

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v aktuálnom znení
medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

1. Názov organizácie: **Generálna prokuratúra Slovenskej republiky**

Adresa organizácie: Štúrova 2, 812 85 Bratislava

IČO: 00166481

Krajina: Slovenská republika (SR)

Internetová adresa organizácie (URL): www.genpro.gov.sk

Kontaktná osoba v súvislosti

s odbornou problematikou

týkajúcou sa predmetu zákazky: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefón: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Fax: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Kontaktná osoba v súvislosti s verejným

obstarávaním predmetu zákazky: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefón: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Fax: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Konajúca prostredníctvom: JUDr. Jaromír Čižnár,
generálny prokurátor

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

2. Obchodné meno: **DATALAN, a.s.**

Sídlo: Galvaniho 17/A

IČO: 35 810 734

DIČ: 2020259175

IČ DPH: SK2020259175

Krajina: Slovenská republika

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 2704/B

Internetová adresa organizácie (URL): www.datalan.sk

Kontaktná osoba v súvislosti

s odbornou problematikou

týkajúcou sa predmetu zákazky: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefón: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Fax: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Konajúca prostredníctvom: Ing. Michal Klačan, člen predstavenstva

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne ako „**Zmluvná strana**“.

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania Servisných služieb v zmysle čl. 2 bod 2.7. Zmluvy o dielo a poskytovaní služieb uzavretej medzi Zmluvnými stranami dňa (...) (ďalej len „**Zmluva o dielo**“).
2. Táto SLA slúži na úpravu podmienok poskytovania Servisných služieb v zmysle tejto SLA.

Článok 2

Definície pojmov

1. **Človekohodina:** je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce).
2. **IS Objednávateľa:** informačný systém Objednávateľa špecifikovaný v Prílohe č. 6 tejto SLA. IS Objednávateľa je predmetom Servisných služieb podľa tejto SLA.
3. **Servisné služby:** zahŕňajú Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby tak ako sú definované v tomto bode:

3.a. Služby prevádzkovej podpory: Hot-Line služba poskytovaná telefonicky Objednávateľovi slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS Objednávateľa, legislatívny update a služba odstraňovanie problému IS Objednávateľa, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu.
- d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS Objednávateľa vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne USP uvedenej v Prílohe č. 1 tejto SLA.

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka uvedeného v tejto SLA.

3.b. Služby údržby: Zmeny a doplnky IS Objednávateľa, pri ktorých sa jedná o úpravy IS Objednávateľa funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Vecná náplň úpravy vyplývajúca z požiadaviek Objednávateľa bude Poskytovateľovi predložená formou zadania. Predmetné zadanie písomnou formou predloží poverený zástupca Objednávateľa. Proces vykonania zmien a doplnkov IS Objednávateľa bude vykonaný v súlade s návrhmi na zmenu popísanými v Zmluve o dielo. Pre zamedzenie pochybností, na vykonanie Služby údržby sa nevzťahujú reakčné doby a iné doby poskytnutia služieb uvedené v tejto SLA alebo Zmluve o dielo.

4. **Legislatívna zmena:** právoplatne prijatá zmena právneho predpisu Slovenskej republiky a/alebo nový právny predpis Slovenskej republiky vzťahujúci sa na IS Objednávateľa

a s ním súvisiaca zmena vnútorných noriem Objednávateľa, o ktorých Objednávateľ informoval Poskytovateľa.

5. **Legislatívny update:** úprava existujúcej funkcionality IS Objednávateľa na základe osobitného zadania Objednávateľa, ktoré vypracoval v nadväznosti na legislatívnu zmenu. Zmluvné strany sa na vykonaní legislatívneho updatu a jeho podmienkach vždy osobitne písomne dohodnú na základe zadania Objednávateľa. Pre zamedzenie pochybností, na vykonanie legislatívneho updatu sa nevzťahujú reakčné doby a iné doby poskytnutia služieb uvedené v tejto SLA alebo Zmluve o dielo.
6. **HW infraštruktúra**
Hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
7. **HW komponent**
Pod pojmom HW komponent sa rozumie Poskytovateľom dodaný komponent. Ide o HW súčasti ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť a to pre produkčné, záložné a testovacie prostredie.
8. **SW infraštruktúra**
Softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW produktov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IS Objednávateľa.
9. **SW komponent**
Pod pojmom SW komponent sa rozumie Poskytovateľom vytvorený produkt, samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorý možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúci SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaný.
10. **SW modul**
Pod pojmom SW modul (ďalej len „**modul**”) sa rozumie samostatná časť SW komponentu IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
11. **Funkcia SW modulu**
Pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „**funkcia**”) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.
12. **SW produkty 3. strán**
Pod pojmom SW produkt 3. strany sa považuje SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom.
V prípade, že subdodávateľ vytvoril nové aplikačné programové vybavenie v rámci Zmluvy o Dielo toto sa nepovažuje za SW komponent 3. Strany.
13. **Maintenance SW produktov 3. strán**
Pod pojmom Maintenance SW produktov 3. strán sa rozumie poskytovanie technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie vád v diele 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií

obsahujúcich nové funkcie. Rozsah Maintenance jednotlivých SW produktov 3. strán je uvedený v prílohe č. 6.

14. Požiadavka

Požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.

15. Problém

Problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

16. Konzultácia

Konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia požiadaviek a odpočítava sa z predplateného počtu hodín, resp. je nad rámec rozsahu služieb hrazených paušálnym poplatkom. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto SLA.

17. Dotaz

Dotaz je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.

18. Reakčná doba

Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa vo forme e-mailu). Alternatívou nahlásenia požiadavky e-mailom je zaevidovanie požiadavky priamo do systému ESSP, ktorého bližší popis, adresa a funkcionality sú popísané v Prílohe č. 4. Reakčná doba závisí od USP a typu požiadavky podľa Prílohy č. 1 tejto SLA.

