



Zmluva o poskytovaní servisných služieb - Service Level Agreement (SLA)
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov
medzi:

Objednávateľ:

Názov: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**
sídlo: Župné nám. 13, 813 11 Bratislava
právna forma: Rozpočtová organizácia
IČO: 00166073
DIČ: 2020830196
v mene ktorého koná: JUDr. Ľubomíra Kubišová – vedúca služobného úradu
bankové spojenie:

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

obchodné meno: **ICZ Slovakia a.s.**
sídlo: Soblahovská 2050, 911 01 Trenčín
právna forma: akciová spoločnosť
IČO: 36328057
DIČ: 2020180096
IČ DPH: SK2020180096
zapísaný v registri: Okresného súdu Trenčín, oddiel Sa, vložka č. 10561/R
štatutárny zástupca: Ing. Martin Terkovič, predseda predstavenstva
bankové spojenie:

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej spolu „Zmluvné strany“)

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Na základe Zmluvy o poskytovaní komplexných služieb k Elektronickému systému monitoringu osôb (č. MS/38/2014-95), ktorá bola medzi Zmluvnými stranami uzatvorená dňa 28.4.2014 a účinnosť nadobudla dňa 29.4.2014 v znení jej Dodatku č.1 (č. MS/77/2014-95), ktorý bol uzatvorený dňa 22.10.2014 a účinnosť nadobudol dňa 29.10.2014, je plánované nasadenie Komplexného systému elektronického monitoringu osôb do produkčnej prevádzky od 30.9.2015. Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) za účelom zabezpečenia udržateľnosti projektu a zabezpečenia servisných úkonov smerujúcich k bezproblémovému užívaniu IS Objednávateľa.

Článok 2

Definície pojmov

1. **APV:** sústava softvérových modulov ako výsledok duševnej činnosti a služieb vedúcich k zabezpečeniu procesných krokov a funkcionalít, potrebných pre dosiahnutie požadovaných vlastností IS. APV pozostáva zo základných modulov definovaných v Prílohe č.1 tejto SLA.
2. **Čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom:** technická, či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vóli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje neutralizáciu problému (predovšetkým prípad, keď je problém na strane providera alebo inej tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantné pre prevádzku IS Objednávateľa, ako aj čas omeškania Objednávateľa s poskytnutím relevantnej súčinnosti v zmysle tejto SLA).
3. **Človekoden:** je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje jeden deň práce, tzn. 8 pracovných hodín jedného pracovníka Poskytovateľa.
4. **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 alebo SW komponentu 3. strany, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od typu/priority požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas uvedený v Prílohe č. 2 tejto SLA. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.
5. **Elektronický systém pre správu požiadaviek** alebo v skratke **systém HelpDesk:** elektronický systém pre správu požiadaviek je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách/ problémoch. Popis systému HelpDesk, jeho adresa a funkcionalita je uvedená v Prílohe č. 6 tejto SLA.
6. **Funkcia SW modulu** alebo v skratke **funkcia:** sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.
7. **HW:** pod pojmom HW sa rozumie akýkoľvek hardvér dodaný Poskytovateľom Objednávateľovi na základe Základnej zmluvy.
8. **HW infraštruktúra:** hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
9. **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.
10. **IS ESMO:** Informačný systém elektronického monitoringu osôb zhotovený na základe Základnej zmluvy v prospech Objednávateľa.
11. **IS Objednávateľa:** je informačný systém skladajúci sa z IS ESMO a IS PMS a ktorého podrobnejší opis je uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA.
12. **IS PMS:** Informačný systém Probačnej a mediačnej služby osôb zhotovený na základe Základnej zmluvy v prospech Objednávateľa.
13. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka IS Objednávateľa. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto SLA.
14. **Kritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého HW, SW komponentov 3. strán 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.

