

Zmluva č. C-NBS1-000-106-211 **o poskytovaní servisných služieb pre systém CSI**

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: **Inalogy a.s.**
Sídlo: Černyševského 48, 851 01 Bratislava
Zastúpený:

IČO: 55043712
DIČ: 2121853778
IČ DPH: SK2121853778

Bankové spojenie:

Číslo účtu (IBAN):

Zapísaný: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 7541/B

(ďalej len „poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

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

Preambula

- A.** Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil podlimitnú zákazku podľa § 110 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) s názvom Servisné služby pri zabezpečení prevádzky CSI (Centrálna správa identít).
- 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 Centrálna správa identít (CSI) myslí informačný systém (ďalej len „informačných systém“), ktorý realizuje v podmienkach objednávateľa služby Identity and Access managementu zabezpečuje kontrolovaný prístup a autorizáciu k iným informačným systémom v rámci Národnej banky Slovenska.

Článok I

Predmet zmluvy

- 1.1.** Poskytovateľ sa touto Servisnou zmluvou zaväzuje zabezpečiť prevádzkyschopnosť informačného systému. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas odovzdať predmet Servisnej zmluvy objednávateľovi a objednávateľ sa zaväzuje predmet Servisnej zmluvy alebo jeho časť prevziať a zaplatiť poskytovateľovi cenu podľa článku IV Servisnej zmluvy.
- 1.2.** Predmetom tejto Servisnej zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať služby:
- 1.2.1. Služby centra nahlasovania požiadaviek
 - 1.2.2. Organizácia a reporting
 - 1.2.3. Konzultácie pre CSI
 - 1.2.4. Implementačné služby pre CSI
 - 1.2.5. Analýza „AS IS“ stavu
- (spolu ďalej len „Servisné služby“ pre informačný systém, a v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 2 - Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy (ďalej len „Príloha č. 2“) tejto Servisnej zmluvy a príslušnými objednávkami vystavenými v súlade s touto Servisnou zmluvou a jej všetkými prílohami.
- 1.3.** Poskytovateľ sa zaväzuje nevykonávať svojvoľne žiadne zásahy, zmeny funkcionalít, konfigurácie a/alebo nastavení informačného systému (a to ani za účelom testovania) bez schválenia oprávnených osôb objednávateľa spôsobom definovaným v aktivácii konkrétnej služby. Nedodržanie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy.

Článok II

Termín a čas poskytovania Servisných služieb

- 2.1.** Termíny plnenia:
- a) Služba centra nahlasovania požiadaviek a služba Organizácia a reporting podľa článku I bod 1.2.1. a 1.2.2. (ďalej aj ako len „Paušálne služby“) sa poskytovateľom poskytujú štvrťročne,
 - b) služby Konzultácie pre CSI, Implementačné služby pre CSI a Analýza „AS IS“ stavu podľa článku I bod 1.2.3 až 1.2.5. (ďalej aj ako len „Objednávkové služby“) sa poskytovateľom poskytujú na základe písomnej objednávky objednávateľa vystavené v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 2.2.** Začiatok poskytovania Servisných služieb je odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy.
- 2.3.** Čas poskytovania Servisných služieb, termíny Servisných služieb a podmienky ich poskytovania sú stanovené v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
- 2.4.** V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené poskytovateľovým zavinením, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineneho poskytovateľom.

- 2.5. Na písomnú objednávku Objednávkových služieb sa uplatní postup zadania objednávky a spôsob jej potvrdenia podľa Prílohy č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
- 2.6. Na písomnú objednávku Objednávkových služieb je objednávateľ oprávnený používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 3 tejto Servisnej zmluvy.
- 2.7. Poskytovateľ sa zaväzuje z pohľadu dodržiavania podmienok poskytovaných Paušálnych služieb písomne vyhodnotiť poskytnuté Paušálne služby objednávateľovi spolu s ich zoznamom, a to za každý kalendárny štvrťrok trvania tejto Servisnej zmluvy. Toto vyhodnotenie a tento zoznam dodá objednávateľovi prostredníctvom protokolu o poskytnutých Paušálnych službách do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho štvrťroku za štvrťrok v ktorom boli Paušálne služby poskytnuté, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

Článok III

Miesto plnenia Servisnej zmluvy

- 3.1. Miestom plnenia poskytovaných Servisných služieb podľa ustanovení tejto Servisnej zmluvy je sídlo objednávateľa nachádzajúce sa na adrese Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika.
- 3.2. Ďalším miestom plnenia poskytovaných Servisných služieb podľa ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nasledujúce miesto objednávateľa, a to Národná banka Slovenska, Kopčianska 92, Bratislava, Slovenská republika (ZTP).
- 3.3. Ak to technické podmienky umožňujú, tak prednostne platí, že poskytovateľ poskytuje Paušálne služby a Implementačné služby pre CSI 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 tejto zmluvy.

Článok IV

Ceny za poskytované Servisné služby a ich platobné podmienky

- 4.1. Ceny za poskytovanie Servisných služieb pre zabezpečenie prevádzky informačného systému podľa článku I bod 1.2. (1.2.1. až 1.2.5.) tejto Servisnej zmluvy, ktoré objednávateľ a poskytovateľ dohodli v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov sú uvedené v Prílohe č. 4 – Špecifikácia ceny tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „Príloha č. 4“). Ceny za poskytovanie Servisných služieb zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené s poskytovaním Servisných služieb vrátane dopravy. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za Servisné služby poskytnuté na základe tejto Servisnej zmluvy ceny podľa Prílohy č. 4 tejto Servisnej zmluvy.
- 4.2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Paušálne služby tejto Servisnej zmluvy štvrťročne za každý kalendárny štvrťrok v posledný deň štvrťroka, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho štvrťroka bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho štvrťroka.

- 4.3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu za Objednávkové služby tejto Servisnej zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a potvrdení poskytnutia Objednávkových služieb akceptačným protokolom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby do 14 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s Prílohou č. 2 tejto Servisnej zmluvy.
- 4.4. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po doručení písomnej záväznej objednávky zo strany objednávateľa obsahujúcej minimálne údaje v zmysle vzoru objednávky v Prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.5. Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z e-mailovej adresy poskytovateľa , alebo na e-mailovú adresu objednávateľa vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným e-mailovým adresám. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť e-mailové adresy a to len písomne s uvedením novej e-mailovej adresy, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto zmluve. Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru kvalifikovaným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej e-mailovej adresy.
- 4.6. Ceny sú uvedené bez DPH. Faktúry za predmet Servisnej zmluvy budú obsahovať aj vyčíslenie DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných ku dňu splnenia predmetu Servisnej zmluvy.
- 4.7. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky údaje podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti poskytovateľovi na doplnenie (prepracovanie) a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia doplnenej (prepracovanej) faktúry objednávateľovi.
- 4.8. Poskytovateľ, ktorý uvedie na faktúre daň, sa zaväzuje, že odvedie daň správcovi dane v lehote ustanovenej v § 78 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením Servisnej zmluvy a dôvodom na okamžité odstúpenie objednávateľa od tejto Servisnej zmluvy.
- 4.9. Faktúra je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa.
- 4.10. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto Servisnou zmluvou bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.

Článok V

Zmluvné pokuty k štandardom Servisných služieb

- 5.1. V prípade, že dôjde pri poskytnutí Servisnej služby Implementačné služby pre CSI uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- 50,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy

- 100,- eur bez DPH za každý začatý deň nedodržania Lehoty služby.
- 5.2.** V prípade že dôjde pri poskytnutí Servisnej služby štvrťročného uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy k nedodržaniu Doby odozvy a/alebo Lehoty služby na riešenie požiadaviek klasifikovaných podľa závažnosti:
- a) **„Požiadavka s vysokou prioritou“**, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 1.000,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
 - 100,- eur bez DPH za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
 - b) **„Požiadavka so strednou prioritou“**, tak objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 500,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
 - 50,- eur bez DPH za každú začatú hodinu nedodržania Lehoty služby.
 - c) **„Požiadavka s nízkou prioritou“**, tak je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - 100,- eur bez DPH za nedodržanie Doby odozvy
- 5.3.** V prípade omeškania poskytovateľa s včasným plnením, alebo odmietnutím niektorého zo záväzkov alebo nedodržania Doby odozvy a/alebo Lehoty služby a/alebo lehoty plnenia pri poskytnutí Servisných služieb Konzultácie pre CSI a/alebo Implementačné služby pre CSI 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.
- 5.4.** V prípade omeškania poskytovateľa s včasným plnením objednávkovej služby Analýza „AS IS“ stavu uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z príslušnej ceny objednávkovej služby Analýza „AS IS“ stavu bez DPH, s ktorou je v omeškaní za každý začatý deň omeškania.
- 5.5.** V prípade vzniku požiadavky s vysokou prioritou spôsobenej porušením bodu 1.3 tejto zmluvy je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- eur bez DPH za každé jednotlivé porušenie tejto Servisnej zmluvy.
- 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 2 roky od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy.