19. Kritický problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého HW alebo SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

20. Závažný problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie HW alebo SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

21. Nekritický problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií HW alebo SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.

22. Doba neutralizácie problému

Doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od USP a typu požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa platnej USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.

23. Elektronický systém pre správu požiadaviek

Elektronický systém pre správu požiadaviek (ďalej len „ESSP“) je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách.

24. Mesačná správa monitorovania infraštruktúry

Mesačnou správou monitorovania infraštruktúry sa rozumie prehľad udalostí zachytených monitoringovou infraštruktúrou. Ďalej návrh opatrení zo strany Poskytovateľa ako odporúčania na úpravy jednotlivých častí IS Objednávateľa. Poskytovateľ na základe údajov z monitoringovej infraštruktúry predkladá na mesačnej báze najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení kalendárneho mesiaca. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto zmluvou.

Článok 3 Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu Servisných služieb v rozsahu úrovne v zmysle objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 1 tejto SLA, ak v tejto SLA nie je výslovne uvedené inak.
2. Akékoľvek činnosti nad rámec bodu 1 tohto článku SLA Objednávateľ osobitne objedná od Poskytovateľa a Poskytovateľ ich bude poskytovať za ceny podľa cenníka služieb uvedeného v tejto SLA.
3. Práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené v tejto SLA sa riadia Zmluvou o dielo. Ustanovenia Zmluvy o dielo sa primerane vzťahujú aj na poskytovanie Servisných služieb podľa tejto SLA, ak v tejto SLA nie je ustanovené inak alebo ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
4. Miestom plnenia tejto SLA je sídlo Objednávateľa a jeho ďalšie pracoviská (najmä Kvetná 13, 814 23 Bratislava) a krajské a okresné pracoviská prokuratúry.

Článok 4 Objednávka

1. Voľba úrovne spracovania požiadaviek (ďalej len „USP“)

- 1.1 Poskytovateľ ponúka Objednávateľovi rôzne USP, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 1 tejto SLA. Objednávateľ si na základe vlastného uváženia môže každý rok trvania tejto SLA vybrať pre každý modul IS Objednávateľa USP podľa Prílohy č. 1 tejto SLA tak, že odošle Poskytovateľovi objednávku na poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory, v ktorej uvedie okrem základných všeobecných náležitostí objednávky aj voľbu USP. Objednávateľ zašle Poskytovateľovi prvú objednávku podľa predchádzajúcej vety najneskôr do 14 dní od účinnosti tejto SLA.
- 1.2 Objednávka Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za akceptovanú dňom doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa o jej akceptácii

Objednávateľovi. Zmluvné strany môžu dohodnúť príslušnú USP aj osobitným dodatkom k týmto SLA. V prípade, ak má Objednávateľ záujem zmeniť USP, zašle najneskôr 40 kalendárnych dní pred koncom polročného obdobia podľa bodu 1.1. tohto článku Poskytovateľovi objednávku na poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory v novej USP. Nová USP nadobúda účinnosť uplynutím pôvodnej dohody podľa bodu 1.1.

- 1.3 V prípade, ak Objednávateľ nezašle Poskytovateľovi novú objednávku na USP podľa bodu 1.2 tohto článku, predlžuje sa platnosť automaticky poslednej dohody o USP uzavretej podľa tohto článku SLA.

2. Legislatívny update a Služby údržby

- 2.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na vykonanie každého legislatívneho updatu a poskytnutie Služieb údržby. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 2.2 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu a v závislosti od zložitosti požadovanej služby písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.

3. Objednávka maintenance SW komponentov 3. strán

- 3.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na maintenance SW komponentov 3. strán uvedených v Prílohe č. 6 najneskôr do 14 dní od účinnosti tejto SLA. Podmienky využívania SW komponentov 3. strán, na ktoré sa vzťahuje objednaný maintenance určuje príslušný výrobca SW komponentu. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím účinnosti tejto zmluvy oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom maintenance SW komponentov 3. strán. V prípade, že si v niektorom období Objednávateľ neobjedná maintenance určitého SW komponentu 3. strany, nie je možné v ďalšom období už objednať maintenance daného SW produktu 3. strany v cene uvedenej v Prílohe č. 6. Za výročie sa považuje uplynutie každých 12 kalendárnych mesiacov od účinnosti tejto SLA. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 3.2 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu a v závislosti od aktuálne platnej USP príslušného výrobcu SW komponentu písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.

4. Objednávka služieb a dodávok nad rámec paušálnej platby

- 4.1 V prípade služieb a dodávok, ktoré nie sú súčasťou Služieb prevádzkovej podpory alebo sú nad rámec poskytovanej záruky a pozáručného servisu, Poskytovateľ na požadované služby alebo dodávky poskytne Objednávateľovi ponuku. Objednávateľ je oprávnený zaslať Poskytovateľovi objednávku na dodanie náhradných dielov k HW

ktorým skončila záruka a ich bezplatné dodanie nie je súčasťou príslušného USP alebo objednávku na vykonanie služieb nad rámec služieb poskytovaných v rámci príslušnej USP k jednotlivým komponentom. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

- 4.2 V prípade, že ide o objednávku na dodanie náhradných dielov k HW komponentom po skončení ich záruky a ich bezplatné dodanie nie je súčasťou príslušného USP, príslušné doby odozvy a reakčné doby na odstránenie problému začínajú plynúť až dňom zaslania Objednávky Poskytovateľovi.