15. **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, HW alebo SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.
16. **Oprávnená osoba Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 7 tejto SLA, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.
17. **Ostatné služby:** sú služby prevádzkovej podpory a údržby a servisné výjazdy poskytované nad rámec predplatených služieb uvedených v tejto SLA.
18. **Otázka:** otázka 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.
19. **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
20. **Problém:** problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa (vrátane SW komponentov 3. strán a HW), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
21. **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa formou zaevidovania problému priamo do systému HelpDesk. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému HelpDesk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť problém aj telefonicky na číslo uvedené v Prílohe č.7 tejto SLA. V takomto prípade bude problém, ktorý bol nahlásený telefonicky zadaný do systému HelpDesk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému HelpDesk. Reakčná doba závisí od priority problému podľa Prílohy č. 2 tejto SLA.
22. **Reaktívna správa o odstraňovaní problémov:** kvartálna správa obsahujúca zoznam všetkých problémov, ktoré sa vyskytli v posudzovanom kvartáli, popis ich riešenia a prípadne aj návrh opatrení na predchádzanie problémov do budúcnosti. Poskytovateľ predkladá Reaktívnu správu o odstraňovaní problémov najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení príslušného kvartálu. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto SLA.
23. **Servisné výjazdy:** služba technickej podpory pre probačnú a mediačnú službu na mieste určenom pre výkon rozhodnutia (trestu), prípadne na inom mieste, ktoré určí Objednávateľ v požiadavke na servisný výjazd. Pre zamedzenie pochybností jeden servisný výjazd je výjazd na jedno miesto a to aj v prípade, že je na danom mieste realizovaných viac servisných úkonov. Bližšia špecifikácia servisných výjazdov je uvedená v Prílohe č. 4 tejto SLA.
24. **SLA alebo Zmluva:** táto Zmluva o poskytovaní servisných služieb - Service Level Agreement (SLA).
25. **Služby prevádzkovej podpory a údržby:** sú predovšetkým služby technickej, metodickej a legislatívnej podpory pre IS Objednávateľa, odstraňovanie pozáručných a mimozáručných väd – oprava na základe hlásených incidentov a osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností IS Objednávateľa. Bližšia špecifikácia služieb prevádzkovej podpory a údržby, ktorá je poskytovaná v rámci paušálneho mesačného poplatku je uvedená v Prílohe č.2 tejto SLA.
26. **SW infraštruktúra:** softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW komponentov 3. strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IS Objednávateľa.
27. **SW komponent:** pod pojmom SW komponent sa rozumie Poskytovateľom vytvorená samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúcu SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaná.
28. **SW komponent 3. strany:** pod pojmom SW komponent 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 Základnej zmluvy alebo tejto SLA, toto sa nepovažuje za SW komponent 3. strany.
29. **SW modul** alebo v skratke **modul:** sa rozumie samostatná časť SW komponentu IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
30. **Údržba HW a SW komponentov 3. strán (maintenance) :** pod pojmom Údržba HW a SW komponentov 3. strán (maintenance) sa rozumie poskytovanie produktovej a technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana, pri SW komponentoch ako vykonávateľ autorských práv, za

podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd v SW a HW diele 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie náhradných dielov HW.

Zoznam SW a HW komponentov, na ktoré je na základe tejto SLA poskytovaná údržba (maintenance) je uvedený v Prílohe č.3 tejto SLA.

31. **Závažný problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentov 3. strán, 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.
32. **Základná zmluva:** Zmluva o poskytovaní komplexných služieb k Elektronickému systému monitoringu osôb (č. MS/38/2014-95), ktorá bola medzi Zmluvnými stranami uzatvorená dňa 28.4.2014 a účinnosť nadobudla dňa 29.4.2014 v znení jej Dodatku č.1 (č. MS/77/2014-95), ktorý bol uzatvorený dňa 22.10.2014 a účinnosť nadobudol dňa 29.10.2014.

Článok 3 Predmet SLA

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu:
 - a) **Služieb prevádzkovej podpory a údržby,**
 - b) **Údržby HW a SW komponentov 3.strán,**
 - c) **Servisných výjazdov.**
2. Ostatné služby Objednávateľ osobitne objedná od Poskytovateľa a Poskytovateľ ich bude poskytovať za ceny podľa cenníka služieb uvedeného v Prílohe č. 5 tejto SLA ako cenník pre Ostatné služby.
3. V prípade, ak Poskytovateľ dodá Objednávateľovi na základe tejto SLA akékoľvek dielo, poskytuje Objednávateľovi na toto dielo rovnakú záruku, ako poskytol na dielo rovnakého charakteru (resp. obdobného) v Základnej zmluve. Ustanovenia Základnej zmluvy týkajúce sa záruky (vrátane odstraňovania väd v záručnej dobe) sa primerane vzťahujú aj na práva a povinnosti Zmluvných strán vo vzťahu k záruke na dielo dodané podľa SLA.