Článok VII

Práva duševného vlastníctva

- 7.1.** Výsledky poskytnutia Servisných služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, ktorých vytvorenie bolo zabezpečené špecificky na účely plnenia tejto Servisnej zmluvy, môžu mať povahu autorského diela v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“). Autorským dielom sa na účely tejto Servisnej zmluvy rozumejú najmä počítačové programy vrátane ich všetkých súčastí, databázy, súvisiaca dokumentácia, alebo akéhokoľvek iné autorské dielo vytvorené poskytovateľom spĺňajúce znaky autorského diela (ďalej len ako „dielo“).

- 7.2.** Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený udeliť licenciu k dielu v rozsahu špecifikovanom touto Servisnou zmluvou. V prípade, ak tretia strana sa bude voči objednávateľovi domáhať porušenia svojich autorských práv je poskytovateľ povinný bezodkladne vysporiadať s takouto treťou stranou autorské práv, aby zodpovedali jeho vyhláseniam v tejto Servisnej zmluve a zároveň zodpovedá za všetku škodu, ktorá objednávateľovi tým vznikla.
- 7.3.** Poskytovateľ udeľuje objednávateľovi výhradnú, časovo (po dobu trvania autorských práv) a územne neobmedzenú licenciu k dielu. Licencia oprávňuje objednávateľa použiť dielo akýmkoľvek spôsobom v zmysle § 19 Autorského zákona a to najmä akékoľvek použitie diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom množstevnom, či vecnom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia diela, ktorými sú najmä právo dielo spracovať (dokončenie diela, zmenu diela alebo iný zásah do diela) objednávateľom, sprístupniť a/alebo dať spracovať (dokončenie diela, zmenu diela alebo iný zásah do diela) tretej osobe, 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. V prípade, ak dielo bolo vytvorené v rámci spoločného diela (§ 92 Autorského zákona) je výlučným alebo jediným nositeľom majetkových práv autora objednávateľ. Objednávateľ je oprávnený udeliť sublicenciu k dielu akejkoľvek tretej osobe. Odmena za licenciu je súčasťou ceny Servisných služieb.
- 7.4.** Poskytovateľ najneskôr v prvý deň plynutia posledných siedmich kalendárnych mesiacov trvania Servisnej zmluvy poskytne objednávateľovi všetky a úplné komentované zdrojové kódy k informačnému systému vytvorené alebo zmenené na základe Servisnej zmluvy. Uvedeným nie je dotknuté právo objednávateľa kedykoľvek požiadať o vydanie všetkých zdrojových kódov alebo ktoréhokoľvek z nich. V prípade predčasného ukončenia Servisnej zmluvy táto povinnosť vzniká dňom požiadania objednávateľa o ich vydanie.
- 7.5.** Vlastníkom veci, prostredníctvom ktorej je dielo vytvorené, sa stáva objednávateľ odovzdaním diela.

Článok VIII

Audit, poistenie a kľúčoví experti

- 8.1.** Poskytovateľ sa zaväzuje bezodplatne umožniť objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti, technického riešenia, kapacít a dodržiavanie poskytovania Servisných služieb v súlade so zmluvnými požiadavkami Objednávateľa, prípadne poskytnúť Objednávateľovi výstupy z takýchto auditov, vykonaných nezávislým audítorom. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi alebo ním poverenému vykonávateľovi auditu potrebnú súčinnosť, vrátane všetkých informácií, ktoré si audit bude vyžadovať, najmä dokumentácie preukazujúce skutočné technické a prevádzkové vlastnosti riešenia, dokumentácie prevádzkových postupov a organizačného zabezpečenia prevádzky, nevyhnutného fyzického prístupu do priestorov, kde je zabezpečená 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 100.000,- eur (slovom jednotitisíc eur. Poistením musia byť kryté nároky všeobecnej zodpovednosti za škodu na veciach a na zdraví, vrátane ušlého zisku, spôsobené pri výkone činností poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy spôsobenej objednávateľovi alebo tretím osobám. Poskytovateľ je povinný kedykoľvek na písomnú výzvu objednávateľa preukázať v lehote 3 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy objednávateľa splnenie povinnosti podľa tohto bodu Servisnej zmluvy. Poistnú zmluvu v zmysle tohto bodu Servisnej zmluvy je poskytovateľ povinný udržať v trvaní (platnosti) až do dňa skončenia záručnej doby predmetu plnenia tejto Servisnej zmluvy. Porušenie

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

- 8.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby prostredníctvom kľúčových expertov, t.j. fyzické osoby označené poskytovateľom, prostredníctvom ktorých poskytovateľ ako uchádzač preukazoval splnenie podmienok účasti a/alebo boli predmetom hodnotenia kritérií vo verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je táto Servisná zmluva a ktoré sú uvedené v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.4. Po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa a iba na základe uzatvorenia písomného dodatku k tejto Servisnej zmluve môže poskytovateľ na vykonanie predmetu Servisnej zmluvy použiť iných kľúčových expertov než kľúčových expertov uvedených v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy, ktorí spĺňajú požiadavky, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy a za predpokladu, že taká zmena nebude mať za následok navýšenie ceny Servisných služieb podľa článku IV tejto Servisnej zmluvy.
- 8.5. Za účelom zmeny v osobe kľúčového experta je poskytovateľ povinný doručiť objednávateľovi žiadosť o zmenu v Prílohe č. 7 tejto Servisnej zmluvy, ktorá musí obsahovať identifikačné údaje navrhovaného kľúčového experta, ktorý by mal zastávať kľúčové úlohy pri vykonávaní predmetu tejto Servisnej zmluvy alebo jeho časti alebo iného plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 8.6. Poskytovateľ je povinný priložiť k žiadosti podľa bodu 8.5. tejto Servisnej zmluvy doklady preukazujúce splnenie podmienok podľa bodu 8.3. tejto Servisnej zmluvy, nové znenie Prílohy č. 7 tejto Servisnej zmluvy a návrh písomného dodatku tejto Servisnej zmluvy, týkajúci sa zmeny kľúčového experta.

Článok IX

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** podľa Čl. 28 všeobecného nariadenia o ochrane údajov.

Článok X

Záverečné ustanovenia

- 10.1. Vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán sú tiež upravené vo všeobecných podmienkach uvedených v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluve.
- 10.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že osoba alebo osoby, ktoré sú v registri partnerov verejného sektora zapísané ako jeho koneční užívatelia výhod, nie sú osobami uvedenými v § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní, medzi ktoré patrí prezident Slovenskej republiky, člen vlády, vedúci ústredného orgánu štátnej správy, ktorý nie je členom vlády, vedúci orgánu štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou, sudca Ústavného súdu Slovenskej republiky alebo sudca, generálny prokurátor Slovenskej republiky alebo prokurátor, verejný ochranca práv, predseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky a podpredseda Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky, štátny tajomník, generálny tajomník služobného úradu, prednosta okresného úradu, primátor hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy, primátor krajského mesta alebo primátor okresného mesta a predseda vyššieho územného celku. Poskytovateľ tiež vyhlasuje, že v prípade, ak na plnenie tejto zmluvy použije

subdodávateľa alebo subdodávateľov, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, tak tento subdodávateľ alebo títo subdodávatelia k dátumu podpisu tejto zmluvy nemajú v registri partnerov verejného sektora zapísaného konečného užívateľa výhod, ktorým je osoba podľa § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní.