Článok 5

Miesto plnenia

1. Miesto plnenia SLA je určené v Zmluve o dielo. Táto SLA sa uzatvára na dobu 36 mesiacov počítaných odo dňa účinnosti tejto SLA.
2. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory v čase určenom podľa Prílohy č. 1 týchto SLA a Služby údržby v čase osobitne dohodnutom medzi Zmluvnými stranami. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby prevádzkovej podpory aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete, avšak za takúto činnosť si bude účtovať dvojnásobok odpracovaných hodín.

Článok 6

Ceny a platobné podmienky

1. Servisné služby:

- 1.1 Ceny za Servisné služby v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi mesačne po uplynutí daného mesiaca.
- 1.2 Objednávateľ je oprávnený požiadať o vykonanie Služby prevádzkovej podpory aj počas doby, ktorá sa nezhoduje s dobou podľa USP. V takomto prípade sa z predplateného paušálu človekohodín odpočítava dvojnásobný počet hodín.
- 1.3 Cena Servisných služieb je určená podľa rozsahu HW a SW komponentov tvoriacich IS Objednávateľa v čase podpisu Zmluvy o dielo. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu IS Objednávateľa nasadením nových HW komponentov, SW modulov alebo SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po akceptácii príslušného HW komponentu resp. SW modulu zo strany Objednávateľa bude dopad do rozsahu poskytovania Servisných služieb a ich ceny predmetom vzájomnej dohody zmluvných strán. K výslednej paušálnej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov. V prípade, ak rozšírenie IS Objednávateľa vykoná iná osoba ako Poskytovateľ, Zmluvné strany sa osobitne dohodnú na zmene tejto SLA v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 1.4 Maximálna ročná cena za paušálne servisné služby podľa tejto Zmluvy pre USP BASIC a údržby SW komponentov 3. strán vrátane nároku na inštaláciu novej verzie nepresiahne 750 000 EUR (sedemsto päťdesiat tisíc euro) bez DPH.

2. Iné služby

Ceny za služby a podpory SW 3. strán, ktoré Poskytovateľ vykoná alebo poskytne pre Objednávateľa nad rámec služieb uvedených v bode 1. tohto článku poplatkom, môže Poskytovateľ fakturovať až po písomnom prevzatí služby Objednávateľom a vo výške určenej podľa cenníka v zmysle tejto SLA, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

3. Cestovné náhrady

Náklady na dopravu, stravné a ubytovanie je Poskytovateľ oprávnený účtovať iba v prípade, ak sa služby poskytujú mimo krajských miest. Cestovné náhrady sa poskytujú v zmysle zákona č. 283/2002 Z.z. o cestovných náhradách v znení neskorších predpisov, s prihliadnutím na interné predpisy Objednávateľa týkajúce sa pracovných ciest a cestovných náhrad pre pracovníkov.

Článok 7

Postup pri riešení problémov a požiadaviek

1. Poverený pracovník Objednávateľa nahlási problém a požiadavku v informačnom systéme pre správu požiadaviek na adrese gpsrservis@datalan.sk alebo e-mailom na adresu: .Galvaniho 17/A, Bratislava... s použitím Prílohy č. 3. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne osoba uvedená v Zmluve o dielo ako oprávnená osoba Objednávateľa. V prípade hlásenia e-mailom Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky a problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky a problému.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku a problém a začne ich prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje stanoveného pracovníka Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s odborným pracovníkom Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie pracovníkovi Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrovania bude pokračovať riešenie problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Objednávateľa a Poskytovateľa. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov a požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlasené problémy riešia oprávnení pracovníci Poskytovateľa a Objednávateľa priamou komunikáciou.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí kontaktný pracovník Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 2), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme ESSP.
5. Všetky vyriešené požiadavky na riešenie problémov a problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o vyriešení (Príloha č. 3), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ESSP. Splnenie každej požiadavky a problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/problému najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 2 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému ESSP. Ak Objednávateľ neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevzniesie pripomienky k riešeniu požiadavky/problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritickej požiadavky definovanej príslušnou USP podľa Prílohy č. 1. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Článok 8

Uzatváranie požiadaviek

1. Obidve strany považujú problém v zmysle tejto Zmluvy za uzavretý za týchto okolností:
 - 1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ESSP alebo čo sa považuje automaticky za akceptované.
 - 1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrovania zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
 - a) problém spôsobili chyby SW produktov tretích strán, na ktoré sa táto SLA nevzťahuje,
 - b) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - c) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
 - d) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
 - e) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
 - f) riešenie problému nie je predmetom tejto SLA a ani sa na jeho riešení nedohodli,
 - g) hlásený problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.

Článok 9

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ zabezpečí informácie všetkým kontaktným pracovníkom Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému– ESSP.
2. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionality nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
4. V prípade poskytnutia služby na základe tejto SLA, ktorej výsledkom je autorské dielo, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k tomuto dielu za rovnakých podmienok a v rovnakom rozsahu, ako je uvedené v Zmluve o dielo, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodli alebo nedohodnú inak.

Článok 10

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky a problémy v zmysle tejto SLA.
2. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť svojich špecialistov.
3. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a) primeraného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby,

- c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy s dosahom na všetky krajské, okresné prokuratúry ako aj centrálu v Bratislave v súlade s platným bezpečnostným projektom. Diaľková správa môže byť vykonávaná výhradne z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC“). Pri výkone správy zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť zodpovedným pracovníkom primárneho DC prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Zodpovedný pracovník primárneho dátového centra bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť).
4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA a požaduje ich Poskytovateľ.
5. Objednávateľ je povinný riadne a včas (v termíne minimálne 2 mesiace pred nadobudnutím účinnosti legislatívnej zmeny, resp. v najkratšom možnom čase po tom, ako sa Objednávateľ dozvedel o potrebe legislatívnej zmeny, ktorej zapracovanie bude mať dopad na funkcionality IS Objednávateľa) písomne informovať Poskytovateľa o prijatých legislatívnych zmenách formou spracovania zrozumiteľného zadania pre Poskytovateľa na ich vykonanie tak, aby bola Zmluvným stranám poskytnutá primeraná lehota na dohodu o legislatívnom update a Poskytovateľovi na vykonanie legislatívneho updatu.
6. Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

Článok 11

Sankcie

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú zľavu vo výške 0.05% z ceny mesačného paušálneho poplatku.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa viac ako 30 dní, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške úrokovej sadzby, ktorú uplatňuje Európska centrálna banka na svoje hlavné refinančné transakcie v EUR.

