

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb –
Service-Level Agreement, reg. č.: 350/2013-2050-2020**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení
neskorších predpisov (ďalej len „SLA“)

medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami:

1. Názov organizácie:

Adresa organizácie:

IČO:

Krajina:

Internetová adresa organizácie (URL):

Číslo účtu:

Bankové spojenie:

Ministerstvo hospodárstva SR

Mierová 19, 827 15 Bratislava

00686832

Slovenská republika (SR)

www.economy.gov.sk

7000061569/8180

Štátna pokladnica

Konajúca prostredníctvom:

Mgr. Martin Holák, PhD., vedúci služobného úradu

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

2. Skupina dodávateľov:

A) Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Krajina:

Číslo účtu:

Bankové spojenie

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 89/B

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

NESS Slovensko a.s.

Galvaniho 15/C, 821 04 Bratislava

00603783

2020486732

SK2020486732

Slovenská republika

2009710104/8130

CitibankEuropeplc

Konajúca prostredníctvom:

Ing. Martin Kohút, predseda predstavenstva

Ing. Milan Slanina, člen predstavenstva

a

B) Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Disig, a.s.

Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava

359 75 946

2022116976

SK2022116976

Krajina:	Slovenská republika
Číslo účtu:	2625768772/1100
Bankové spojenie:	Tatrabanka a.s.
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel:Sa, vložka č.: 3794/B	
Internetová adresa organizácie (URL):	www.disig.sk
Konajúca prostredníctvom:	Ing. Ľuboš Batěk, predseda predstavenstva Ján Cesnak, podpredseda predstavenstva

Skupina dodávateľov konajúca pri plnení SLA lídrom skupiny dodávateľov NESS Slovensko a.s. na základe plnomocenstva

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

Objednávateľ a Poskytovateľ spoluďalej 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 Zmluvy o dielo a poskytovaní služieb, reg. č. 349/2013-2050-2020 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.
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, 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 SLA podľa úrovne spracovania požiadaviek (ďalej tiež „USP“) uvedenej v Prílohe č. 1 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. 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. 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

subdodávateľa 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. Maitenance SW produktov 3. strán

Pod pojmom Maitenance 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 väd v diele 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie. Rozsah Maitenance 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. 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 Objednávateľovi správu 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 SLA.

Článok 3

Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu Služieb prevádzkovej podpory v rozsahu úrovne podľa čl. 4 bod 1 tejto SLA, služieb údržby, legislatívny update, maintenance SW komponentov a dodávok.
2. 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.
3. Miestom plnenia tejto SLA je sídlo Objednávateľa a jeho ďalšie pracoviská alebo sídlo Poskytovateľa.

Článok 4

Spôsob objednávania služieb

1. Služby prevádzkovej podpory

- 1.1 Služby prevádzkovej podpory v zmysle prílohy č. 6 bod 1.1 poskytuje Poskytovateľ priebežne podľa potreby.
- 1.2 Služby prevádzkovej podpory v zmysle prílohy č. 6 bod 1.2 poskytuje Poskytovateľ na základe samostatných objednávok vystavených Objednávateľom.
- 1.3 Poskytovateľ poskytuje služby prevádzkovej podpory Objednávateľovi podľa úrovne spracovania požiadaviek (USP) je špecifikovanej v Prílohe č. 1 tejto SLA

2. Legislatívny update a Služby údržby

- 2.1 V prípade potreby legislatívneho updatu a Služieb údržby Objednávateľ požiada Poskytovateľa o vypracovanie návrhu riešenia obsahujúci spôsob, termín, časovú náročnosť a cenu riešenia.
- 2.2 Po vzájomnom odsúhlasení návrhu riešenia Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na vykonanie 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.
- 2.3 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu a v závislosti od zložitosti požadovanej služby písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.
- 2.4 Objedávka nadobúda účinnosť dňom jej písomnej akceptácie zo strany Poskytovateľa.

3. Objedávka 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. Poskytovateľ je povinný najneskôr 60 kalendárnych dní pred výročím účinnosti tejto SLA vyzvať Objednávateľa na predloženie novej objednávky s novým zoznamom maintenance SW komponentov 3. strán. 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, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.
- 3.3 Objedávka nadobúda účinnosť dňom jej písomnej akceptácie zo strany Poskytovateľa.

4. Objedávka dodávok HW komponentov a príslušných služieb (ďalej len „dodávka“)

- 4.1 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.
- 4.3 Objednávka nadobúda účinnosť dňom jej písomnej akceptácie zo strany Poskytovateľa.