- 10.3.** Objednávateľ je oprávnený vypovedať poskytovanie Servisných služieb, a to aj bez uvedenia dôvodu s jednomesačnou 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
- 10.4.** Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať informačný systém v súlade s licenčnými dojednaniami jednotlivých komponentov informačného systému. V prípade, že sa pri pravidelnej kontrole zistí nesúlad medzi licenčnými dojednaniami a spôsobom využívania niektorého z komponentov informačného systému, poskytovateľ uvedie túto skutočnosť vo výstupnej správe aj s návrhom riešenia tohto stavu.
- 10.5.** Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať informačný systém v súlade s licenčnými dojednaniami jednotlivých komponentov informačného systému. V prípade, že sa pri pravidelnej kontrole zistí nesúlad medzi licenčnými dojednaniami a spôsobom využívania niektorého z komponentov informačného systému, poskytovateľ uvedie túto skutočnosť vo výstupnej správe aj s návrhom riešenia tohto stavu.
- 10.6.** Táto Servisná zmluva môže byť menená v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní len formou písomných a očíslovaných dodatkov, ktoré budú schválené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 10.7.** Pojmy, výrazy, skratky uvedené v Servisnej zmluve a v jej prílohách, pokiaľ z obsahu Servisnej zmluvy nevyplýva niečo iné, majú význam definovaný v Prílohe č. 5 - Slovník pojmov, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť Servisnej zmluvy.
- 10.8.** 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.
- 10.9.** 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.
- 10.10.** Servisná zmluva je uzavretá podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pričom práva, povinnosti a vzťahy zmluvných strán v tejto Servisnej zmluve neupravené sa budú spravovať príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 10.11.** 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. Závazok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispejú alebo majú prispieť k dosiahnutiu účelu tejto Servisnej zmluvy.
- 10.12.** Zmluvné strany sa zaväzujú prípadné zmeny právneho stavu, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podmienok tejto Servisnej zmluvy, oznámiť písomne druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred predpokladanou zmenou.
- 10.13.** V prípade sporného výkladu ustanovení tejto Servisnej zmluvy alebo neplnenia záväzkov zmluvných strán sa obidve zmluvné strany budú snažiť prednostne dosiahnuť vzájomnú dohodu. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier.

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

- 10.14.** 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.
- 10.15.** V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Servisnej zmluvy a ustanoveniami uvedenými vo všeobecných podmienkach majú odchylné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy prednosť.
- 10.16.** Servisná zmluva bude záväzná pre všetkých právnych nástupcov poskytovateľa, kým nebude ukončená v súlade s ustanoveniami uvedenými v tejto Servisnej zmluve.
- 10.17.** V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto Servisnej zmluvy stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. Príslušné ustanovenie Servisnej zmluvy sa nahradí takým platným a účinným zákonným ustanovením, ktoré je mu svojím významom a účelom najbližšie.
- 10.18.** Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov, poskytnutých poskytovateľom pre účely plnenia tejto zmluvy, postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.
- 10.19.** 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.
- 10.20.** 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.
- 10.21.** Táto Servisná zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto Servisnú zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto Servisná zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa v súlade s ustanoveniami § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 10.22.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- Príloha č. 1: Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve
 - Príloha č. 2: Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy
 - Príloha č. 3: Formuláre pre Objednávkové služby
 - Príloha č. 4: Špecifikácia ceny Servisných služieb
 - Príloha č. 5: Slovník pojmov
 - Príloha č. 6: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 7: Zoznam klúčových expertov

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

Za objednávateľa:

V Bratislave, dňa 15.4.2025

Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa 9.4.2025

Národná banka Slovenska

Inalogy a.s.

Všeobecné podmienky k Servisnej zmluve

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

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

Článok I

Zdrojový kód

1. V prípade ak inde v Servisnej zmluve nie je upravené inak, tak platí, že objednávateľ bezodkladne poskytne prístup do funkčného vývojového prostredia informačného systému, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
2. Poskytovateľ zároveň umožní objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti informačného systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí informačného systému.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto Servisnej zmluvy.
4. Servisné služby v rámci plnenia Servisnej zmluvy môžu zahŕňať poskytovateľove vytvorenie vopred definovaného, a od zvyšku informačného systému, oddeliteľného, modulu (časť), ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto Servisnej zmluvy (ďalej ako „Modul“)
5. Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti informačného systému. Zdrojový kód dodaný poskytovateľom musí byť bez obfuskácie.
6. Povinnosti poskytovateľa uvedené v tomto článku Servisnej zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho informačný systém, ku ktorému dôjde pri plnení tejto Servisnej zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „zmena zdrojového kódu“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.

Článok II

Preberacie podmienky

1. O prevzatí poskytnutých Servisných služieb objednávateľom zmluvné strany vyhotovia písomný odovzdávací a preberací protokol, ktorý bude dokladom o splnení predmetu plnenia. Odovzdávací a preberací protokol musí byť podpísaný zástupcami oboch zmluvných strán (oprávnenými osobami).
2. Poskytovateľ je povinný najneskôr v deň ukončenia poskytnutých Servisných služieb odovzdať objednávateľovi všetky doklady v slovenskom jazyku, potrebné na prevzatie poskytnutej služby.
3. Poskytnutie Servisných služieb – Objednávkových služieb sa považuje za splnené až po overení kvality poskytnutej služby a úplnosti sprievodných dokladov. V prípade ich nesúladu s písomnou objednávkou má objednávateľ právo poskytnutú službu odmietnuť.
4. Vady poskytnutia Servisných služieb sa delia do nasledovných skupín:
 - a) za zásadné vady sa považuje, ak sa výsledok poskytnutých Servisných služieb alebo primárne časti vytvoreného výsledku nedajú využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v Servisnej zmluve alebo spôsobujú nepoužiteľnosť informačného systému na stanovený účel;
 - b) o menej zásadné vady ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Servisných služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa tejto Servisnej zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku. Menej zásadné vady poskytovateľ odstráni úpravou.
5. Výskyt menej zásadných vád nebráni akceptácii Servisných služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje menej zásadné vady odstrániť v lehote dohodnutej oboma zmluvnými stranami, a to úpravou alebo zmenou verzie v zmysle dodatočného zlepšenia.
6. V prípade výskytu zásadných vád k akceptácii Servisných služieb nedochádza a zmluvné strany sa zaväzujú určiť ďalší postup vzájomnou dohodou.
7. Postup akceptácie jednotlivých Servisných služieb je upravený v príslušnej prílohe Servisnej zmluvy. Postup akceptácie jednotlivých Servisných služieb dohodnú zástupcovia Objednávateľa a Poskytovateľa v súlade s prílohami Servisnej zmluvy

8. Poskytovateľ sa zaväzuje prípadné vady Servisných služieb odstrániť bezodplatne, bez zbytočného odkladu najneskôr však do 7 pracovných dní po uplatnení oprávnenej reklamácie objednávateľom. Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu vady Servisnej služby uplatní bezodkladne po jej zistení písomnou formou. Objednávateľ a poskytovateľ sa môžu písomne dohodnúť na dlhšej lehote na odstránenie väd Servisnej služby.
9. Reklamácia sa považuje za vybavenú odstránením vady Servisných služieb alebo jej časti riadne a včas, s potvrdením zo strany objednávateľa o prevzatí opravenej Servisnej služby alebo jej časti formou preberacieho protokolu.
10. Poskytovateľ vyhlasuje, že ním poskytnutá Servisná služba nie je zaťažovaná právami tretích osôb.
11. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy prechádza na objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Servisnej služby.

Článok III **Záruka a odstraňovanie väd**

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Servisné služby poskytnuté na základe tejto Servisnej zmluvy budú mať vlastnosti a funkcionality požadované objednávateľom, budú poskytnuté v dohodnutom čase a ich poskytnutím nebude ohrozená prevádzka informačného systému.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že poskytnuté Servisné služby sú ku dňu podpisu akceptačného protokolu a počas záručnej doby bez väd.
3. Záručná doba na Servisné služby 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.

