

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) č. 201303300

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v aktuálnom znení

uzavretá medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

1. Názov organizácie: Kancelária Ústavného súdu Slovenskej republiky
Adresa organizácie: Hlavná 110, 042 65 Košice - Staré Mesto
IČO: 31 947 000
Krajina: Slovenská republika (SR)
Internetová adresa organizácie (URL): www.concourt.sk
Kontaktná osoba: Ing. Ladislav Tamáš
Telefón: +421 55 7207266
Fax: +421 55 6227639
E-mail: ladislav.tamas@concourt.sk

(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „**ÚS SR**“)

a

2. Obchodné meno: DATALAN, a.s.
Sídlo: Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava
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: Ing. Ľuboš Petrík
Telefón: +421 (2) 502 573 30
Fax: +421 (2) 502 577 00
E-mail: lubos_petrík@datalan.sk
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 2.6. Zmluvy o dielo a poskytovaní služieb č.201303100 uzavretej podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a §§ 39, 40 a nasl. zákona NR SR č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov medzi Zmluvnými stranami dňa 7.10.2013 a v zmysle čl. 2 bod 2.6. Zmluvy o dielo a poskytovaní služieb č. 201303200 uzavretej podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a §§ 39, 40 a nasl. zákona NR SR č. 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov medzi Zmluvnými stranami dňa 7.10.2013 (ďalej spoločne „**Zmluva o dielo**“).
2. Táto SLA slúži na úpravu podmienok poskytovania Servisných služieb v zmysle tejto SLA.
3. Právne vzťahy touto SLA neupravené sa riadia Zmluvou o dielo a jej prílohami.

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, ktorý na základe Zmluvy o dielo zhotovil a dodal Poskytovateľ Objednávateľovi a je špecifikovaný v čl. 2 ods. 2 Zmluvy o dielo a v Prílohe č. 6 tejto SLA. IS Objednávateľa je predmetom Servisných služieb podľa tejto SLA.
3. **Servisné služby:** zahŕňajú Služby technickej podpory, Služby údržby a pozáručnej podpory, tak ako sú definované v tomto bode:
 - 3.a. **Služby technickej podpory:** Hot-Line služba poskytovaná telefonicky Objednávateľovi slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS Objednávateľa a hardvéru k 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. Ak príčina daného problému spočíva v hardvéri Objednávateľa, Poskytovateľ bezodkladne kontaktuje dodávateľa hardvéru Objednávateľa, ktorého mu oznámil Objednávateľ. Následne Poskytovateľ bezodkladne poskytne (i) Objednávateľovi spätnú informáciu o kontaktovaní tohto dodávateľa a (ii) nevyhnutnú súčinnosť dodávateľovi hardvéru pri odstraňovaní problému.
 - b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovaného 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 záručných väd IS Objednávateľa vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas záručnej doby podľa úrovne spracovania požiadaviek (ďalej len „**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 alebo EÚ a/alebo nový právny predpis Slovenskej republiky alebo EÚ 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. **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.
7. **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.
8. **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.
9. **Funkcia SW modulu**
Pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „**funkcia**“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.
10. **Požiadavka**
Požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
11. **Problém**
Problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
12. **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 hradených paušálnym poplatkom. Na poskytovanie konzultácií sa rovnako vzťahuje reakčná doba a doba neutralizácie stanovené touto SLA v zmysle zvolenej USP.
13. **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.
14. **Reakčná doba**
Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa vo forme e-mailu). Alternatívou nahlásenia požiadavky e-mailom je zaevidovanie požiadavky priamo do

Elektronického systému pre spracovanie požiadaviek (ESSP), ktorého bližší popis, adresa a funkcionálnosť sú popísané v Prílohe č. 4. Reakčná doba závisí od USP a typu požiadavky podľa Prílohy č. 1 tejto SLA.

15. Kritický problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania 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.

16. 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 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.

17. Nekritický problém

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

18. Doba neutralizácie problému

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

19. 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.

20. 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 15 kalendárnych dní po skončení kalendárneho mesiaca. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto zmluvou.

Článok 3 Predmet SLA

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu Servisných služieb v rozsahu 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.

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 technickej 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 ročného obdobia podľa bodu 1.1. tohto článku Poskytovateľovi objednávku na poskytovanie Služieb technickej 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 automaticky platnosť 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 služieb a dodávok nad rámec paušálnej platby

- 3.1 V prípade služieb a dodávok, ktoré nie sú súčasťou objednaných Servisných služieb, Poskytovateľ na požadované služby alebo dodávky poskytne Objednávateľovi ponuku, na základe ktorej Objednávateľ zašle Poskytovateľovi písomnú objednávku takýchto služieb. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Článok 5

Miesto a čas plnenia

1. Miestom plnenia SLA je sídlo Objednávateľa (Kancelária Ústavného súdu Slovenskej republiky, Hlavná 110, 042 65 Košice, Slovenská republika), pokiaľ Objednávateľ neurčí inak. Táto SLA sa uzatvára na dobu 60 mesiacov počítaných odo dňa účinnosti tejto SLA.