Článok 5

Čas plnenia

1. Táto SLA sa uzatvára na dobu 60 mesiacov odo dňa účinnosti tejto SLA.
2. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory v čase určenom podľa Prílohy č. 1 tejto 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. V prípade neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Objednávateľom, alebo v prípade porušenia alebo omeškania Objednávateľa s plnením povinností podľa tejto zmluvy, sa primerane predlžujú termíny plnenia, ktoré je inak Poskytovateľ povinný v zmysle SLA dodržať. Vedúci projektu zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovujú, dobu o ktorú sa predlžujú termíny plnenia. Doba o ktorú sa predĺži termín plnenia bude najmenej počet pracovných dní o ktoré sa omeškal objednávatel' + 5 pracovných dní.

Článok 6

Ceny a platobné podmienky

1. Služby prevádzkovej podpory:

- 1.1 Cena za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory podľa Prílohy č. 6 bod 1.1 tejto SLA na obdobie 60 mesiacov je stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške 2 109 000,- EUR bez DPH (slovom: dvamilióny stodeväťtisíc eur bez DPH) ako cena pevná, maximálna a konečná. V cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa v súvislosti s poskytovanými službami. Ak v SLA nie je výslovne uvedené inak všetky ceny sú uvedené bez DPH. DPH bude k cene účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry.
- 1.2 Jednotková cena za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory podľa Prílohy č. 6 bod 1.2 tejto SLA, služieb údržby, legislatívny update, maintenance SW komponentov je stanovená v Prílohe č. 6. V cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa v súvislosti s poskytovanými službami.
- 1.3 Ceny za Služby prevádzkovej podpory v rozsahu Prílohy č. 6 bod 1.1 uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe

č. 6. Paušálny poplatok za poskytnuté služby fakturuje Poskytovateľ mesačne po uplynutí daného mesiaca.

- 1.4 Ceny za Služby prevádzkovej podpory podľa Prílohy č. 6 bod 1.2 tejto SLA, služby údržby, legislatívny update, maintenance SW komponentov uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi na základe skutočne dodaných služieb. Podkladom pre vystavenie faktúry je objednávka schválená oboma zmluvnými stranami a vzájomne odsúhlasený „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 alebo schválený akceptačný protokol.
- 1.5 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Za správne vyčíslenie výšky DPH zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
- 1.6 Zmluvné strany sa dohodli, že faktúra musí obsahovať nasledovné náležitosti:
 - názov a sídlo Poskytovateľa, názov a sídlo Objednávateľa,
 - označenie faktúry a jej číslo,
 - registračné číslo a deň podpisu zmluvy (SLA),
 - predmet plnenia (podrobná špecifikácia služieb) a deň jeho splnenia,
 - deň odoslania a lehotu splatnosti faktúry,
 - celkovú fakturovanú čiastku,
 - náležitosti na účely DPH,
 - označenie banky a číslo účtu Poskytovateľa,
 - podpis a odtlačok pečiatky Poskytovateľa,
 - prílohy požadované Objednávateľom,
 - akceptačné protokoly.
- 1.7 Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa tejto SLA alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote desiatich (10) pracovných dní od jej riadneho doručenia Poskytovateľovi s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 1.8 Lehota splatnosti faktúr je 30 kalendárnych dní od riadneho doručenia faktúry Objednávateľovi. Faktúru je nevyhnutné zasielať doporučené v obálke označenej slovom „faktúra“.
- 1.9 Úhrada ceny faktúrovaných služieb bude vykonaná formou bezhotovostného platobného styku. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa.
- 1.10 Objednávateľ neposkytuje na plnenie predmetu tejto SLA žiadne preddavky
- 1.11 Objednávateľ je oprávnený požiadať o vykonanie Služby prevádzkovej podpory aj mimo pracovných hodín podľa USP.

Článok 7

Postup pri riešení problémov a požiadaviek

1. Poverený pracovník Objednávateľa nahlási problém a požiadavku v informačnom systéme pre správu požiadaviek na adrese <https://eusupport.ness.com> alebo e-mailom na adresu: eusupport@ness.coms 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 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 v zmysle tejto SLA 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 prešetrenia 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 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).
- 3. 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.
- 4. Poskytovateľ je Servisné služby povinný dodať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu podpisu zmluvy resp. vystavenia objednávky.
- 5. Ak osoba, ktorá vykonáva autorské práva k IS Objednávateľa (ďalej ako „Výrobca“) zmení licenčné podmienky k tomuto IS, alebo jeho časti, alebo k výsledkom Servisných služieb, je poskytovateľ oprávnený navrhnúť uzatvorenie dodatku k zmluve tak, aby boli licenčné podmienky podľa zmluvy alebo zmluvnej dokumentácie k tomuto IS alebo výsledkom Servisných služieb v súlade s licenčnými podmienkami Výrobca.
- 6. Ak osoba, ktorá poskytuje Servisné služby k IS Objednávateľa alebo k výsledkom Servisných služieb pre poskytovateľa (ďalej ako „subdodávateľ“) zmení podmienky poskytovania Servisných služieb pre poskytovateľa, je poskytovateľ oprávnený navrhnúť uzatvorenie dodatku k tejto zmluve tak, aby boli servisné podmienky k tomuto IS alebo k výsledkom Servisných služieb podľa zmluvy v súlade so servisnými podmienkami subdodávateľa.