Článok IV **Oprávnené osoby**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto Servisnej zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas trvania tejto Servisnej zmluvy oprávnená konať za poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Servisnej zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.
2. Objednávateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto Servisnej zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto Servisnej zmluvy oprávnená konať za objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Servisnej zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.
3. Prostredníctvom určených oprávnených osôb zmluvné strany:
 - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy;
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy;
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto Servisnej zmluvy;

- d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Servisnej zmluvy;
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - f) vzdialene pristupujú k IKT (informačným a komunikačným technológiám) objednávateľ a 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 objednávateľ a poskytovateľ je ktorákoľvek z dotknutých strán povinná neodkladne eskalovať takúto situáciu na nadriadené authority:
 - a. V prípade Objednávateľ je to riaditeľ odboru informačných technológií (OIT), ktorý má rozhodovaciu právomoc v rozsahu podpory a prevádzky predmetnej Servisnej služby,
 - b. V prípade Poskytovateľ je to štatutárny zástupca, ktorý má rozhodovaciu právomoc v prebiehajúcom zmluvnom vzťahu.
 6. Komunikačný kanál pre eskaláciu takejto kritickej situácie sú oprávnené osoby, ktoré majú povinnosť uvedenú skutočnosť neodkladne predložiť svojim nadriadeným.
 7. Eskalačná procedúra:
 - a. Konflikt, resp. rozpor bude vyriešený vzájomnou dohodou v rozsahu aktuálne platnej zmluvy
 - b. Konflikt, resp. rozpor bude vyriešený vzájomnou dohodou nad rámec aktuálne platnej zmluvy a bude iniciované konanie na uzatvorenie dodatku zmluvy na strane Objednávateľ a aj Poskytovateľ a
 - c. Konflikt, resp. rozpor nie je možné vyriešiť vzájomnou dohodou a bude postúpený na riešenie súdnou cestou na strane Objednávateľ a aj Poskytovateľ a v súlade s platnou legislatívou SR

Článok V

Vzdialený prístup

1. Objednávateľ umožní poskytovateľovi vzdialený prístup k informačnému systému s využitím systému pre vzdialený prístup objednávateľ a. Tento vzdialený prístup bude pre poskytovateľ a 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 poskytovateľ a 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 nárokovat 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 používateľ a pre osoby prostredníctvom ktorých poskytuje Servisné služby a pre oprávnené osoby.
6. Poskytovateľ je oprávnený požiadať o vzdialený prístup k IKT objednávateľ a prostredníctvom kontaktnej osoby stanovenej podľa článku IV týchto všeobecných podmienok. Schvaľovanie vzdialeného prístupu externého používateľ a prebieha podľa osobitných vnútorných právnych predpisov objednávateľ a, 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 objednávateľ a. 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 jednotlivo 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 nahlasovanie incidentov,
 - d) Poučenie používateľov vzdialeného prístupu.
12. Externý používateľ smie na vzdialené pripojenie do NBS používať iba schválenú výpočtovú techniku uvedenú v žiadosti o zriadenie/zrušenie prístupového účtu externého používateľa s aktualizovaným operačným systémom a inštalovaným a aktuálnym antivírusovým softvérom.
13. Nie je dovolené vzdialene sa pripájať k IKT objednávateľa z výpočtovej techniky, ktorá obsahuje alebo obsahovala počítačový vírus alebo škodlivý softvér, o ktorom bol externý používateľ notifikovaný antivírusovým softvérom a ktorý nebol odborne odstránený.
14. Externý používateľ nesmie hardvérový token, alebo iný fyzický prostriedok, ktorý sa využíva pre potreby viacfaktorovej autentifikácie poskytnúť inej osobe a je povinný v najkratšom možnom čase ohlásiť jeho stratu alebo odcudzenie kontaktnej osobe objednávateľa.
15. Externý používateľ nesmie počas využívania vzdialeného prístupu opustiť pripojenú výpočtovú techniku, dovoliť iným osobám prístup k tejto technike, alebo sledovanie jej aktívnej obrazovky.
16. Externý používateľ smie vzdialene pristupovať výhradne k IS a infraštruktúram IS, ktoré sú definované v bode 1 tohto článku.
17. Externý používateľ nesmie na virtuálne PC inštalovať žiadny dodatočný softvér. V prípade potreby inštalácie dodatočného softvéru na virtuálne PC o jej vykonanie požiada kontaktnú osobu objednávateľa.
18. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vráti objednávateľovi všetky technické prostriedky a vybavenie, ktoré mu boli zo strany objednávateľa poskytnuté za účelom vzdialeného prístupu, najneskôr do 5 dní od dňa ukončenia platnosti tejto Servisnej zmluvy.
19. V prípade nedodržania záväzku poskytovateľa podľa bodu 18., bude objednávateľ oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu, ktorú sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť. Zmluvná pokuta sa vypočíta ako súčin poplatku 200 eur s DPH (ktorý pokrýva náklady objednávateľa na technické vybavenie jedného používateľa) a počtu používateľov poskytovateľa.

20. Poskytovateľ sa zaväzuje objednávateľovi uhradiť zmluvnú pokutu do 14 pracovných dní od doručenia písomného uplatnenia zmluvnej pokuty (výzvou resp. doručením faktúry) zo strany objednávateľa. Čiastku zmluvnej pokuty uhradí poskytovateľ objednávateľovi bezhotovostným prevodom. Údaje pre vykonanie bezhotovostného prevodu zmluvnej pokuty oznámi objednávateľ poskytovateľovi v písomnom uplatnení zmluvnej pokuty.

Článok VI

Informačná bezpečnosť

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

16. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať štandardy stanovené objednávateľom a zakomponovať ich do svojich pravidiel bezpečného vývoja aplikácií pre informačný systém a zmeny informačného systému poskytované pre objednávateľa.
17. Ak odovzdávané dielo/zmena informačného systému obsahuje bezpečnostné nedostatky, ktoré sú klasifikované objednávateľom ako zásadný bezpečnostný incident, tak toto dielo/zmena nebude prevzaté do prevádzky objednávateľa, kým nebudú uvedené bezpečnostné nedostatky primerane odstránené, resp. ošetrené.
18. Objednávateľ je oprávnený vykonávať preverenie bezpečnosti diela, pričom poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť (napr. dokumentáciu, vysvetlenia). Objednávateľ je oprávnený na preverenie bezpečnosti diela/zmeny použiť služby tretích strán.

Článok VII

Ochrana dôverných informácií

1. Dôverné informácie sú všetky informácie sprístupnené, poskytnuté 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 zaviazat' všetky takéto osoby záväzkami mlčanlivosti a nakladania s dôvernými informáciami minimálne v rozsahu ako je zaviazaný 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 iba po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa a takýmto poskytnutím a súčasne takáto osoba, ktorej sa majú poskytnúť

dôverné informácie uzavrela dohodu o ochrane dôverných informácií s poskytovateľ v rozsahu stanovenom touto Servisnou zmluvou.

8. V prípade, že bude u poskytovateľa inštalované vývojové prostredie informačného systému smie byť toto využívané len pre vykonanie činností pre zabezpečenie poskytovania Servisných služieb pre objednávateľa. Poskytovateľ nie je oprávnený používať inštalované prostredia informačného systému pre prevádzku výpočtového strediska, teda za účelom spracovania dát tretích strán a/alebo osôb, napr. tým, že dovoľí tretej strane a/alebo osobe užívanie informačného systému akýmkoľvek technickým spôsobom, alebo tým, že využije alebo umožní využitie informačného systému pre účely tretej strany a/alebo osoby.
9. Zmluvné strany písomne 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 (objedávateľa) na náhradu škody v zmysle § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok VIII

Podmienky poskytovania Servisných služieb

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

Článok IX

Subdodávatelia, register partnerov verejného sektora a iné povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce zo Servisnej zmluvy a týchto podmienok vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa Servisnej zmluvy a týchto podmienok tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie Servisných služieb a za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.