2. Poskytovateľ poskytuje Služby technickej 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 technickej podpory aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete podľa osobitnej písomnej objednávky.

Článok 6

Ceny a platobné podmienky

1. Servisné služby:

- 1.1 Ceny za Servisné služby v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi mesačne po uplynutí daného mesiaca.
- 1.2 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.
- 1.3 Objednávateľ je oprávnený požiadať o vykonanie Služby technickej podpory aj počas doby, ktorá sa nezhoduje s dobou podľa USP. V takomto prípade sa z predplateného paušálu človekohodín odpočítava dvojnásobný počet hodín.
- 1.4 Cena Servisných služieb je určená podľa rozsahu SW komponentov tvoriacich IS Objednávateľa v čase podpisu tejto Zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu IS Objednávateľa nasadením nových SW modulov alebo SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po akceptácii uvedeného SW modulu zo strany Objednávateľa sa po písomnom odsúhlasení Objednávateľom zvýši mesačná paušálna suma za Servisné služby (bez DPH) o sumu (bez DPH) rovnajúcu sa 1/12 z 10% z ceny (bez DPH) dohodnutej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom ako cena za zhotovenie rozšírenia IS Objednávateľa zaokrúhlenej matematicky na celé euro. 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. Paušálny poplatok zvýšený podľa tohto bodu sa bude fakturovať a uhrádzať rovnakým spôsobom ako paušálny poplatok v pôvodnej výške.
- 1.5 Maximálna ročná cena za paušálne servisné služby podľa tejto Zmluvy pre USP BASIC nepresiahne 100 000 EUR (sto tisíc euro) bez DPH.

2. Iné služby

Ceny za služby, ktoré Poskytovateľ vykoná pre Objednávateľa nad rámec služieb hrazených paušálnym poplatkom môže Poskytovateľ fakturovať až po písomnom prevzatí služby Objednávateľom a vo výške určenej podľa objednávky alebo podľa cenníka v zmysle tejto SLA, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

3. Náklady na dopravu, stravné a ubytovanie je Poskytovateľ oprávnený účtovať iba v prípade, ak sa služby poskytujú mimo mesta Košice. 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 [jira.datalan.sk](mailto:support.ussr@datalan.sk) alebo e-mailom na adresu: support.ussr@datalan.sk s použitím Prílohy č. 3. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne osoba uvedená v Prílohe č. 4 k Zmluve o dielo ako oprávnená osoba

Objednávateľa. V prípade hlásenia e-mailom Poskytovateľ takého 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. Nahlásené 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 nevznesie 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 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 a zároveň odporučí postup vyriešenia vzniknutého problému,
 - b) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
 - c) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,

- d) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
- e) riešenie problému nie je predmetom tejto SLA a ani sa na jeho riešení nedohodli,
- f) 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 funkcionálnu 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.
5. V prípade, ak Poskytovateľ bude pri plnení povinností tejto SLA alebo Zmlúv o dielo využívať zabezpečené sieťové pripojenie (VPN) Objednávateľa, je povinný rešpektovať bezpečnostné smernice a prevádzkový poriadok Objednávateľa pre túto VPN.

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) požadovaného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby podľa tejto SLA,
 - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy pre pracovisko Poskytovateľa s dosahom na dátové centrá Objednávateľa a jeho pracoviská prostredníctvom zabezpečeného sieťového pripojenia (VPN) v súlade s podmienkami určenými Objednávateľom.
4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA a sú na poskytnutie takejto služby nevyhnutné a požaduje ich Poskytovateľ.
5. Objednávateľ je povinný riadne a včas (v najkratšom možnom čase po tom, ako sa Objednávateľ dozvedel o potrebe legislatívnej zmeny, ktorej zapracovanie bude mať dopad na funkcionálnu 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 spôsobom ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete ani po uplynutí lehoty 10 dní od doručenia

pisomnej výzvy Poskytovateľa na podpísanie „Pracovného výkazu o vykonaných službách“, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

Článok 11

Sankcie a zmluvné pokuty

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,5% 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.
3. Zmluvnou pokutou nie je dotknutý nárok na náhradu škody, a to aj vo výške presahujúcej zmluvnú pokutu.

Článok 12

Záverečné ustanovenia

1. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami oboch 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/požiadavky,
 - d) Príloha č. 4: Popis systému ESSP,
 - e) Príloha č. 5: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
 - f) Príloha č. 6: Katalóg servisných položiek.

7. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto SLA vyjadruje ich vlastnú a slobodnú vôľu a nepodpísali ju v tiesni.

V Košiciach dňa 7.10.2013

V Košiciach dňa 7.10.2013


DATALAN, a.s.

Ing. Michal Klačan
člen predstavenstva


Kancelária Ústavného súdu
Slovenskej republiky
Ing. Ivan Mikuš, PhD.
vedúci Kancelárie Ústavného
súdu Slovenskej republiky

Príloha č. 1
Zoznam úrovní spracovania požiadaviek (USP)

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje Služby technickej podpory pre tieto typy úrovní. 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 spracovanie 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 2 pracovných hodín	do 14 pracovných hodín	do 14 pracovných hodín
Závažný problém – Vada B	do 4 pracovných hodín	do 24 pracovných hodín	do 24 pracovných hodín
Nekritický problém– Vada C,D	do 24 pracovných hodín	do 60 pracovných hodín	do 62 pracovných hodín

ÚROVEŇ spracovanie 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 2 pracovných hodín	do 8 pracovných hodín
Závažný problém – Vada B	do 4 pracovných hodín	do 16 pracovných hodín
Nekritický problém– Vada C,D	do 24 pracovných hodín	do 32 pracovných hodín

ÚROVEŇ spracovanie požiadaviek HIGH:

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém –Vada A	do 2 pracovných hodín	do 8 pracovných hodín
Závažný problém – Vada B	do 4 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
Kancelária Ústavného súdu 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	
	Kancelária Ústavného súdu SR		
Nahlásil	Prevzal	Dátum/čas	
		/.....	
Typ: Kritický problém ☐ Nekritický problém ☐ Vážny 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:

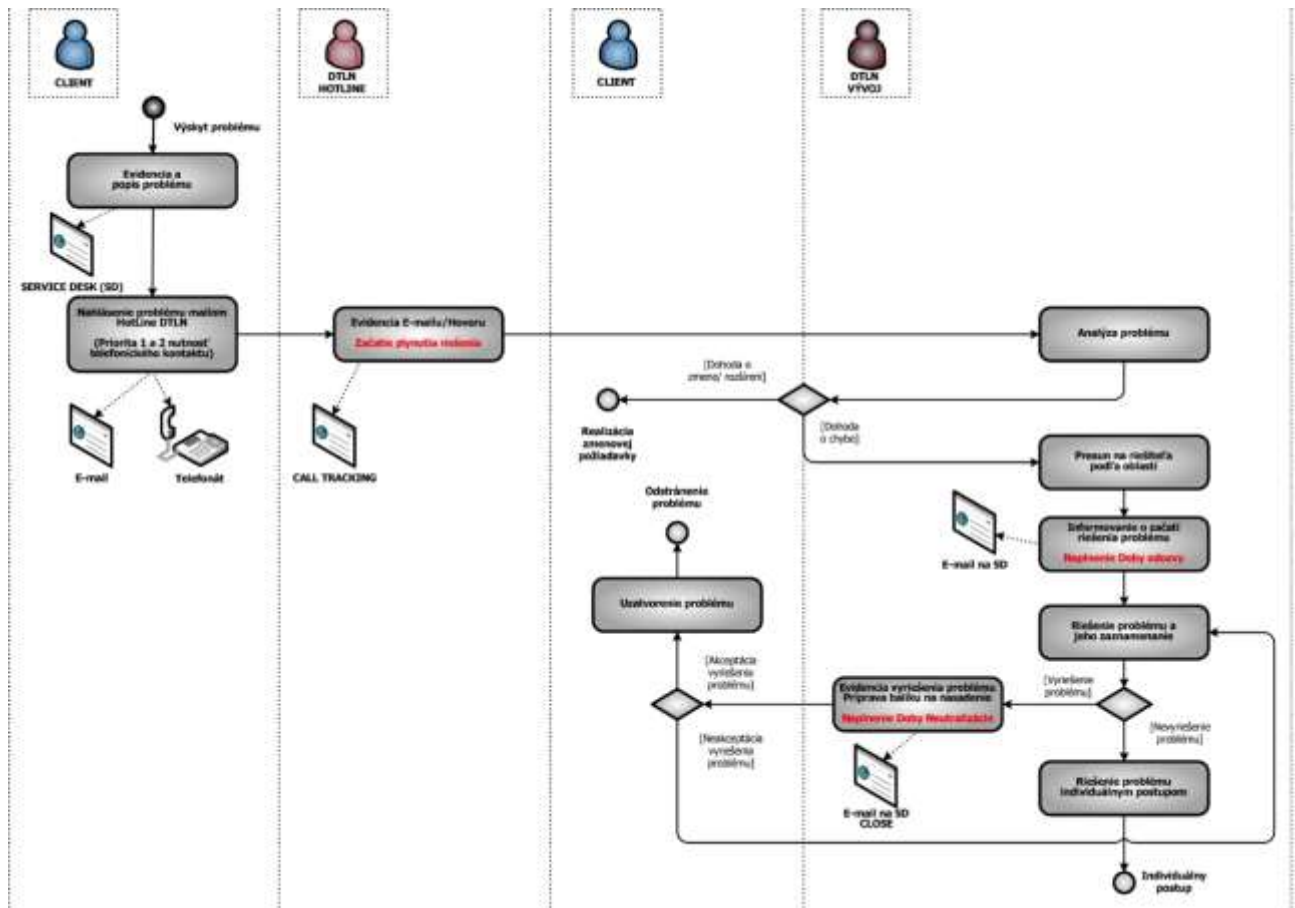
Podpis Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