Článok 12

Záverečné ustanovenia

1. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom finálneho odovzdania a akceptácie diela ako celku v zmysle Zmluvy o dielo, nie však skôr ako dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 2 tohto článku SLA.
2. Táto SLA je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie ani

ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.

3. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme písomných dodatkov k tejto SLA, podpísané zástupcami oboch zmluvných strán.
4. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto SLA, sa riadia Zmluvou o dielo a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi zákonmi platnými v Slovenskej republike v poradí uvedenom v tejto vete.
5. Táto SLA je vyhotovená v šiestich exemplároch v slovenskom jazyku pričom každá Zmluvná strana obdrží tri vyhotovenia.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Zoznam úrovní spracovania požiadaviek (USP),
 - b) Príloha č. 2: Formulár o poskytnutí služieb,
 - c) Príloha č. 3: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,
 - d) Príloha č. 4: Systém ESSP,
 - e) Príloha č. 5: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
 - f) Príloha č. 6: Špecifikácia HW a SW komponentov IS Objednávateľa.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto SLA vyjadruje ich vlastnú a slobodnú vôľu a nepodpísali ju v tiesni.

V Bratislave dňa

V Bratislave

dňa

.....

.....
DATALAN, a.s.
Ing. Michal Klačan
člen predstavenstva

.....
Generálna prokuratúra SR
JUDr. Jaromír Čižnár
generálny prokurátor

Príloha č. 1
Zoznam úrovni spracovania požiadaviek

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory pre tieto typy úrovni. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď call centrum úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný do systému ESSP. V prípade potreby zásahu na pracoviskách mimo Slovenskej republiky sa nižšie uvedené doby neberú do úvahy.

Úroveň spracovania požiadaviek BASIC:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní < 8:00; 16:00> (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému	Maximálna doba neutralizácie problému
Kritický problém –Vada A	do 4 pracovných hodín	do 16 pracovných hodín	do 16 pracovných hodín
Závažný problém –Vada B	do 12 pracovných hodín	do 32 pracovných hodín	do 32 pracovných hodín
Nekritický problém–Vada C,D	do 24 pracovných hodín	do 62 pracovných hodín	do 62 pracovných hodín

Úroveň spracovania požiadaviek MEDIUM:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní < 8:00; 20:00> (5x12). Čas mimo pracovné hodiny sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém –Vada A	do 4 pracovných hodín	do 8 pracovných hodín
Závažný problém –Vada B	do 12 pracovných hodín	do 16 pracovných hodín
Nekritický problém–Vada C,D	do 24 pracovných hodín	do 32 pracovných hodín

Úroveň spracovania požiadaviek HIGH:

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém –Vada A	do 4 pracovných hodín	do 8 pracovných hodín
Závažný problém –Vada B	do 12 pracovných hodín	do 16 pracovných hodín
Nekritický problém–Vada C,D	do 24 pracovných hodín	do 32 pracovných hodín

Príloha č. 2
Formulár o poskytnutí služieb

Objednávateľ	Poskytovateľ	ID
Generálna prokuratúra SR		

Službu zabezpečil/-a	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
Čas prípravy služby:				
Celkom v člh:				
Z toho člh v rámci predplatených:				

Služba vykonaná v priestoroch Objednávateľa:	Áno	☐	Nie	☐
Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:				

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Objednávateľa:

Podpis Objednávateľa:

Interné poznámky spoločnosti:

Príloha č. 3
Formulár o nahlásení a vyriešení
problému/požiadavky

ID	Objednávateľ	Poskytovateľ	
	Generálna prokuratúra SR		
Nahlásil		Prevzal	Dátum/čas
			/.....:.....
Typ:			
Kritický problém		☐	Vážny problém
Nekritický problém		☐	Iná požiadavka
Aplikácia/Systém:			
Popis problému/požiadavky:			
Počet odpracovaných člh:		Z toho spotreba z predplatených člh:	

Poznámka :
ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi objednávateľa zamestnanec
Poskytovateľa

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Objednávateľa:

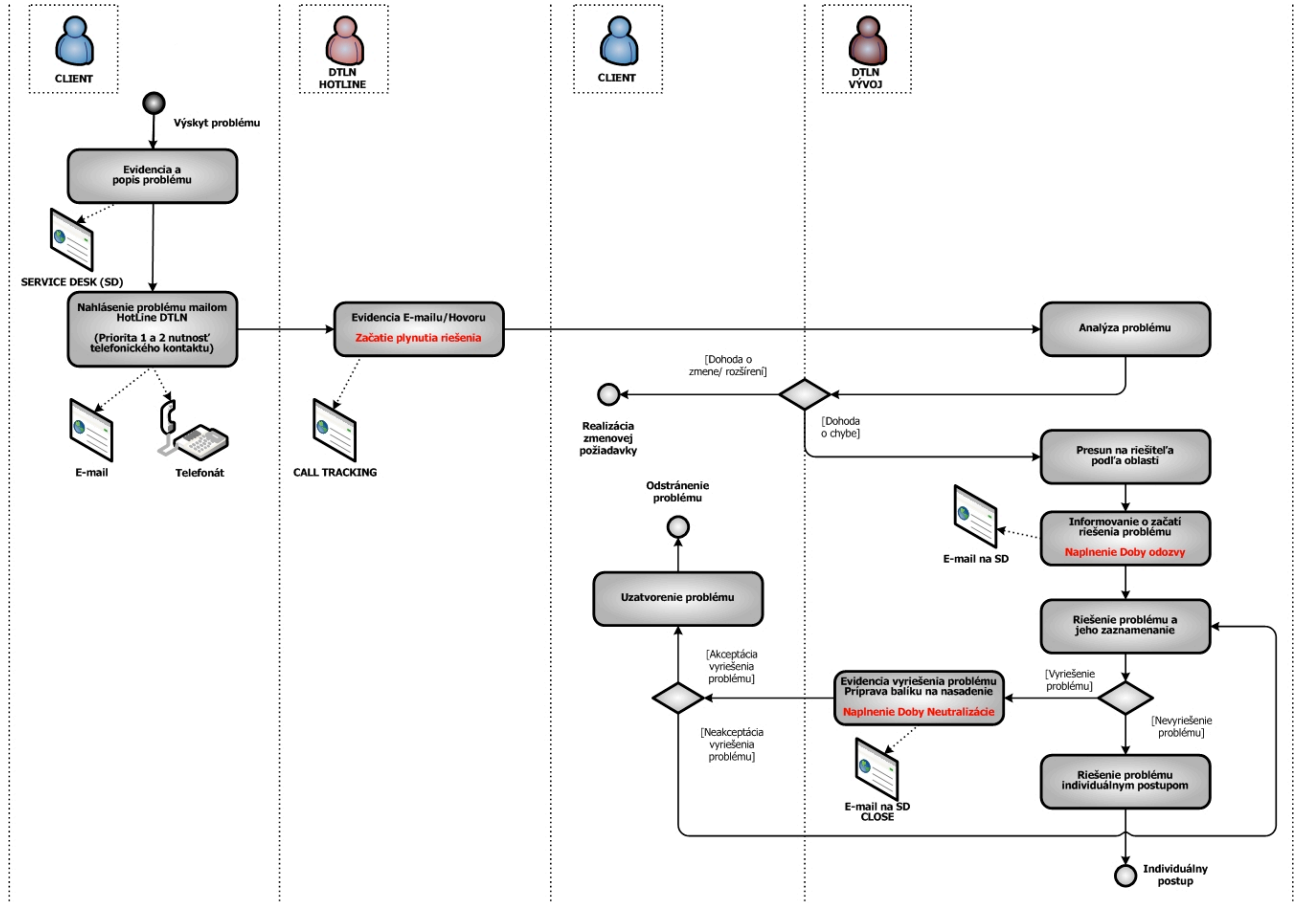
Podpis Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

Príloha č. 4 zmluvy o poskytovaní servisných služieb

System ESSP

Detailný proces nahlasovania a riešenia výpadkov v ESSP



Popis procesu nahlasovania a riešenia výpadkov

- Objednávateľ identifikoval výpadok alebo výskyt problému (ďalej len incident) v niektorom komponente, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 6 tejto zmluvy.
- Objednávateľ je následne povinný nahlásiť identifikovaný incident formou nasledovného záznamu:
 - zadaním incidentu do ServiceDesk (ďalej len SD), s uvedením presného popisu zisteného incidentu, prípadne požadovaného zásahu (Objednávateľ musí zabezpečiť doručenie e-mailovej notifikácie zo SD-u na kontaktný e-mail Hot-line Poskytovateľa)
 - v prípade, že sa jedná o incident typu Kritický alebo Vážny (1 alebo 2) paralelne aj kontaktovaním Hot-line Poskytovateľa, na telefónnom čísle v režime uvedenom v Prílohe č. 1, s informatívnym popisom zisteného problému, prípadne požadovaného zásahu,
- Hot-line Poskytovateľa zaeviduje nahlásený incident a zabezpečí jeho riešenie vývojovým tímom Objednávateľa.
- Vývojový tím Objednávateľa incident zanalyzuje a overí či sa jedná o výskyt incidentu nad aplikáciami definovanými zoznamom v Prílohe č. 6 a tiež, či sa incident vyskytuje vo funkcii ktorá bola dodaná Objednávateľom.
- V prípade že sa nejedná o funkciu dodanú Objednávateľom, je táto skutočnosť komunikovaná Objednávateľovi, s tým že vyriešenie takého incidentu je považované za zmenovú požiadavku.

V tomto prípade je riešenie incidentu ukončené a jeho ďalšie riešenie bude možné v súlade s procesom definovaným tejto prílohe.

6. V prípade, že sa jedná o incident, ktorý ma byť riešený v súlade s predmetom tejto zmluvy, je incident presunutý na riešiteľa podľa oblasti a Objednávateľ je informovaný o začatí jeho riešenia formou e-mailu, ktorý je zaslaný riešiteľom na kontaktnú adresu SD-u, z ktorého bol incident nahlásený. Týmto okamihom bude naplnená doba Odozvy Poskytovateľa.
7. V prípade, že je incident tímom Poskytovateľa vyriešený, je zaslaný riešiteľom na kontaktnú adresu SD-u, z ktorého bol incident nahlásený e-mail, ktorý obsahuje informáciu o stave vyriešenia, popis príčiny výskytu incidentu a tiež informáciu, či je nutné vykonať nasadenie opravného balíka (build-u). Týmto okamihom bude zo strany Poskytovateľa naplnená doba Neutralizácie incidentu.
Objednávateľ overí vyriešenie incidentu a v prípade že vyriešenie akceptuje, uzatvorí incident v SD-u. V prípade že vyriešenie neakceptuje, komunikuje túto skutočnosť telefonicky riešiteľovi, ktorý pokračuje v ďalšom riešení podľa bodu 6 tohto popisu procesu.
8. V prípade, že je vyriešenie incidentu problematické, Poskytovateľ o tejto skutočnosti informuje Objednávateľa a zmluvné strany sa dohodnú na ďalšom, individuálnom postupe.