2. Poskytovateľ je povinný požiadať objednávateľa o zriadenie/zrušenie prístupu do systému v súlade s postupmi pre zabezpečenie prístupu do 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 objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do siedmich dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom.
5. Poskytovateľ je povinný na požiadanie objednávateľa bezodkladne poskytnúť v nevyhnutnom rozsahu doklady (pracovné zmluvy, dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru v zmysle Zákonníka práce) a osobné údaje fyzických osôb, prostredníctvom ktorých plní Servisnú zmluvu, a ktoré sú potrebné na to, aby objednávateľ mohol skontrolovať, či poskytovateľ neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania.
6. V prípade, ak pri poskytovaní Servisných služieb poskytovateľom počas trvania Servisnej zmluvy poskytovateľ zhotoví dielo, poskytovateľ sa týmto zaväzuje poskytnúť objednávateľovi záruku na vytvorené dielo v dĺžke trvania 24 mesiacov, ktorá začne plynúť odo dňa podpisu príslušného preberacieho protokolu objednávateľom.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí, aby jeho zamestnanci a ostatné osoby poskytovateľa konajúce v mene poskytovateľa pri plnení Servisnej zmluvy v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarnou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených zamestnancov objednávateľa.
8. 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 objednávateľa za účelom včasného plnenia záväzkov poskytovateľa dohodnutých v tejto Servisnej zmluve a v súlade s internými predpismi objednávateľa upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činnosti v priestoroch objednávateľa a bude platiť len na obdobie trvania tejto Servisnej zmluvy.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že viacerí používatelia poskytovateľa nebudú pristupovať do testovacieho a vývojového prostredia informačného systému pod jedným identifikačným názvom.
10. Poskytovateľ zodpovedá za plnenie Servisnej zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní a poskytovateľ je povinný odovzdávať objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje, počas celej doby trvania tejto Servisnej zmluvy byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora, a to v prípade, ak má túto povinnosť podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 315/2016 Z. z.“). U subdodávateľa táto povinnosť platí, ak mu takáto povinnosť v zmysle zákon č. 315/2016 Z. z. vzniká, pričom za jej splnenie zodpovedá poskytovateľ.
12. Poskytovateľ potvrdzuje, že podľa § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní uviedol v príslušnej prílohe tejto Servisnej zmluvy údaje o všetkých známych subdodávateľoch, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľoch v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu/sídlo, dátum narodenia/IČO. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch uvedených v príslušnej prílohe tejto Servisnej do troch pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny.
13. V prípade zmeny subdodávateľa alebo doplnenia nového subdodávateľa, je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 9 tohto článku, najmenej štyri pracovné dni pred jeho plánovaným využitím. Počas trvania tejto

Servisnej zmluvy je poskytovateľ oprávnený zmeniť subdodávateľa uvedeného v príslušnej prílohe tejto Servisnej zmluvy výlučne na základe predchádzajúceho písomného oznámenia a predchádzajúceho písomného odsúhlasenia objednávateľom, pričom objednávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť subdodávateľa, a to najmä v prípade, ak existuje dôvodný predpoklad, že plnenie záväzkov subdodávateľa podľa tejto Servisnej zmluvy je ohrozené a v prípade, ak subdodávateľ 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 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.

Článok XI **Preukazovanie schopnosti poskytovať Servisné služby**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje do 15 dní po skončení každého ročného výročia účinnosti Servisnej zmluvy objednávateľovi preukázateľne dokladovať, že pre tie časti informačného systému, pre ktoré je poskytovanie Servisných služieb viazané na poskytnutie Servisných služieb treťou stranou, má zabezpečené poskytovanie Servisných služieb od tretej strany za takých podmienok, aby bol schopný poskytovať servisné služby objednávateľovi v súlade s touto Servisnou zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia záväzku upraveného v tomto bode, má objednávateľ

právo uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.500,- eur bez DPH (slovom: tisícpäťsto eur), a to za každé jednotlivé porušenie záväzku poskytovateľom. Zmluvná pokuta je splatná do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na zaplatenie zmluvnej pokuty.

2. Za preukázateľné dokladovanie objednávateľ bude môcť považovať napr. zmluvu poskytovateľa na poskytnutie servisných služieb treťou stranou, doklad o vykonaní úhrady za poskytnutie servisných služieb treťou stranou, a pod.
3. Objednávateľ bude oprávnený priebežne požadovať od poskytovateľa dokladovanie v zmysle bodu 1 a bodu 2 tohto článku všeobecných podmienok pre vybranú časť informačného systému a poskytovateľ je povinný takéto zdokladovanie dodať do 1 mesiaca od vznesenia 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** podľa Čl. 28 všeobecného nariadenia o ochrane údajov.

Článok XIII

Zodpovednosť za škodu

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

Článok XIV

Ukončenie Servisnej zmluvy

1. Servisná zmluva zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - c) odstúpením od Servisnej zmluvy,
 - d) výpoveďou zo strany objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu s jednomesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď riadne doručená poskytovateľovi. V tomto prípade je poskytovateľ povinný objednávateľovi po dobu výpovednej lehoty 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 porušenia Servisnej zmluvy upravených v Servisnej zmluve a/alebo v všeobecných podmienkach ako podstatné porušenie Servisnej zmluvy. V prípade, ak ktorákolvek zo zmluvných strán poruší nepodstatným spôsobom niektorú zo svojich povinností dohodnutých v Servisnej zmluve a nesplní svoju povinnosť ani v dodatočne určenej primeranej lehote stanovenej dotknutou zmluvnou stranou, môže táto zmluvná strana od Servisnej zmluvy odstúpiť. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane. Právne účinky odstúpenia od Servisnej zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strany.
4. Ukončením Servisnej zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení Servisnej zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie Servisnej zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení Servisnej zmluvy.

Článok XIV **Záverečné ustanovenia**

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

Koniec dokumentu.

Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy

(ďalej aj „Služby“)

1. Paušálne služby

Paušálne servisné služby zahŕňujú služby, ktoré sú poskytované priebežne.

1.1. Služby centra nahlasovania požiadaviek

1.1.1. Pre potreby nahlasovania požiadaviek objednávateľa bude poskytovateľ prevádzkovať centrum nahlasovania požiadaviek, ktoré:

1.1.1.1. bude dostupné v pracovných dňoch od 8.00 h do 21.00 h,

1.1.1.2. bude prijímať požiadavky v telefonicknej forme, v emailovej forme a vo forme emailových notifikácií prichádzajúcich z nástroja ServiceDesk objednávateľa,

1.1.1.3. bude zabezpečovať realizáciu požiadaviek v súlade s opisom a parametrami popísanými v kapitole 2.

1.2. Organizácia a reporting

1.2.1. Aktivity súvisiace s poskytovaním služieb pre CSI riadia a koordinujú: koordinátor CSI objednávateľa a projektový manažér / koordinátor (ďalej len „koordinátor“) poskytovateľa formou pravidelných online statusových stretnutí. Zápisy zo stretnutí vytvára a udržiava koordinátor poskytovateľa a obsahom bude stav aktivít z tabuľky č. 2.

1.2.2. Na účely kolaborácie vytvorí objednávateľ tím v MS Teams s prístupom pre pracovníkov poskytovateľa, v ktorom sa udržiavajú dokumenty súvisiace s poskytovaním služieb pre CSI.

1.2.3. Pre účely zadávania a riešenia požiadaviek sa využíva nástroj ServiceDesk (SD) objednávateľa. Pri založení novej požiadavky odosiela SD notifikáciu na emailovú adresu nahlásenú poskytovateľom. Pracovníkom poskytovateľa, ktorí sú riešiteľmi požiadaviek bude zriadený prístup do SD cez externý portál SD, ktorý je prístupný zo siete internet. Pracovníci poskytovateľa zapíšu do každej požiadavky všetky relevantné informácie ktoré súvisia s riešením požiadavky.

2. Služby na objednávku

Služby na objednávku budú poskytovateľom poskytované na základe požiadavky objednávateľa doručovaných v súlade s čl. 1.2.3, vzdialene alebo formou priamej účasti pracovníkov poskytovateľa na pracovisku objednávateľa – jedná sa o objednávkovú platenú službu nad rámec paušálnych platieb. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby na objednávku v rozsahu maximálne do 1700 osobohodín počas trvania Servisnej zmluvy.