7. Zmluvné strany sa zaväzujú prerokovať uzatvorenie dodatku podľa bodu 6 a 7 tohto článku SLA. Objednávateľ je povinný do 10 pracovných dní od predloženia návrhu dodatku písomne oznámiť Poskytovateľovi, či návrh na uzatvorenie dodatku prijíma alebo nie. Ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, má sa za to, že Objednávateľ návrh dodatku odmietol, ak ho v lehote podľa predchádzajúcej vety nedoručí Poskytovateľovi.

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 podriadené organizácie Objednávateľa, 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 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.
7. Objednávateľ sa zaväzuje vykonávať pravidelné zálohové kópie kompletných údajov rutinného spracovania dát minimálne 1x za kalendárny deň, ako aj v prípade ak ho o to požiada Poskytovateľ.

8. Objednávateľ dodané Servisné služby otestuje (ak to ich povaha umožňuje). Objednávateľ zodpovedá za otestovanie dodaných Servisných služieb.
9. Objednávateľ podpisom SLA potvrdzuje, že bol Poskytovateľom poučený o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním. V prípade ak budú Objednávateľovi v súvislosti so SLA poskytnuté Poskytovateľom osobné údaje, Objednávateľ sa zaväzuje nakladať s nimi v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

Článok 11

Záručná doba a odstraňovanie väd Servisných služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje že po dobu 12 mesiacov odo dňa poskytnutia Servisnej služby bezplatne odstráni vady Servisných služieb za nižšie uvedených podmienok.
2. Právo Objednávateľa na bezplatné odstránenie väd podľa bodu 1 tohto článku SLA sa nevzťahuje na prípady, keď:
 - a) vada vznikla neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa podľa tejto SLA;
 - b) vada vznikla v dôsledku nepoužívania IS Objednávateľa alebo Servisných služieb v súlade s inštrukciami alebo odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli zverejnené alebo doručené Objednávateľovi;
 - c) vada vznikla v dôsledku zásahu Objednávateľa alebo tretej osoby do IS Objednávateľa alebo Servisnej služby, do hardvérového alebo softvérového prostredia do ktorého bol IS Objednávateľa alebo Servisné služby nasadené, ak bol takýto zásah vykonaný bez písomného súhlasu Poskytovateľa;
 - d) vada vznikla v období od okamihu riadneho a úplného doručenia Servisnej služby Objednávateľovi, až do okamihu jej inštalácie na produkčný server Objednávateľa.
3. Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť IS Objednávateľa alebo Servisnej služby.
4. Objednávateľ požiadavku na odstránenie vady zasiela vždy písomne, pričom vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Objednávateľ je vady povinný nahlásiť bez zbytočného odkladu potom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 5 pracovných dní.
5. Ak Poskytovateľ preukáže, že za problém, ktorého odstránenie Objednávateľ žiadal, nezodpovedá (nie je povinný odstrániť ho bezodplatne v zmysle SLA), ale vznikol z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, chybou softvérového produktu nedodávaného Poskytovateľom podľa tejto SLA, chybou hardvéru, zásahom tretej osoby, atď.), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Objednávateľovi. V ďalšom odstraňovaní problému nie je Poskytovateľ povinný pokračovať, môže tak urobiť na základe objednávky Objednávateľa, za dohodnutých podmienok a za osobitnú odplatu. Ak Objednávateľ nepožiada Poskytovateľa o odstránenie takéhoto problému na základe objednávky, Poskytovateľ je oprávnený vyfakturovať Objednávateľovi už vykonané práce na identifikácii a odstránení problému podľa cenníka Poskytovateľa platného v čase začatia odstraňovania chyby.
6. Ustanovenia tohto článku sa primerane vzťahujú aj na odstraňovanie väd plnení dodaných podľa objednávky.