Príloha č. 5
Pracovný výkaz o vykonaných službách

Výkaz o vykonaných službách za mesiac:.....rok:.....

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
	Generálna prokuratúra SR Adresa: Štúrova 2, 812 85 Bratislava

ID	Popis problému/požiadavky	Požiadavka zo dňa	Zamestnanec vykonávajúci službu	Záruky a reklamácie ZR, Servis S	Hod	Pozn.

SPOLU počet hod prenesených z predchádzajúceho mesiaca	
SPOLU počet hod vyčerpaných v danom mesiaci	
SPOLU počet hod prenesených do nasledujúceho mesiaca	
SPOLU počet hod vyčerpaných od zač. plnenia zmluvy v r.	

Prehľad vykonaných prác nad rámec predplatených človekohodín:	Číslo objednávky + ID problému/požiadavky	Počet člh	Suma
Projekt manažment			
Analýza			
Konzultácie			
Navrhovanie			
Programovanie			
Testovanie			
Administrácia a implementácia			
Dokumentácia			
Školenia			
Iné činnosti:			
Celkom:			

Odovzdal:

Prevzal:

Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis:

Príloha č. 6

Špecifikácia HW a SW komponentov IS Objednávateľa

1. Ceny stanovené na základe USP pre služby údržby a prevádzkovej podpory

Paušálna mesačná cena obsahuje poskytovanie nasledovných aktivít, pri ktorých sa neodpočítavajú výkony z predplatených hodín:

- pohotovosť – hotline podľa úrovne USP pre zber požiadaviek,
- garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému HW a SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,
- odstraňovanie väd HW a SW komponentov v kvalite podľa úrovne USP
- kontrola a analýza chybových štatistík podporovaných HW a SW komponentov
- mesačné správy monitorovania infraštruktúry s návrhom opatrení
- štvrťročné správy o hodnotení poskytovanie Servisných služieb
- ročné plány profylaktickej údržby

Paušálna mesačná cena obsahuje poskytovanie nasledovných aktivít, pri ktorých sa odpočítavajú výkony z predplatených hodín:

- profylaktická podpora podľa požiadaviek Odberateľa,
- správa číselníkov.
- zmeny nastavení a konfigurácie systémov
- nasadzovanie nových patchov a technologických HW a SW komponentov
- realizácia opatrení vyplývajúcich z navrhovaných opatrení v rámci Mesačných správ monitorovania infraštruktúry

Počet predplatených hodín v cene vyjadruje objem prác v človekohodinách, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci na vyššie uvedené aktivity v rámci jednotlivých druhov služieb. Predplatené človekohodiny sa prenášajú v rámci kalendárneho polroka maximálne vo výške 40% z predplateného mesačného objemu človekohodín daného druhu služby. V prípade požiadavky čerpať predplatené hodiny mimo pracovných hodín podľa úrovne servisnej podpory uvedenej v prílohe č. 1 sa odpočítava dvojnásobok hodín odpracovaných v mimopracovnom čase.

Objednávateľ je oprávnený požiadať o vykonanie podpory aj počas doby, ktorá sa nezhoduje s dobou podľa USP. V takomto prípade sa z predplateného paušálu človekohodín odpočítava dvojnásobný počet hodín.

Typ položky	Číslo položky		USP BASIC				USP MEDIUM				USP HIGH			
		Druh služby/komponent*	Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Počet predplatených hodín	Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Počet predplatených hodín	Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Počet predplatených hodín
Aplicačný support	1	IS Patrícia	8 400,00	1 680,00	10 080,00	100	11 590,00	2 318,00	13 908,00	120	16 660,00	3 332,00	19 992,00	150
	2	IS EOO	4 000,00	800,00	4 800,00	40	6 670,00	1 334,00	8 004,00	58	7 940,00	1 588,00	9 528,00	60
	3	Elektronická podateľňa	400,00	80,00	480,00	4	1 150,00	230,00	1 380,00	10	1 060,00	212,00	1 272,00	6
	4	Portál GPSR	1 600,00	320,00	1 920,00	16	3 450,00	690,00	4 140,00	30	3 170,00	634,00	3 804,00	24
	5	Intranet CMS	1 600,00	320,00	1 920,00	16	3 200,00	640,00	3 840,00	30	3 000,00	600,00	3 600,00	24
	6	Interný reporting	2 500,00	500,00	3 000,00	24	5 270,00	1 054,00	6 324,00	44	4 960,00	992,00	5 952,00	36
	7	Všeobecná správa registratúry	1 000,00	200,00	1 200,00	4	4 500,00	900,00	5 400,00	10	9 000,00	1 800,00	10 800,00	6
	8	IAM	400,00	80,00	480,00	4	1 150,00	230,00	1 380,00	10	790,00	158,00	948,00	6
	9	Formulárový server	500,00	100,00	600,00	4	1 440,00	288,00	1 728,00	10	990,00	198,00	1 188,00	6
	10	Integračná ESB vrstva a BPM	2 600,00	520,00	3 120,00	24	3 590,00	718,00	4 308,00	29	5 160,00	1 032,00	6 192,00	36
	11	SW pre automatický prepis diktátu	1 100,00	220,00	1 320,00	16	2 772,00	554,40	3 326,40	30	2 550,00	510,00	3 060,00	24
	12	Platobný modul	500,00	100,00	600,00	4	1 440,00	288,00	1 728,00	10	990,00	198,00	1 188,00	6
Support infraštruktúry	13	Služby prevádzkovej podpory sieťovej infraštruktúry	4 600,00	920,00	5 520,00	16	5 720,00	1 144,00	6 864,00	30	6 840,00	1 368,00	8 208,00	24
	14	Služby prevádzkovej podpory serverovej infraštruktúry	5 050,00	1 010,00	6 060,00	40	6 970,00	1 394,00	8 364,00	64	8 890,00	1 778,00	10 668,00	60
	15	Služby prevádzkovej podpory Storage a Backup infraštruktúry	4 000,00	800,00	4 800,00	24	5 280,00	1 056,00	6 336,00	40	6 560,00	1 312,00	7 872,00	36
	16	Služby prevádzkovej podpory bezpečnostnej infraštruktúry	7 700,00	1 540,00	9 240,00	32	8 212,00	1 642,40	9 854,40	38	8 724,00	1 744,80	10 468,80	48
	17	Služby prevádzkovej podpory monitoringovej infraštruktúry	1 500,00	300,00	1 800,00	4	2 140,00	428,00	2 568,00	12	2 780,00	556,00	3 336,00	16
Cena celkom v EUR / Sumár počtu predplatených hodín			47 450,00	9 490,00	56 940,00	372	74 544,00	14 908,80	89 452,80	575	90 064,00	18 012,80	108 076,80	568