2.1. Konzultácie pre CSI

2.1.1. Predmetom týchto platených objednávkových konzultačných služieb pre CSI je dodanie konzultácií vo forme poskytovania operatívnych informácií obvykle telefonickou alebo emailovou formou a tiež dodanie analýz, odporúčaní, konceptov a pod. - obvykle formou dodania dokumentov alebo organizovaním, či účasťou na spoločných workshopoch.

2.1.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby Konzultácie pre CSI v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka č. 1							
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 súvisiacich s CSI	Prijatie požiadavky alebo objednávky zo Service Desk alebo mailom	-	-	v pracovnej dobe	do 3 prac. dní	podľa objednávky, nie však viac ako 7 pracovných dní
2.	Poskytovanie krátkodobých operatívnych konzultácií (telefonicky, prostredníctvom IS Service Desk, e-mail) súvisiacich s CSI	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe	do 4 hodín od prijatia žiadosti	-

2.2. Implementačné služby pre CSI

- 2.2.1. Pre účely Servisnej zmluvy sa pod pojmom Implementačné služby pre CSI rozumie realizácia požiadaviek objednávateľa v CSI, ktoré vyžadujú zmenu CSI. Implementačné služby pre CSI bude poskytovateľ poskytovať v súlade s nasledovnými pravidlami:
- 2.2.1.1. Pred akoukoľvek zmenou v CSI je poskytovateľ povinný notifikovať formou emailu správcov CSI objednávateľa a koordinátora CSI objednávateľa, minimálne 1 deň vopred, v prípade neodkladnej potreby operatívnej zmeny nemusí byť tento parameter dodržaný, avšak notifikácia musí byť odoslaná ešte pred vykonaním zmeny.
 - 2.2.1.2. Akúkoľvek väčšiu zmenu (s potenciálnym dosahom na viac ako 10 používateľov) s výnimkou neodkladnej zmeny realizuje poskytovateľ výhradne po predchádzajúcej dohode koordinátora CSI objednávateľa a správcovským tímom CSI objednávateľa.
 - 2.2.1.3. Pred akoukoľvek väčšou zmenou sa vytvorí záloha (snapshot) všetkých CSI komponentov.
 - 2.2.1.4. V prípade, že dôjde k neočakávaným problémom pri realizácii väčšej zmeny, kontaktuje poskytovateľ neodkladne dohodnutého správcu CSI objednávateľa, s ktorým skonzultuje vhodný postup riešenia problému.
 - 2.2.1.5. V prípade, že dôjde k neočakávaným problémom pri realizácii malej zmeny, vhodný postup riešenia problému zvolí poskytovateľ, po odstránení problému odošle emailovú notifikáciu správcovi CSI objednávateľa a koordinátorovi CSI objednávateľa a tiež zaeviduje udalosť do SD objednávateľa, s popisom problému a vykonaných nápravných krokov.
- 2.2.2. Objednávateľ požaduje, aby poskytovateľ poskytoval Implementačné služby pre CSI tak, aby pri poskytnutí tejto služby nedošlo k zásahu do autorských práv tretích osôb, ktoré sa podieľali na implementácii informačného systému.
- 2.2.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Implementačné služby pre CSI v súlade s nasledovnou tabuľkou:

Tabuľka č. 2							
ID	Služba / Činnosti	Aktivácia služby			Úroveň služby		
		Spúšťač	Frekvencia	Štart	Dostupnosť služby	Doba odozvy	Lehota služby
1.	Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú cenovú ponuku na detailnú funkčnú analýzu zmenovej požiadavky a na návrh riešenia	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe	Do 8 hodín	do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky
2.	Vykonať detailnú funkčnú analýzu zmenovej požiadavky a vypracovať návrh riešenia	Podľa objednávky	-	-	v pracovnej dobe	-	podľa objednávky
3.	Realizácia zmenovej požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému	Podľa objednávky	-	-	v pracovných dňoch 6.00 – 21.00	-	podľa objednávky
4.	Riešenie požiadaviek klasifikovaných ako „Iná požiadavka“	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe	do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti	do 7 pracovných dní od prijatia žiadosti
5.	Riešenie požiadaviek klasifikovaných ako: „Požiadavka s nízkou prioritou“	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe	do 4 hodín od nahlásenia	do 3 pracovných dní od nahlásenia
6.	Riešenie požiadaviek klasifikovaných ako: „Požiadavka so strednou prioritou“	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovnej dobe	do 2 hodín od nahlásenia	do 12 hodín od nahlásenia
7.	Riešenie požiadaviek klasifikovaných ako: „Požiadavka s vysokou prioritou“	Prijatie požiadavky zo Service Desk alebo e-mailom alebo telefonicky	-	-	v pracovných dňoch 6.00 – 21.00	do 2 hodín od nahlásenia	do 4 hodín od nahlásenia

2.2.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Implementačné služby pre CSI nasledujúcim spôsobom:

- 2.2.4.1. objednávateľ zašle poskytovateľovi požiadavku,
- 2.2.4.2. poskytovateľ stanoví rámcový odhad spotreby osobohodín pre realizáciu danej požiadavky,
- 2.2.4.3. objednávateľ vyhodnotí rámcový odhad podľa bodu 2.2.4.2 a následne potvrdí, alebo zamietne realizáciu požiadavky, v prípade potvrdenia

- 2.2.4.4. poskytovateľ vykoná analýzu požiadavky a vypracuje návrh riešenia,
 - 2.2.4.5. objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia, akceptuje ho, alebo ho vráti poskytovateľovi na prepracovanie,
 - 2.2.4.6. akceptovaný návrh riešenia poskytovateľ otestuje a odladí na vývojovom prostredí,
 - 2.2.4.7. takto pripravené riešenie poskytovateľ nasadí na testovacie prostredie,
 - 2.2.4.8. riešenie nasadené na testovacom prostredí objednávateľ otestuje a potvrdí jeho funkčnosť, alebo reklamuje nedostatky, ktoré poskytovateľ odstráni,
 - 2.2.4.9. riešenie riadne zdokumentuje a dokumentáciu v elektronickej forme odovzdá objednávateľovi na pripomienkovanie, prípadné pripomienky objednávateľa poskytovateľ zapracuje do dokumentácie,
 - 2.2.4.10. riešenie po dohode s objednávateľom nasadí buď vlastnými pracovníkmi, alebo v kooperácii s pracovníkmi objednávateľa do produkčného prostredia.
- 2.2.5. Implementačné služby pre CSI budú realizované s využitím zabezpečeného vzdialeného prístupu, ktorý pre tento účel poskytne objednávateľ pracovníkom poskytovateľa alebo výkonom činností na pracovisku objednávateľa ak o to objednávateľ požiadava.
- 2.2.6. Poskytovateľ poskytne záruku na akúkoľvek ním vykonanú implementačnú službu, tzn. ak sa preukáže, že k nenaplneniu požiadavky objednávateľa došlo chybou na strane poskytovateľa, poskytovateľ si nebude vykazovať a fakturovať čas potrebný pre zriadenie nápravy.

3. Analýza „AS IS“ stavu

- 3.1. Analýzu vypracuje poskytovateľ najneskôr do 6 týždňov od vystavenia písomnej objednávky objednávateľa.
- 3.2. Analýza pozostáva z nasledovných činností:
 - 3.2.1. Kontrola súladu existujúcej dokumentácie CSI so skutkovým stavom konfigurácie v produkčnom a testovacom prostredí a následne ako výstup aktivity:
 - 3.2.1.1. report všetkých identifikovaných nezrovnalostí medzi dokumentáciou a skutkovým stavom,
 - 3.2.1.2. report všetkých nezrovnalostí medzi produkčným a testovacím prostredím,oba výstupy vo forme tabuľky s identifikovanými odchýlkami a doplnené komentáre do existujúcej dokumentácie s popisom odchýlky.
 - 3.2.2. Kontrola úplnosti existujúcej dokumentácie, tzn. či boli zaznamenané všetky úpravy konfigurácie vykonané predchádzajúcim poskytovateľom od počiatočnej implementácie CSI (tzn. zmenený default), doplnenie existujúcej dokumentácie formou track changes.
 - 3.2.3. Identifikácia problematických oblastí aktuálnych nastavení CSI vo vzťahu k:
 - 3.2.3.1. odporúčaniam výrobcu,
 - 3.2.3.2. bežnej praxi (best practice) pre systémy Identity and Access Management (IAM)výstup vo forme dokumentu s odporúčaniami a ich zdôvodnením a tam kde sa navrhovaná problematika nachádza v existujúcej dokumentácii aj referencia na konkrétny dokument a miesto v nej.
- 3.3. Workshop pre odprezentovanie zistení podľa predchádzajúcich bodov. Podkladom k workshopu bude sumarizácia kľúčových zistení vo forme MS PowerPoint prezentácie.
- 3.4. Celkový rozsah dokumentácie CSI je približne 150 strán.