Článok 12

Sankcie

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0.05% z ceny mesačného paušálneho poplatku.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania. V prípade, ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry za Servisné služby alebo plnenia podľa objednávky viac ako 30 kalendárnych dní po jej splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený obmedziť alebo pozastaviť Objednávateľovi poskytovanie Servisných služieb alebo plnení podľa objednávky až do jej úplného zaplatenia. V prípade pozastavenia alebo obmedzenia Servisných služieb podľa tohto bodu SLA sa Poskytovateľ nedostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa tejto SLA.
3. Tým nie je dotknuté právo na náhradu škody.

Článok 13

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 3 tohto článku SLA.
2. Pre odstránenie všetkých pochybností zmluvné strany vyhlasujú, že táto SLA je závislá na Zmluve o dielo, pričom zánik jednej z týchto zmlúv inak než splnením alebo spôsobom nahrádzajúcim splnenie spôsobuje zánik druhej zmluvy, a to s obdobnými právnymi účinkami, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. 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.
4. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme písomných dodatkov k tejto SLA, podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
5. 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.
6. Táto SLA je vyhotovená v ôsmich rovnopisoch v slovenskom jazyku pričom Objednávateľ obdrží štyri vyhotovenia a Poskytovateľ štyri vyhotovenia SLA.
7. 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: Cenník služieb - Špecifikácia HW a SW komponentov IS Objednávateľa.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto SLA prečítali, porozumeli jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcim, Zmluvné prejavy sú dostatočne zrozumiteľné a určité, zástupcovia a na znak súhlasu s jej obsahom ju schválili a podpísali

V Bratislave dňa2013

V Bratislave dňa2013

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

Ing. Martin Kohút
Predseda predstavenstva
NESS Slovensko a.s.

Mgr. Martin Holák, PhD.
vedúci služobného úradu

Ing. Milan Slanina
Člen predstavenstva
NESS Slovensko a.s.

Ing. Ľuboš Batěk
Predseda predstavenstva
Disig, a.s.

Ján Cesnak
Člen predstavenstva
Disig, a.s.

Príloha č. 1

Zoznam úrovní spracovania požiadaviek

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej 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 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

Príloha č. 2
Formulár o poskytnutí služieb

Objednávateľ	Poskytovateľ	ID
XXXXXXXXXXXX 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	
	XXXXXXXXXXXX SR		
Nahlásil		Prevzal	Dátum/čas
			/.....:.....
Typ: Kritický problém ☐ Vážny problém ☐ Nekritický problém ☐ Iná požiadavka ☐			
Aplikácia/System:			
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

Systém ESSP

1. Služba Hot-Line

- 1.1. Prostredníctvom služby Hot-Line NESS zabezpečuje riešenie a evidovanie požiadaviek Zákazníka na poskytnutie Servisných služieb. Služba Hot-Line je telefonická a e-mailová podpora Zákazníka pri používaní Systému počas Pracovných dní v dobe od 08:00 hod do 17:00 hod.
- 1.2. Službu Hot-Line môžu využívať len Zákazníkom určení a NESS vyškolení pracovníci Zákazníka.
- 1.3. V rámci služby Hot-Line nie sú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, o správe bázy dát, informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Služba je poskytovaná len k najnovšej verzii Systému.
- 1.4. Zákazník svoju požiadavku na poskytnutie Servisných služieb zasiela NESS e-mailom na adresu eusupport@ness.com prostredníctvom formulára. Vzor formulára zašle NESS Zákazníkovi pred začatím poskytovania Servisných služieb. NESS je oprávnený formulár počas platnosti Zmluvy meniť, pričom zmena je účinná doručením nového formulára Zákazníkovi. V prípade doručenia neúplne alebo nesprávne vyplneného formulára, bude formulár vrátený Zákazníkovi na doplnenie alebo opravenie údajov. Do systému bude zaevidovaná len taká požiadavka, ktorá bola zaslaná na riadne a úplne vyplnenom formulári. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi NESS Zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie Servisných služieb NESS v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky. Iný spôsob nahlasovania nových požiadaviek nie je možný.
- 1.5. Informácie o zaevidovanej požiadavke je Zákazník oprávnený požadovať nasledovným spôsobom:
 - 1.5.1. prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na eusupport@ness.com, pričom v predmete správy Zákazník uvedie evidenčné číslo požiadavky, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje resp. na webovej stránke <https://eusupport.ness.com>, pričom Zákazník uvedie evidenčné číslo požiadavky, ku ktorej požaduje informácie.

Príloha č. 5

Pracovný výkaz o vykonaných službách

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

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
	XXXXXXXXXXXX SR XXXXXXXXXXXX Bratislava

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

SPOLU počet hod vyčerpaných v danom mesiaci	
SPOLU počet hod vyčerpaných od zač. plnenia zmluvy v r.	

