku objednávateľa, Školenia, Implementácia, Rozširovanie dodaného informačného systému, Podpora SW tretích strán a Doplnkové služby

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

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

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za osobodeň
	Objednávkové služby	Predpokladaný maximálny počet osobodní počas doby trvania Servisnej zmluvy	
SC 3	Konzultácie - osobodeň	225	490,00 €
SC 4	Školenia - osobodeň	37,5	490,00 €
SC 5	Implementácia - osobodeň	375	490,00 €
CCOS	Predpokladaná celková cena za poskytnutie Objednávkových služieb počas doby trvania Servisnej zmluvy CCOS = (SC3 x 225) + (SC4 x 37,5) + (SC5 x 375)		312 375,00 €

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

Položka	Popis		Cena v EUR bez DPH za osobodeň
	Objednávkové služby	Predpokladaný maximálny počet osobodní počas doby trvania Servisnej zmluvy	
SCO 3	Konzultácie - osobodeň	150	490,00 €
SCO 4	Školenia - osobodeň	25	490,00 €
SCO 5	Implementácia - osobodeň	250	490,00 €
CCSCO1	Predpokladaná celková cena za poskytnutie Objednávkových služieb počas doby trvania Servisnej zmluvy CCSCO1 = (SCO 3 x 150) + (SCO 4 x 25) + (SCO 5 x 250)		208 250,00 €

2.2. Ceny za podporu SW tretích strán

- 2.2.1. **Zakúpenie podpory SW tretích strán** môže byť požadované objednávateľom písomnou objednávkou, cena je dohodnutá pevnou cenou v eurách na dobu trvania Servisnej zmluvy, a to nasledovne:

TABULKA č. 3a Cena za podporu SW tretích strán pre dodávaný systém

Položka		Počet kusov/licencií	Názov licencie s popisom	Cena v EUR bez DPH za podporu jedného kusu licencie na 1 rok
SW	1	Nie sú potrebné žiadne ďalšie licencie	Nie sú potrebné žiadne ďalšie licencie	0,00 €
CSW		Celková cena podpory za SW tretích strán vypočítaná ako: CSW = počet kusov SW1 x cena za jeden kus SW1 + počet kusov SW2 x cena za jeden kus SW2 + ...		0,00 €

TABULKA 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
SWO	1	Nie sú potrebné žiadne ďalšie licencie	Nie sú potrebné žiadne ďalšie licencie	0,00 €
CSW01		Celková cena podpory za SW tretích strán vypočítaná ako: CSW01 = počet kusov SW01 x cena za jeden kus SW01 + počet kusov SW02 x cena za jeden kus SW02 + ...		0,00 €

2.3. Cena za poskytovanie Doplnkových služieb

- 2.3.1. Cena za Doplnkové služby Konzultácie pre nového poskytovateľa/dodávateľa a Exit služba sa vypočíta ako cena za jeden osobodeň poskytnutia služby podľa tabuľky č. 4 vynásobený počtom osobodní trvania poskytovanej služby na základe výkazu prác odsúhlaseného oboma zmluvnými stranami.

TABULKA č. 4 Cena za poskytovanie Doplnkových služieb

Položka	Názov doplnkovej služby	Predpokladaný maximálny rozsah prác a služieb (osobodni)	Cena v EUR bez DPH za 1 osobodeň
DS 1	Exit služba	75	490,00 €
DS 2	Konzultácie pre nového dodávateľa	75	490,00 €
Cena DSI	Predpokladaná celková cena za poskytovanie doplnkových služieb: DSI = (DS1 x 75) + (DS2 x 75)		73 500,00 €

Príloha č. 4 k Servisnej zmluve č. C-NBS1-000-074-008

Slovník pojmov k Servisnej zmluve

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
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 dodaný informačný systém tak, aby bola dosiahnutá jeho funkcionálna podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionálnu dodaného informačného systému a podľa sprievodnej dokumentácie dodaného informačného systému
Bezpečnostný incident	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.
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.
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.
Dodaný informačný systém	dodaný informačný systém znamená informačný systém ASDR, ktorý je dodaný poskytovateľom Národnej banke Slovenska (ďalej len „dodaný informačný systém“) na základe zmluvy o dielo, ktorú uzatvorili zmluvné strany súčasne s touto Servisnou zmluvou.
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