* Služby servisnej podpory sa týkajú výlučne komponentov dodaných v rámci Zmluvy o dielo a poskytovaní služieb.

2. Ceny stanovené pre licenčný maintenance

Paušálna ročná **cena vrátane nároku na inštaláciu novej verzie** obsahuje právo Objednávateľa:

- inštaláciu nových verzií jednotlivých SW 3. strán počas obdobia, pre ktoré je zaplatená podpora SW komponentov 3. strán a to v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu SW
- prístup k správam o úpravách a údržbe (patches) SW komponentov 3. strán a to v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu SW

Paušálna ročná **cena bez nároku na inštaláciu novej verzie** neobsahuje právo Objednávateľa na inštaláciu nových verzií jednotlivých SW komponentov 3. strán počas obdobia, pre ktoré je zaplatená podpora SW komponentov 3. strán

		Názov položky	Licenčný model	Merná jednotka	Počet	Cena vrátane nároku na inštaláciu novej verzie				Cena bez nároku na inštaláciu novej verzie			
						Jednotková ročná cena bez DPH	Cena ročne celkom bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena ročne celkom vrátane DPH	Jednotková ročná cena bez DPH	Cena ročne celkom bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena ročne celkom vrátane DPH
Licenčný maintenance	28	SW terminálové služby	zariadenie		1500	18,00	27 000,00	5 400,00	32 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	29	SW pre elektronickú podateľňu	zákazník		1	4 000,00	4 000,00	800,00	4 800,00	4 000,00	4 000,00	800,00	4 800,00
	30	SW pre vytvorenie a overovanie elektronického podpisu	zákazník		1	7 500,00	7 500,00	1 500,00	9 000,00	7 500,00	7 500,00	1 500,00	9 000,00
	31	SW pre 2D šifrovaná tlač	zákazník		1	10 000,00	10 000,00	2 000,00	12 000,00	10 000,00	10 000,00	2 000,00	12 000,00
	32	SW pre elektronické formuláre	súbor - formulár, CPU		1	0,00	0,00	0,00	0,00	7 840,00	7 840,00	1 568,00	9 408,00
	33	Archív elektronických registratúrnych záznamov	zákazník		1	8 500,00	8 500,00	1 700,00	10 200,00	8 500,00	8 500,00	1 700,00	10 200,00
	34	SW pre virtualizačnú platformu	CPU, site, počet virtuálnych zariadení	súbor	1	10 000,00	10 000,00	2 000,00	12 000,00	10 000,00	10 000,00	2 000,00	12 000,00
	35	SW pre DMS	konkurenčný používateľ		400	110,00	44 000,00	8 800,00	52 800,00	110,00	44 000,00	8 800,00	52 800,00
	36	SW pre integračnú ESB vrstvu a BPM	open source		1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	37	SW pre správu registratúry	zákazník		1	4 000,00	4 000,00	800,00	4 800,00	4 000,00	4 000,00	800,00	4 800,00

	38	SW licencia intranet aplikačný server	server		2	1 400,00	2 800,00	560,00	3 360,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	39	SW pre automatický prepis diktátu	užívateľ		900	30,00	27 000,00	5 400,00	32 400,00	10,00	9 000,00	1 800,00	10 800,00
	40	SW pre databázový systém pre IS Patrícia, IS EOO vrátane RT, ECRIS	server, užívateľ	súbor	1	75 000,00	75 000,00	15 000,00	90 000,00	75 000,00	75 000,00	15 000,00	90 000,00
	41	SW licencia pre databázový systém pre ostatné moduly	CPU		54	754,00	40 716,00	8 143,20	48 859,20	0,00	0,00	0,00	0,00
		Cena celkom v EUR					260 516,00	52 103,20	312 619,20		179 840,00	35 968,00	215 808,00

3. Cenník služieb nad rámec aplikačného alebo infraštruktúrneho supportu.

Tento cenník platí pre Služby údržby a prevádzkovej podpory nad rámec bodu 1. tejto prílohy, ktorú si Objednávateľ objedná vzhľadom na:

- SW komponenty nezahrnuté v mesačnej paušálnej cene,
- pre podporu počas doby, ktorá sa nezhoduje s dobou podľa USP,
- pre činnosti po spotrebovaní predplateného počtu hodín.