Prehľad vykonaných prác	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
Cenník služieb- Špecifikácia HW a SW komponentov IS Objednávateľa

1. Ceny stanovené na základe USP pre služby prevádzkovej podpory (100 osobohodín)

1.1 Služby prevádzkovej podpory (HW a SW) za obdobie 1 kalendárneho mesiaca uhrádzané paušálnym poplatkom zahŕňajú nasledovné aktivity:

- 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 poskytovaní Servisných služieb
- ročné plány profylaktickej údržby

1.2 pohotovosť – hotline podľa úrovne USP pre zber požiadaviek (hotline sa nezapočítava do rozsahu 100 osobohodín),

V prípade potreby služieb nad rámec služieb prevádzkovej podpory v bode 1.1 sa použijú sadzby uvedené v Cenníku služieb nad rámec aplikačného alebo infraštruktúrneho supportu (bod 3).

Objednávateľ je oprávnený požiadať o vykonanie podpory aj počas doby, ktorá sa nezhoduje s dobou podľa USP.

P.č.	Názov výdavku	Množstvo	Merná jednotka	Jednotková cena v eur bez DPH	Celková cena v eur bez DPH	DPH (20%)	Celková cena v eur s DPH
<i>1. Ceny stanovené na základe USP pre služby prevádzkovej podpory</i>							
1	Podpora HW	60	mesiac	2 929,17	175 750,20	35 150,04	210 900,24
2	Podpora SW	60	mesiac	32 220,83	1 933 249,80	386 649,96	2 319 899,76
3	Hotline	60	mesiac	1 000,00	60 000,00	12 000,00	72 000,00
SPOLU					2 169 000,00	433 800,00	2 602 800,00

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

P.č.	Názov výdavku	Množstvo	Merná jednotka	Jednotková cena v eur bez DPH	Celková cena v eur bez DPH	DPH (20%)	Celková cena v eur s DPH
2. Ceny stanovené pre licenčný maintenance							
4	Maintenance vrátane nároku na nové licencie	5	rok	393 680,00	1 968 400,00	393 680,00	2 362 080,00
5	Maintenance vrátane bez nároku na nové licencie	5	rok	281 200,00	1 406 000,00	281 200,00	1 687 200,00
SPOLU					3 374 400,00	674 880,00	4 049 280,00

3. Cenník služieb nad rámec aplikačného alebo infraštruktúrneho supportu.

Tento cenník platí pre Služby údržby a prevádzkovej podpory nad rámec bodu 1.1 tejto prílohy, ktorú si Objednávateľ objedná vzhľadom na:

- 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
- 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.
- Legislatívny update

3. Cenník služieb nad rámec aplikačného alebo infraštruktúrneho supportu.		Množstvo	Merná jednotka	Jednotková cena v eur bez DPH	DPH (20%)	Jednotková cena v eur s DPH
6	Vývojár, programátor softvérových aplikácií	1,00	MD	690,00	138,00	828,00
7	Analytik	1,00	MD	812,00	162,40	974,40
8	Technický špecialista	1,00	MD	812,00	162,40	974,40
9	Školiaci pracovník	1,00	MD	580,00	116,00	696,00
10	Správca IS	1,00	MD	812,00	162,40	974,40

4. Zoznam HW komponentov (doplní uchádzač v súlade s predloženou ponukou) v samostatnej tabuľke.

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:

Kategória HW komponentov (sieťová, serverová, Storage a Backup, bezpečnostná, monitoringová) – viď Príloha, „Tabuľka č. 3 - Kalkulácia údržby a prevádzkovej podpory“ „položky 5 – 21 a riadky 28 – 41“	HW komponent
Serverová infraštruktúra	HP Proliant DL380p Gen8 – 01 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 02 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 03 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 04 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 05 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 06 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 07 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 08 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 09 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 10 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 11 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 12 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – 13 - na servery budú prevádzkované virtuálne servery
	HP Proliant DL380p Gen8 – server nebude dodaný a prevádzkovaný ako virtuálny server – dedikovaný backup server
Sieťová infraštruktúra	Cisco ASA5525-IPS-K9
	Cisco ASA5525-IPS-K9
	HP 5800AF-48G Switch
	HP 5800AF-48G Switch
Storage a Backup	
	HP R5KVA UPS 3U IEC309-32A - UPS

	HP R5KVA UPS 3U IEC309-32A - UPS
	HP 3PAR StoreServ 7200 Storage HP 3PAR StoreServ 7200 Storage
	HP8/24 base 16-port Enabled SAN switch
	HP8/24 base 16-port Enabled SAN switch