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	poskytovateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné, a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou iba pre účely tejto zmluvy.
Chyba, nedostatok	chybu a/alebo nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na dodaný informačný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality dodaného informačného systému alebo úprav dodaného informačného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav dodaného informačného systému a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov. Nedostatok predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácii dodaného 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 spôsobila výpadok alebo zníženie funkcionality a výkonnostných parametrov dodávaného systému, infraštruktúry dodávaného systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávaného systému,
Inštalácia	zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát dodaného informačného systému v databázovej a aplikačnej vrstve dodaného informačného systému. Táto inštalácia môže byť vykonaná na testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí u objednávateľa.
IT zariadenie	technologické zariadenie, ktoré je súčasťou IT infraštruktúry NBS a zabezpečuje aplikačné alebo komunikačné funkcie pre informačné systémy prevádzkované v NBS napr. zariadenia výpočtovej techniky ako servery, aktívne prvky sietí, elektronické komunikačné systémy, virtuálne systémy a podobne vrátane operačného systému alebo softvéru zabezpečujúceho funkčnosť IT zariadenia (napr. firmware).
IS, informačný systém	kompaktný programový produkt, pomocou ktorého sa na prostriedkoch výpočtovej techniky s nosičmi údajov spracúvajú údaje a informácie v elektronickej forme
Komponent IT infraštruktúry	IT zariadenie a/alebo Základný aplikačný softvér
Kritérium kvality	kritérium kvality predstavuje tie charakteristiky produktu, ktoré určujú, či produkt spĺňa požiadavky pre produkt stanovené.
Kvalita	celkový súhrn znakov prvku, ktoré ovplyvňujú jeho schopnosť uspokojiť stanovené a predpokladané potreby.
Licencované materiály	zmluvné strany rozumejú dokumenty písané poskytovateľom na používanie v spojení s dodaným informačným systémom (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy.
Nastavenia dodaného (informačného) systému	nastavenie dodaného informačného systému znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní systému. Nastavenie dodaného 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 dodaného 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,

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	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 dodaného informačného systému
Osobodeň	zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín práce počas pracovnej doby (od 8:00 h do 16:00 h) počas pracovných dní, pričom sa počíta iba naplnených osem hodín.
Osobohodina	1 osobohodina = 60 minút pracovného času.
Poverená osoba	zástupca jednej zo strán tejto Zmluvy zaist'ujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto zmluvou a jeho oprávnením.
Požiadavka na zmenu	požiadavka na zmenu predstavuje prostriedok na modifikáciu dodaného informačného systému, t.j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť vlastnosti dodaného informačného systému voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti dodaného informačného systému.
Poskytovateľ	subjekt/organizácia/spoločnosť/firma, ktorá dodáva, zabezpečuje a zodpovedá za dodávky, práce a služby uvedené v popise predmetu tejto zmluvy a vo svojich záväzkoch v tejto zmluve pre objednávateľa.
Pracovná doba	za pracovnú dobu sa pre účely tejto Servisnej zmluvy rozumie časové obdobie medzi 7.00 – 23.00 hod. v pracovných dňoch platobného systému TARGET2, ktorými sú všetky dni okrem soboty, nedele, Nového roku, Veľkého piatku a Veľkonočného pondelka (podľa kalendára platného v sídle ECB), 1. mája, prvého sviatku vianočného a druhého sviatku vianočného.
Prijatý, Prijatie, Prijat'	pojmy „Prijatý“, „Prijatie“, „Prijat'“ tak, ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že: akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa splnené podľa podmienok, štandardov, procedúr a kritérií tejto zmluvy, a ktorých splnenie objednávateľ podľa podmienok tejto zmluvy písomne odsúhlasil (akceptoval), akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli na základe predchádzajúceho objednávateľom odsúhlaseného splnenia (akceptácie) fyzicky dodané poskytovateľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal, fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole.. Predmetný protokol je uvedený ako štandard v Prílohe 4 tejto zmluvy..
Prevzatý, Prevzatie, Prevzat'	pojmy „Prevzatý“, „Prevzatie“, „Prevzat'“ tak ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že: a) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa fyzicky dodané objednávateľovi v mieste objednávateľa za účelom ich prevzatia napr. na informovanie objednávateľa, na vykonanie akceptačného testovania, na vykonanie pripomienkovania a akceptovania dokumentov, na zaistenie kvality riadenia projektu a na zaistenie kvality dodávaného systému a objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal.