Článok 4 Objednávka

1. Objednávka Ostatných služieb

- 1.1 V prípade Ostatných služieb Objednávateľ zadá Poskytovateľovi požiadavku na ich poskytnutie a Poskytovateľ do 10-tich pracovných dní poskytne na požadované služby Objednávateľovi ponuku. Objednávateľ do 10-tich pracovných dní buď písomne akceptuje ponuku formou objednávky alebo sa s Poskytovateľom písomne dohodne na podmienkach poskytnutia požadovanej služby podľa tejto SLA. Požiadavka na poskytnutie služieb (na vypracovanie ponuky) musí obsahovať minimálne vymedzenie služby, na ktorú Objednávateľ požaduje vypracovať ponuku a požadovaný termín plnenia v prípade akceptácie ponuky Objednávateľom. Ponuka predložená zo strany Poskytovateľa musí obsahovať minimálne návrh spôsobu realizácie požadovaných služieb vrátane časového harmonogramu a cenu za požadované služby. Požiadavka na poskytnutie Ostatných služieb, ako aj Ponuka sa zadáva v písomnej forme formou e-mailu. Pri komunikácii budú použité e-mailové adresy uvedené v Prílohe č.7 tejto SLA.
- 1.2 Bod 1.1 tohto článku SLA sa nevzťahuje na služby podľa čl. 3 bod 1. písm. a) tejto SLA uvedené v Prílohe č. 2 tejto SLA pod bodom č.4 a 12 a na služby podľa čl. 3 bod 1 písm. c) tejto SLA poskytované nad rámec predplatených služieb. Služby podľa predchádzajúcej vety sa poskytujú na základe požiadavky Objednávateľa zadanej podľa čl. 7 tejto SLA.

Článok 5

Miesto a čas plnenia

1. Miestom plnenia tejto SLA je v závislosti od poskytovanej služby buď sídlo Objednávateľa (služby prevádzkovej podpory a údržba, prípadne služby údržby HW a SW komponentov 3. strán) ak nie je dohodnuté, že také služby môžu byť poskytované aj formou diaľkového prístupu podľa čl. 10 bod 3 tejto SLA alebo pri servisných výjazdoch miesta určené pre výkon rozhodnutia (trestu), prípadne iné miesta, ktoré určí Objednávateľ v požiadavke na servisný výjazd.
2. Poskytovateľ poskytuje služby prevádzkovej podpory a údržby uvedené v Prílohe č. 2 tejto SLA pod bodmi 4. a 12. v reakčných časoch uvedených Prílohe č. 2 tejto SLA a servisné výjazdy v čase určenom v Prílohe č. 4 tejto SLA. Zvyšné služby prevádzkovej podpory a údržby (t.j. iné služby prevádzkovej podpory a údržby ako uvedené v predošlej vete) poskytuje Poskytovateľ buď proaktívne za podmienky dodržania povinností v zmysle čl. 9 tejto SLA alebo na základe požiadavky Objednávateľa v čase dohodnutom oprávnenými osobami Zmluvných strán a to počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00.

Článok 6

Ceny a platobné podmienky

1. Služby definované v čl.3 bod 1 písm. a) až c):

- 1.1 Cenu za služby definované v čl. 3 bod 1 písm. a) a c) v rozsahu tejto SLA Poskytovateľ fakturuje mesačne, vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca. Cenu za služby definované v čl. 3 bod 1 písm. b) v rozsahu tejto SLA Poskytovateľ fakturuje vždy v čase skončenia platnosti maintenancov pre HW a SW komponenty 3. strán, ktoré sú súčasťou systému IS Objednávateľa. Na sprehľadnenie fakturačných míľnikov slúži harmonogram fakturácie, ktorý je uvedený v Prílohe č.11 tejto SLA. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 1.2 Zmluvné strany sa dohodli, že po celú dobu trvania tejto zmluvy je maximálna ročná cena, ktorú je možné faktúrovať za služby definované v čl. 3 bod 1 písm. a) až c), 3 216 667 eur, bez DPH (slovom trimiliónydvestošesťnásťtisícšesťdesiatšesťdesiat sedem eur bez DPH).
- 1.3 K dohodnutej cene bude uplatnená DPH podľa právnych predpisov účinných v čase vzniku daňovej povinnosti.