Koniec dokumentu.

Formuláre pre Objednávkové služby

(ďalej aj „Formuláre“)

VZOR

Žiadosť o zriadenie používateľa(ov) v TS CSI

Meno a priezvisko	Zamestnanec	Zriadený na obdobie		Testovacie prostr. číslo klienta	Vývojové prostr. číslo klienta	Produkčné prostr. Číslo klienta	Oprávnenia (vypísať, alebo uviesť rolu)
	Dodávateľ a/NBS	od	do				

Požiadané dňa

Meno oprávnenej osoby:

Tel. kontakt:

Mail:

Podpis:

Schválené dňa

Meno schvaľovateľa:

Tel. kontakt:

Mail:

Podpis:

Zriadené dňa

Meno správcu systému IBFO:

Tel. kontakt:

Mail:

Podpis:

Žiadosť o zrušenie používateľa(ov) v TS CSI

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

Požiadané dňa

Schválené dňa:

Zrušené dňa:

Meno oprávnenej osoby:

Meno schvaľovateľa:

Meno správcu systému IBFO:

Tel. kontakt:

Tel. kontakt:

Tel. kontakt:

Mail:

Mail:

Mail:

Podpis:

Podpis:

Podpis:

VZOR

Požiadavka na Objednávkovú službu (Implementačné služby pre CSI)				
ID				
Názov:				
Predmet služby (popis a dôvod požadovaných úprav):				
Očakávané dopady týchto úprav:				
Inicioval:	Meno:		Dátum:	
Zaznamenal:	Meno:		Dátum:	
Podpis:				

VZOR

Ponuka na analýzu požiadavky a na návrh riešenia (poskytovateľ)						
Analýza požiadavky na zmenu a návrh riešenia						ID:
Analýza a návrh riešenia:						
Určenie časovej náročnosti prác (v osobohodinách)						
Analýza a návrh riešenia	IT zásah/vývoj	Unit Test	Dokumentácia konfiguračná	Dokumentácia užívateľská príručka	Projektové riadenie	Spolu:
Zodpovedný riešiteľ:					Termín:	
Výška nákladov na vykonanie analýzy požiadavky na zmenu:						
Výška nákladov na implementovanie požadovanej zmeny:						
Zodpovedná osoba poskytovateľa:					Dátum:	

VZOR

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

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

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

VZOR

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

VZOR

Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:	
ID požiadavky:			
Termín vykonania skúšky IS:			
Iniciátor zmeny:			
Manažér zmien:			
Súvisiace materiály a dokumenty:			
Krátky popis požiadavky na			
Popis predmetu akceptácie:			
Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov akceptačného testovania v produkčnom prostredí</i>		
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby - ich popis</i>		
Odovzdanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie.</i>		
Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou			
Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ objednávateľa)		Schvaľovateľ za IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

VZOR

Objednávka na Objednávkové služby a/alebo Analýza „AS IS“ stavu				
ID Objednávky:				
Predmet objednávky:				
Miesto realizácie Objednávkovej služby:				
Časové trvanie realizácie Objednávkovej služby:	Od:		Do:	
Prácnosť v osobohodinách:				
Cenová ponuka:				
Objednávku vystavil:				
Dátum vystavenia:				
Podpis:				

VZOR

Objednávateľ:

Národná banka Slovenska
Imricha Karvaša 1
813 25 Bratislava

Poskytovateľ:

Kvartálny výkaz
o rozsahu poskytnutých služieb

Za štvrťrok:

Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi servisné Služby centra nahlasovania požiadaviek, služby Organizácia a reporting, Konzultačnej pre CSI, Implementačné služby pre CSI, telefonicky alebo prostredníctvom Service Desk v rozsahu podľa tohto výkazu.

V Bratislave dňa:

oprávnená osoba
Objednávateľa

V Bratislave dňa:

oprávnená osoba
Poskytovateľa

1. Služby Prevádzkovej Služby centra nahlasovania požiadaviek a služby Organizácia a reporting

Dátum	Popis činnosti	Zamestnanec poskytovateľa

2. Dostupnosť systému

Dátum	Popis nedostupnosti	trvanie

Dostupnosť v %:

3. Stav požiadaviek

Typ požiadavky	Počet celkom	Otvorený	Postúpený	V riešení	Vyriešený	Uzatvorený
Požiadavka s vysokou prioritou						
Požiadavka so strednou prioritou						
Požiadavka s nízkou prioritou						
Iná požiadavka						
Celkom						

4. Služby Konzultácie pre CSI

Dátum	Popis	Ticket/ účastníci	Rozsah/ hodín

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín služby **Konzultácie pre CSI**:

Nevyčerpané osobohodiny z predchádzajúceho štvrťroku:	
Súčet čerpaných osobohodín v danom štvrťroku:	
Osobohodiny prenášané do nasledujúceho štvrťroku (zostatok):	

5. Implementačné služby pre CSI:

Dátum	Popis	Ticket/ účastníci	Rozsah/ hodín

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín **Implementačnej služby pre CSI**:

Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny z predchádzajúceho štvrťroku:	
Súčet čerpaných osobohodín v danom štvrťroku:	
Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny (zostatok):	

Špecifikácia ceny

1. Ceny Paušálnych služieb

1.1. Ceny za Služby centra nahlasovania požiadaviek a službu Organizácia a reporting

- 1.1.1. Cena za Služby centra nahlasovania požiadaviek a službu Organizácia a reporting, ktorých opis je uvedený v Prílohe č. 2 - Špecifikácia servisných služieb a ich štandardy (ďalej len „Príloha č. 2“) je dohodnutá v eurách na dobu trvania Servisnej zmluvy od dátumu nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy ako štvrtročný poplatok, a to nasledovne:

TABUĽKA č. 1 Ceny za poskytovanie Služby centra nahlasovania požiadaviek a službu Organizácia a reporting

Položka	Popis	Cena v EUR bez DPH za štvrťrok
SC 1	Štvrtročný paušálny poplatok za Služby centra nahlasovania požiadaviek	1.500,-
SC 2	Štvrtročný paušálny poplatok za službu Organizácia a reporting	1.500,-

2. Ceny Objednávkových služieb

2.1. Ceny za služby Konzultácie pre CSI a Implementačné služby pre CSI

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

TABUĽKA č. 2 Cena za poskytovanie služby Konzultácie pre CSI a Implementačné služby pre CSI

Položka	Popis	Cena v EUR bez DPH za osobohodinu
SC 3	Konzultácie pre CSI / Implementačné služby pre CSI - osobohodina	87,50

2.2. Ceny za vypracovanie Analýzy „AS IS“ stavu

- 2.2.1. Cena za vypracovanie Analýzy „AS IS“ stavu, ktorej popis je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy a môže byť požadovaná objednávateľom písomnou objednávkou, je dohodnutá pevnou cenou v eurách, a to nasledovne:

TABUĽKA č. 3 Cena za Analýzu „AS IS“ stavu

Položka	Názov položky	Cena v EUR bez DPH
SC 4	Analýza „AS IS“ stavu	44.000,-

Koniec dokumentu

Slovník pojmov k Servisnej zmluve

Príloha č. 5 k Zmluve č. C-NBS1-000-106-211
o poskytovaní servisných služieb pre systém CSI