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	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.
Prevádzkový incident	nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú : pri prevádzke dodaného informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného informačného systému v produkčnom prostredí alebo pri prevádzke dodaného informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného 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 funkcionality a/alebo iných parametrov systému, ktoré sú v súlade s inštalácnou, konfiguračnou a používateľskou dokumentáciou dodávaného systému“
Produkčné prostredie	zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k produkčnej prevádzke dodaného 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, inštalácia dokumentácia dodaného informačného systému.
Projektant, projektant prevádzky	odbor informačných technológií, ktorý je zodpovedný za technické a programové vybavenie pracovísk a zabezpečenie prevádzky IS v NBS.
Proprietárny SW	je softvér 3. strany na ktorý sa nevzťahujú osobitné licenčné podmienky upravené v Servisnej zmluve
Prostredie	zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné a/alebo archivačné prostredie objednávateľa, ktoré je inštalované v priestoroch objednávateľa na používanie s dodaným informačným systémom (licencovanými programami).
Riadenie	proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii servisných služieb.
Riadenie incidentov	spočíva v: a) zaznamenanie incidentov v rámci prevádzky dodaného informačného systému a/alebo počas akceptačného testovania úpravy dodaného 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 dodaného informačného systému ako dôsledok riešenia daného incidentu, d) vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, e) vedenie dokumentácie o riadení incidentov.
Riadiaci výbor	predstavuje tú úroveň v rámci riadiacej organizačnej štruktúry projektu, ktorá má oprávnenia a zodpovednosť na rozhodovanie o vecnej oblasti

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	riadenia poskytovania Servisných služieb, t.j. riadiaci orgán projektu predstavujú vedúci projektu poskytovateľa a objednávateľa v rámci oprávnení a zodpovedností delegovaných vedúcemu projektu objednávateľa riadiacou radou projektu, resp. riadiaca rada projektu, ak vedúci projektu poskytovateľa a objednávateľa nedokážu zaujať spoločné stanovisko k prerokováanej vecnej oblasti projektu alebo vedúci projektu objednávateľa nemá postačujúce oprávnenia rozhodovať o vecnej oblasti projektu. V prípade, že ani riadiaca rada projektu nemá dostatočné oprávnenia rozhodovať, o vecnej oblasti projektu rozhoduje štatutárny orgán objednávateľa.
Sprievodná dokumentácia dodaného (informačného) systému	sprievodnú dokumentáciu dodaného informačného systému predstavuje: vývojová dokumentácia dodaného informačného systému, technická dokumentácia dodaného informačného systému, používateľská dokumentácia dodaného informačného systému, inštaláčna dokumentácia dodaného 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.
Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov	systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/vád/chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke dodaného informačného systému, alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného informačného systému alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti dodaného 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 dodaného informačného systému.
Účastník servisnej služby	účastníkmi servisnej služby sú výhradne zmluvné strany, t. j. objednávateľ a poskytovateľ.
Výkaz	zmluvné strany rozumejú tlačový výstup vyhotovený vo formáte a grafickej úprave, ktorý je predpísaný internými aktmi riadenia objednávateľa alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi. Vzor každého výkazu je uvedený v tejto zmluve. Tlač môže byť vykonávaná na (čistý) papier formátu A4 a A3 podľa formátu požadovaného výkazu.
Vývojové prostredie	dodaný informačný systém, ktorý je inštalovaný a sprístupnený v mieste poskytovateľa a/alebo objednávateľa.
Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy, Servisná zmluva	rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-074-008. Uvedený pojem zahŕňa zmluvu vrátane všetkých príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť a každý iný dokument, ktorý sa dohodne medzi stranami a výslovne určí, aby tvoril súčasť tejto zmluvy a zahŕňa každú zmenu tejto zmluvy, ktorú zmluvné strany dohodli písomne.
Zmluvná strana	rozumie sa objednávateľ alebo poskytovateľ.
Lehota služby	rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je poskytovateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného incidentu môže poskytovateľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
	incident v náhradnom termíne dohodnutom objednávateľom. Pre účely zmluvných pokút za nedodržanie lehoty služby sa poskytnutie náhradného riešenia chápe ako vyriešenie incidentu.

Zoznam subdodávateľov

Zoznam subdodávateľov

V súlade s ustanovením § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní verejný obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača (poskytovateľa), aby najneskôr v čase uzavretia Servisnej zmluvy uviedol:

1. údaje všetkých známych subdodávateľoch v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO, zápis do príslušného obchodného registra
2. údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.

Úspešný uchádzač môže pridať toľko riadkov v tabuľke koľko potrebuje.

V prípade, ak úspešný uchádzač nebude mať subdodávateľov uvedie túto skutočnosť v tabuľke.

p. č.	Subdodávateľ	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa
1.	ADASTRA, s.r.o. so sídlom: Benešovská 1926/8, 101 00, PRAHA 10 IČO: 26 202 981,	