2. Ostatné služby

- 2.1 Ceny za Ostatné služby poskytnuté v súlade s čl. 4 bod 1.1 tejto SLA Poskytovateľ fakturuje po uskutočnení plnenia Objednávky, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak nie je v tejto SLA uvedené inak. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 2.2 Ceny za Ostatné služby poskytnuté v súlade s čl. 4 bod 1.2 tejto SLA Poskytovateľ fakturuje kvartálne, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak nie je v tejto SLA uvedené inak. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 2.3 Servisné výjazdy objednané ačerpané nad rámec 300 výjazdov ročne budú, zo strany Poskytovateľa fakturované jeden krát ročne, vždy v decembri príslušného kalendárneho roka. Nevyčerpané servisné výjazdy nie je možné prenášať v rámci kalendárnych rokov.
- 2.4 Zmluvné strany sa dohodli na cenách za Ostatné služby, ktoré sú uvedené v Cenníku pre ostatné služby, ktorý tvorí Prílohu č. 5 tejto SLA. K cenám za Ostatné služby podľa Prílohy č. 5 tejto SLA bude uplatnená DPH podľa právnych predpisov účinných v čase vzniku daňovej povinnosti.

3. Platobné podmienky

- 3.1 Cena za poskytované služby je stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, ako cena pevná, pričom k jej zmene/ úprave môže dôjsť, ak z tejto SLA nevyplýva inak alebo sa Zmluvné strany nedohodnú inak, len postupom podľa prílohy č. 10 tejto SLA. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
- 3.2 Cena za plnenie zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu plnenia podľa tejto SLA na jednotlivé miesta, vrátane dopravy na miesta plnenia.
- 3.3 Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.

- 3.4 Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi po riadnom prevzatí plnenia predmetu SLA v súlade s touto SLA, ak táto SLA neustanovuje inak. Poskytovateľ priloží k faktúre Pracovné výkazy o vykonaných službách (Príloha č. 8)., Výkaz o vykonaných službách súvisiaci s poskytovaním služieb definovaných v čl.3 bod 1. písm a) podpisuje Objednávateľ kvartálne. Výkaz o vykonaných službách súvisiaci s poskytovaním služieb definovaných v čl. 3 bod 1. písm c) podpisuje Objednávateľ mesačne, resp. v aktuálnom čase čerpania služby servisných výjazdov.
- 3.5 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.
- 3.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto SLA, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zjavné nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi do 15 pracovných dní odo dňa jej obdržania na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takomto prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry Objednávateľovi.

Článok 7

Postup pri riešení problémov alebo požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlási problém alebo požiadavku (na poskytnutie inej Služby prevádzkovej podpory a údržby ako uvedenej v bode 4. a 12. Prílohy č. 2 tejto SLA) v systéme HelpDesk. V odôvodnených prípadoch, predovšetkým v prípade výpadku, resp. nefunkčnosti systému HelpDesk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť problém alebo požiadavku aj telefonicky na číslo uvedené v Prílohe č. 7 tejto SLA. V takomto prípade bude problém alebo požiadavka, ktorá bola nahlásená telefonicky zadaná do systému HelpDesk dodatočne, bez zbytočného odkladu po obnovení fungovania systému HelpDesk.
2. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlásuje problém podľa predchádzajúceho bodu tohto článku SLA Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa. Systém HelpDesk vygeneruje identifikačné číslo požiadavky alebo problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky alebo problému.
3. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku alebo problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie problému alebo požiadavky.
4. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených problémov alebo požiadaviek po dohode s oprávnenou osobou zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
5. Po vykonaní prác služby prevádzkovej podpory a údržby (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie potvrdením čiastkového pracovného výkazu o vykonaných službách, ktorého návrh je uvedený v Prílohe č.8 tejto SLA a následne bude vykonanie prác zaevidované v systéme HelpDesk.
6. Všetky vyriešené požiadavky alebo problémy Objednávateľa musia byť zaevidované v systéme HelpDesk. Splnenie každej požiadavky alebo problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky alebo problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa ich vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky alebo problému priamo v systéme HelpDesk. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky alebo problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie priamo do systému HelpDesk. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie požiadavky alebo problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky alebo problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky alebo problému za akceptované.
7. 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

kritického problému. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Článok 8

Uzatváranie problémov

1. Obidve strany považujú problém v zmysle tejto SLA za uzavretý, ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne alebo potvrdí akceptáciu v systéme HelpDesk.