Príloha č. 4 zmluvy o poskytovaní servisných služieb

Popis systému 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 režíme 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 funkčnosti ktorá bola dodaná Objednávateľom.
- V prípade že sa nejedná o funkčnosť 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.
- 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, Poskytovateľa 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:
	Kancelária Ústavného súdu SR

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 Katalóg servisných položiek

1. Ceny stanovené na základe USP pre Služby prevádzkovej podpory SW komponentov – katalóg servisných položiek:

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 predpla- ňtených hodín	Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Počet predpla- ňtených hodín	Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Počet predpla- ňtených hodín
Aplikačný support	1	Webové sídlo, Intranet, Portál	1160,00	232,00	1392,00	16	300,00	60,00	360,00	20	400,00	80,00	480,00	24
	2	Manažment konaní – elektronické prideľovanie spisov	1760,00	352,00	2112,00	16	1200,00	240,00	1440,00	20	1600,00	320,00	1920,00	24
	3	Integračné služby a BPM	1480,00	296,00	1776,00	8	1500,00	300,00	1800,00	12	2000,00	400,00	2400,00	16
	4	Elektronická podateľňa a registratúra	440,00	88,00	528,00	4	300,00	60,00	360,00	8	400,00	80,00	480,00	12
	5	Zbierka nálezov a uznesení	680,00	136,00	816,00	8	300,00	60,00	360,00	12	400,00	80,00	480,00	16
	6	Prehľady rozhodnutí, Sledovanie efektívnosti výkonu rozhodnutí	780,00	156,00	936,00	8	600,00	120,00	720,00	12	800,00	160,00	960,00	16
	7	Modul administratívneho rozhrania, Modul záznamu udalostí (auditných logov), Service desk	340,00	68,00	408,00	4	300,00	60,00	360,00	8	600,00	120,00	720,00	12
	8	SW pre digitalizačné pra	1180,00	236,00	1416,00	8	1050,00	210,00	1260,00	12	1500,00	300,00	1800,00	16
	9	Modul anonymizácie, Modul vyhľadávania	440,00	88,00	528,00	4	300,00	60,00	360,00	8	400,00	80,00	480,00	12
Cena celkom v EUR / Sumár počtu			8260,00	1652,00	9912,00	76	5850,00	1170,00	7020,00	112	8100,00	1620,00	9720,00	148

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

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
- mesačné správy monitorovania infraštruktúry s návrhom opatrení
- štvrťročné správy o hodnotení poskytovanie Servisných služieb
- ročné plány profylactickej údržby

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

- profylaktická podpora podľa požiadaviek Odberateľa,
- správa číselníkov
- riešenie problémov, ktoré vznikli nesprávnym používaním SW komponentov zo strany Objednávateľa,
- 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 medzi mesiacmi v rámci kalendárneho polroka maximálne vo výške 60% 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.

2. Cenník vykonávaných prác nad rámec definovaný vo vyššie uvedenom bode 1.

Tento cenník platí pre Služby 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 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
	10	Projektový manažér	83,00	16,60	99,60	124,50	24,90	149,40	166,00	33,20	199,20
	11	Konzultant	80,00	16,00	96,00	120,00	24,00	144,00	160,00	32,00	192,00
	12	Analytik	66,00	13,20	79,20	99,00	19,80	118,80	132,00	26,40	158,40
	13	Programátor	60,00	12,00	72,00	90,00	18,00	108,00	120,00	24,00	144,00
	14	Technologický návrhár	76,00	15,20	91,20	114,00	22,80	136,80	152,00	30,40	182,40
	15	Tester	40,00	8,00	48,00	60,00	12,00	72,00	80,00	16,00	96,00
	16	Administrátor	80,00	16,00	96,00	120,00	24,00	144,00	160,00	32,00	192,00
	17	Školiteľ	73,00	14,60	87,60	109,50	21,90	131,40	146,00	29,20	175,20
	18	Grafik	60,00	12,00	72,00	90,00	18,00	108,00	120,00	24,00	144,00
	19	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