Pojem (y) / Výraz / Skratka	Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky
CSI	Centrálna správa identít
MP	midPoint
SSO	Single Sign On
RH SSO	Red Hat Single Sign On
IAM	Identity and Access Management
Doba odozvy	Rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je zhotoviteľ povinný začať vykonávať príslušnú činnosť od nahlásenia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie.
Informačný systém	Prevádzkovaný systém CSI znamená informačný systém alebo systémy pozostávajúci/e/ z modulov, komponentov, objektov, programov, procedúr, funkcií, aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb, databázy a databázových objektov pre centrálnu správu identít.
Dostupnosť služby	Čas, kedy je služba poskytovateľom poskytovaná objednávateľovi.
Inštalácia	Zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát služby CSI v databázovej a aplikačnej vrstve CSI. Táto inštalácia môže byť vykonaná na testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí u objednávateľa. Súhrn jednej produktívnej inštalácie a k nej priradených testovacích inštalácií.
Komponent	Komponent predstavuje každý produkt, resp. čiastkový produkt, ktorý je súčasťou informačného systému, t. j. databázové objekty systému/systémov CSI, programy, objekty a komponenty aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb systému/systémov CSI a dokumenty sprievodnej dokumentácie informačného systému. Komponent je definovaný v štruktúre rozkladu informačného systému ako súčasť konfiguračnej položky. Komponenty podliehajú riadeniu konfigurácií len ako súčasť konfiguračnej položky.
Lehota služby	Časové obdobie, počas ktorého je poskytovateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie.
Nastavenia (informačného) systému	Nastavenie informačného systému znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní systému. Nastavenie služby CSI musí byť vykonané v súlade s používateľskou dokumentáciou.
Osobodeň/človekodeň	Zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby/pracovníka vykonané počas 8 pracovných hodín.
Osobohodina	1 osobohodina = 60 minút pracovného času.

Príloha č. 5 k Zmluve č. C-NBS1-000-106-211
o poskytovaní servisných služieb pre systém CSI

Požiadavka na zmenu	Požiadavka na zmenu predstavuje prostriedok na modifikáciu informačného systému, t. j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť vlastnosti služby CSI voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti služby CSI.
Poskytovateľ	Hospodársky subjekt/organizácia/spoločnosť/firma, ktorá dodáva, zabezpečuje a zodpovedá za dodávky, vykonané práce a poskytnuté služby uvedené v opise predmetu Servisnej zmluvy a vo svojich záväzkoch v tejto Servisnej zmluve pre objednávateľa.
Pracovná doba	Za pracovnú dobu sa pre účely tejto Servisnej zmluvy časové obdobie medzi 8.00 h – 16.00 h v pracovných dňoch.
Pracovné dni	Pracovné dni v Slovenskej republike.
Prevzatý, Prevzatie, Prevziať	Pojmy „Prevzatý“, „Prevzatie“, „Prevziať“ tak, ako sú uvádzané v Servisnej zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že: a. akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto Servisnej zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa fyzicky dodané objednávateľovi za účelom ich prevzatia a objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal. b. fyzické prevzatie dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v protokole o odovzdaní a prevzatí dodávky predmetu Servisnej zmluvy. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto Servisnej zmluve. c. účel a stav dodávky alebo záväzku poskytovateľa musí byť jednoznačne uvedený v predmetnom protokole o odovzdaní a prevzatí dodávky.
Prijatý, Prijatie, Prijat'	Pojmy „Prijatý“, „Prijatie“, „Prijat'“ tak, ako sú uvádzané v Servisnej zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že: a. akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto Servisnej zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa splnené podľa podmienok, štandardov, procedúr a kritérií tejto Servisnej zmluvy, a ktorých splnenie objednávateľ podľa podmienok tejto Servisnej zmluvy písomne odsúhlasil (akceptoval), b. akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto Servisnej zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli na základe predchádzajúceho objednávateľom odsúhlaseného splnenia (akceptácie) fyzicky

Príloha č. 5 k Zmluve č. C-NBS1-000-106-211
o poskytovaní servisných služieb pre systém CSI

	dodané poskytovateľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal, c. fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v protokole o prijatí dodávky predmetu Servisnej zmluvy. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto Servisnej zmluve.
Produkt	Produkt predstavuje akýkoľvek výstup projektu alebo servisnej služby, t. j. softvér, hardvér, dokumentácia a údaje. Popis produktu popisuje jeho účel, formát (podobu), prvky, z ktorých sa skladá, t. j. komponenty, a kvalitatívne kritéria, ktorým musia vyhovieť. Každý produkt má svoj popis. Čiastkové produkty komplexných produktov môžu mať svoje vlastné popisy a samotné sa môže skladať z ďalších produktov, podproduktov.
Produktová dokumentácia	Technická dokumentácia, používateľská dokumentácia, inštalačná dokumentácia CSI.
Prostredie	Zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné a/alebo vývojové, prostredie objednávateľa, ktoré je inštalované v priestoroch objednávateľa na používanie CSI (licencovanými programami).
Sprievodná dokumentácia informačného systému	Sprievodnú dokumentáciu služby CSI predstavujú: a) technická dokumentácia služby CSI, b) používateľská dokumentácia služby CSI, c) inštalačná dokumentácia služby CSI.
Produkčné prostredie	Produkčné prostredie poskytuje služby pripojeným / integrovaným aplikáciám a ich koncovým používateľom. Pre toto prostredie je kľúčová kvalita poskytovanej služby, dôležitá je najmä dobrá používateľská skúsenosť. Produkčné prostredie je realizované vo vysokej dostupnosti.
Testovacie prostredie	Je kópiou produkčného prostredia a je určené pre testovanie zmien a nových funkcionality služby CSI. Služí aj ako akceptačné prostredie. Je prevádzkované v infraštruktúre objednávateľa.
Vývojové prostredie	Je primárne určené pre poskytovateľa najmä za účelom analýzy a vývoja nových funkcionality služby CSI. Je prevádzkované v infraštruktúre objednávateľa.

Zoznam subdodávateľov k Servisnej zmluve

Zoznam subdodávateľov

p. č.	Subdodávateľ	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa
1.		
2.		
3.		

Zoznam kľúčových expertov

Kľúčový expert č. 1 – (pozícia): projektový manažér / koordinátor

Meno, priezvisko:

Expert musí spĺňať nasledujúce minimálne požiadavky:

- Získaný a platný certifikát na úrovni IPMA level C alebo PRINCE2-Practitioner alebo PMIPMP na odbornú spôsobilosť pre riadenie projektov alebo ekvivalent, uchádzač preukazuje scanom platného certifikátu.

Kľúčový expert č. 1 je zodpovedný za riadenie a organizovanie prác zo strany poskytovateľa, komunikáciu a kooperáciu s koordinátorom na strane objednávateľa, udržiavanie dokumentácie ktorá súvisí s organizáciou a plánovaním činností podľa tejto Servisnej zmluvy.

Kľúčový expert č. 2 – (pozícia): architekt

Meno, priezvisko:

Expert musí spĺňať nasledujúce minimálne požiadavky:

- Získaná a platná certifikácia Certified midPoint architect, uchádzač preukazuje scanom platného certifikátu.

Kľúčový expert č. 2 je zodpovedný za navrhovanie, udržiavanie a dokumentáciu architektúry CSI.

Kľúčový expert č. 3 – (pozícia): expert pre midPoint

Meno, priezvisko:

Expert musí spĺňať nasledujúce minimálne požiadavky:

- Získaná a platná certifikácia Certified midPoint professional, uchádzač preukazuje scanom platného certifikátu..

Kľúčový expert č. 3 je zodpovedný za správu MP.

Kľúčový expert č. 4 – (pozícia): expert pre Red Hat

SSO Meno, priezvisko:

Expert musí spĺňať nasledujúce minimálne požiadavky:

- Získaná a platná certifikácia Red Hat Certified Administrator, uchádzač preukazuje scanom platného certifikátu.

Kľúčový expert č. 4 je zodpovedný za návrhy úprav a aj ich prípadné vykonanie (v prípade, že bude objednávateľom požadované) v RH SSO.

Koniec dokumentu.