Článok 9

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu do systému HelpDesk.
2. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 8 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 Základnej zmluve, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodli alebo nedohodnú inak.
5. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi písomné Reaktívne správy o odstraňovaní problémov najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení príslušného kvartálu, za ktorý sa správa vyhotovuje.
6. Poskytovateľ je povinný pri plnení povinností v zmysle tejto SLA postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne, s využitím všetkých jeho dostupných odborných znalostí a skúseností, v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s ohľadom na všetky skutočnosti musí poznať a proaktívne a preventívne služby prevádzkovej podpory a údržby poskytovať len v odôvodnených prípadoch a v nevyhnutnom rozsahu. Bez požiadavky Objednávateľa môže Poskytovateľ vykázať v jednom mesiaci na Služby prevádzkovej podpory a údržby, ktoré sú uvedené v bodoch 5. a 14. Prílohy č. 2 tejto SLA maximálne 10% z mesačne predplatených človekodní.
7. Poskytovateľ je povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o blížiacей sa možnosti prečerpania človekodní a to vždy v prípade zostatku 20 človekodní, ktoré sú poskytované v rámci mesačného poplatku za Služby prevádzkovej podpory a údržby, ako aj o blížiacей sa možnosti prečerpania počtu servisných výjazdov a to vždy v prípade zostatku 50 výjazdov z predplateného počtu servisných výjazdov na daný kalendárny rok.
8. Poskytovateľ je oprávnený pre účely plnenia záväzkov z tejto Zmluvy použiť aj plnenia tretích osôb (ďalej len „subdodávateľ“). Zoznam subdodávateľov ako príloha č. 9 tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA. Poskytovateľ zodpovedá za Plnenie predmetu Zmluvy zo strany Subdodávateľa tak, ako keby Plnenie predmetu Zmluvy realizoval sám.

Článok 10

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky/problémy postupom podľa tejto SLA.
2. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť.
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 a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
 - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi. Diaľkový prístup môže byť vykonávaný výhradne z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC“). Pri prístupe zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť Oprávnenou osobou

Objednávateľ a prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Oprávnená osoba Objednávateľa bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušíť (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 v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 8 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, že Poskytovateľ doručí Objednávateľovi upravený pracovný výkaz na základe jeho písomných výhrad, je Objednávateľ povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať upravený „Pracovný výkaz o vykonaných službách“. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť v lehotách stanovených v tomto článku SLA, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľovi neprináleží odmena (resp. nedochádza k čerpaniu predplatených človekodní) za servisné úkony vykonané v rozpore s čl. 9 bod 6 tejto SLA, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

Článok 11

Ochrana informácií

1. Ak Zmluvná strana poskytne (odovzdá) alebo sprístupní druhej Zmluvnej strane informáciu, ktorá nie je verejne známou a túto informáciu písomne označí ako dôvernú (ďalej len „dôverná informácia“), druhá Zmluvná strana môže takúto informáciu poskytnúť alebo sprístupniť tretej osobe iba v prípade, ak
 - a) to bude potrebné pre plnenie predmetu tejto Zmluvy, jej povinností a/alebo pre výkon jej práv vyplývajúcich zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto Zmluvou,
 - b) treťou osobou budú zamestnanci tejto Zmluvnej strany, jej štatutárny orgán alebo člen jej štatutárneho alebo iného orgánu, alebo materská spoločnosť Poskytovateľa,
 - c) na to bude povinná podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu verejnej moci,
 - d) treťou osobou bude osoba, ktorá vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávať mlčanlivosť,
 - e) treťou osobou bude osoba, ktorej plnenie použije Poskytovateľ na plnenie povinností vyplývajúcich zo záväzkového vzťahu založeného touto zmluvou alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou (najmä subdodávateľ),inak je na poskytnutie alebo sprístupnenie dôvernej informácie tretej osobe potrebný predchádzajúci písomný súhlas Zmluvnej strany, ktorá túto informáciu druhej Zmluvnej strane poskytla (odovzdala) alebo sprístupnila.
2. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej Zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej starostlivosti.
3. Ochrana podľa tohto článku SLA nebude povinnou vo vzťahu k informáciám, ktoré sa po ich poskytnutí alebo sprístupnení druhej Zmluvnej strane stanú verejne známymi bez porušenia tejto Zmluvy.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú pri nakladaní s osobnými údajmi dodržiavať zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“).
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poučiť všetkých svojich zamestnancov a všetky ním poverené osoby (najmä subdodávateľov), ktoré majú prístup do miesta plnenia podľa čl. 5 tejto SLA, resp. by sa mohli v rámci plnenia tejto Zmluvy dostať do kontaktu s osobnými údajmi Objednávateľa, a to najmä s dôrazom na povinnosť mlčanlivosti v zmysle § 22 zákona č. 122/2013 Z. z. a sankcie v zmysle § 68 ods. 7 písm. d) cit. zákona.