Služby expertov nad rámec aplikačného alebo infraštruktúrneho supportu		Pozícia	Základná cena na 1člh od 8:00 do 17:00 v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Základná cena na 1člh od 8:00 do 17:00 v EUR vrátane DPH	Základná cena na 1 člh od 17:00 do 8:00 bez DPH	Výška DPH v EUR	Základná cena na 1 člh od 17:00 do 8:00 vrátane DPH	Základná cena na 1 člh počas štátnych sviatkov a víkendov v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Základná cena na 1 člh počas štátnych sviatkov a víkendov v EUR vrátane DPH
	18	Projektový manažér	83,00	16,60	99,60	124,50	24,90	149,40	166,00	33,20	199,20
	19	Konzultant	80,00	16,00	96,00	120,00	24,00	144,00	160,00	32,00	192,00
	20	Analytik	66,00	13,20	79,20	99,00	19,80	118,80	132,00	26,40	158,40
	21	Programátor	60,00	12,00	72,00	90,00	18,00	108,00	120,00	24,00	144,00
	22	Technologický návrhár	76,00	15,20	91,20	114,00	22,80	136,80	152,00	30,40	182,40
	23	Tester	40,00	8,00	48,00	60,00	12,00	72,00	80,00	16,00	96,00
	24	Administrátor	80,00	16,00	96,00	120,00	24,00	144,00	160,00	32,00	192,00
	25	Školiteľ	73,00	14,60	87,60	109,50	21,90	131,40	146,00	29,20	175,20
	26	Grafik	60,00	12,00	72,00	90,00	18,00	108,00	120,00	24,00	144,00
	27	Zvýšenie predplateného balíka hodín o 40 človekohodín	60,00	12,00	72,00	90,00	18,00	108,00	120,00	24,00	144,00

4. Zoznam HW komponentov

Zoznam obsahuje prehľad HW komponentov, na ktoré sa vzťahujú podmienky tejto SLA a bezplatná výmena náhradných dielov počas platnosti tejto SLA. Uchádzač pri serveroch uvedie, ktoré servery nebudú dodané a prevádzkované ako virtuálne servery.

Táto tabuľka bude obsahovať presnú špecifikáciu minimálne takto:

	Názov položky podľa prílohy č. 3, Tab. č. 2 (Kalkulácia pre obstaranie HW a SW)	Požadovaná hodnota parametra		Ponúkaná hodnota parametra		Popis, typ, alebo trieda dodávaného zariadenia
		Počet jadier CPU	RAM v GB	Počet jadier CPU	RAM v GB	
HW - serverová infraštruktúra	Virtuálna farma pre produkčné prostredie	1 28	1 024	1 28	1 024	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Virtuálna farma pre záložné a testovacie prostredie	8 0	6 40	8 0	9 60	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické produkčné prostredie pre Portál/Extranet databázový server	1 6	6 4	1 6	6 4	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické záložné prostredie pre Portál/Extranet databázový server	1 8	6 2	1 8	6 2	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické produkčné prostredie pre DMS databázový server	2 4	1 28	2 4	1 28	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické záložné prostredie pre DMS databázový server	1 2	6 4	1 2	6 4	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické produkčné prostredie pre DMS aplikačný server	1 6	1 28	1 6	1 28	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické záložné prostredie pre DMS aplikačný server	1 8	1 4	1 8	1 4	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické testovacie prostredie pre DMS databázový a aplikačný server	1 8	3 2	1 8	3 2	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické produkčné prostredie pre backend databázový server	3 2	1 28	3 2	2 56	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické záložné prostredie pre backend databázový server	1 6	6 4	1 6	1 28	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
	Fyzické produkčné prostredie pre databázový server modulov IS Patricia, IS EOO vrátane RT, ECRIS vrátane asového servera	3 2	2 56	6 4	5 12	Server typu SPARC T5, alebo ekvivalent
	Fyzické záložné prostredie pre databázový	1	1	3	2	Server typu SPARC T5, alebo ekvivalent

server modulov IS Patrícia,IS EOO vrátane RT, ECRIS	6	28	2	56	
Fyzické produkčné prostredie pre SCVA server	1 6	1 6	1 6	1 6	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
Fyzické testovacie prostredie pre SCVA server	8	1 6	8	3 2	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
Fyzické produkčné prostredie pre monitoring server	8	1 6	8	3 2	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
Fyzické produkčné prostredie pre backup server	1 2	3 2	1 2	3 2	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
Fyzické záložné a testovacie prostredie pre backup server	1 2	3 2	1 2	3 2	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
Fyzické produkčné prostredie pre DWH server	8	3 2	8	3 2	Server typu IBM x35XX, alebo ekvivalent
Názov položky podľa prílohy č. 3, Tab. č. 2 (Kalkulácia pre obstaranie HW a SW)	Požadovaná hodnota parametra		Ponúkaná hodnota parametra		Popis, typ, alebo trieda dodávaného zariadenia
	RAW disková kapacita v TB		RAW disková kapacita v TB		
Diskové pole produkčné prostredie	40 TB		40 TB		Storage EMC minimálne triedy midrange (VNX/VMAX) alebo ekvivalent
Diskové pole záložné a testovacie prostredie	40 TB		40 TB		Storage EMC minimálne triedy midrange (VNX/VMAX) alebo ekvivalent
Názov položky podľa prílohy č. 3, Tab. č. 2 (Kalkulácia pre obstaranie HW a SW)	Požadovaná hodnota parametra		Ponúkaná hodnota parametra		Popis, typ, alebo trieda dodávaného zariadenia
	LTO mechaniky	Merná jednotka	LTO mechaniky	Merná jednotka	
Automatizovaná pásková knižnica pre produkčné,záložné a testovacie prostredie	2	k s	2	k s	Knižnica typu IBM TS33XX alebo ekvivalent
Názov položky podľa prílohy č. 3, Tab. č. 2 (Kalkulácia pre obstaranie HW a SW)	Požadovaná hodnota parametra		Ponúkaná hodnota parametra		Popis, typ, alebo trieda dodávaného zariadenia
	Parameter	Počet	Parameter	Počet	
HSM moduly		2		2	
Rackové stojany	Výška 42U	5	Výška 42U	5	Stojan typu IBM 42U rack system s príslušenstvom, alebo ekvivalent