Článok 12

Sankcie

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní pri neutralizácii problému v časoch uvedených v Prílohe č.2 tejto SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške :
 - a. pri neutralizácii kritického problému 0,1 % z ceny mesačného paušálneho poplatku za služby prevádzkovej podpory a údržby za každú, aj začatú pracovnú hodinu omeškania od

uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu kritického problému. Najviac však 50 % z hodnoty mesačného paušálneho poplatku za služby prevádzkovej podpory a údržby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania.

- b. pri neutralizácii závažného a nekritického problému 0,05 % z ceny mesačného paušálneho poplatku za služby prevádzkovej podpory a údržby za každú, aj začatú pracovnú hodinu omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu kritického problému. Najviac však 30 % z hodnoty mesačného paušálneho poplatku za služby prevádzkovej podpory a údržby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania.
2. V prípade nedodržania termínu odovzdania plnenia uvedeného v objednávke podľa čl. 4 bod 1.1 tejto SLA zo strany Poskytovateľa je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10 % z ceny plnenia. V prípade, že omeškanie Poskytovateľa presiahne sedem (7) dní, má Objednávateľ nárok za každý ďalší, aj začatý deň omeškania, na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny plnenia.
3. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa popri zmluvnej pokute v zmysle vyššie uvedených bodov tohto článku SLA aj náhradu škody v súlade s čl. 13 tejto SLA
4. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške aktuálnej sadzby zákonných úrokov z omeškania stanovených podľa § 369 ods. 2 a § 369a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s § 1 ods. 1 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, za každý, aj začatý deň omeškania.

Článok 13 Zodpovednosť za škody

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť za škodu spôsobenú pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy alebo inak v súvislosti s touto Zmluvou bude daná iba v prípade zavinennej priamej (skutočnej) škody, pričom žiadna zo Zmluvných strán nebude povinná nahradiť ušlý zisk.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že sú si povinné nahradiť škodu v maximálnej celkovej výške 500 tisíc eur. Zmluvné strany vyhlasujú, že škoda vo výške 500 tisíc eur je maximálnou sumou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Zmluvou predvídať, alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na skutočnosti, ktoré v čase podpísania Zmluvy obe Zmluvné strany poznajú alebo by mali poznať pri obvyklej starostlivosti.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za škody (ujmy), ktoré spôsobila osoba, ktorá bola zaradená do programu, projektu alebo inej formy realizácie ESMO (najmä elektronické monitorovanie) alebo osoba, v súvislosti s ktorou sa využívali Plnenia predmetu Zmluvy poskytnuté Poskytovateľom v súvislosti s touto Zmluvou alebo za škody, ktoré boli spôsobené takejto osobe.

Článok 14 Spôsoby ukončenia SLA

1. Túto SLA je možné ukončiť kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, odstúpením od Zmluvy za podmienok podľa bodov 2. až 10. tohto článku SLA alebo výpoveďou za podmienok podľa bodu 11. tohto článku SLA.
2. Od tejto SLA možno odstúpiť iba v prípadoch a za podmienok uvedených v tomto článku SLA.
3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA, pokiaľ Poskytovateľ:
 - a) podstatne porušil svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto SLA,
 - b) v ostatných prípadoch porušenia povinnosti podľa SLA, pokiaľ nevykonal nápravu ani v primeranej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 pracovných dní a ktorú mu poskytol Objednávateľ alebo ak sa jedná o opakované porušenie povinnosti a nedostatok nebol odstránený v primeranej lehote, hoci ho Objednávateľ už písomne upozornil na tento nedostatok alebo písomne vyzval na jeho odstránenie.

Za podstatné porušenie povinnosti Poskytovateľa sa považuje najmä nedodržanie doby neutralizácie kritického problému a závažného problému.

4. Odstúpenie od SLA sa netýka autorských práv k dielu, ktoré zostávajú zachované.
5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od SLA, ak Objednávateľ:

- a) bude v omeškaní s poskytnutím potrebnej súčinnosti podľa tejto SLA a túto súčinnosť neposkytne ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 30 dní,
 - b) sa opakovane omešká s úhradou splatných faktúr o viac ako 30 dní odo dňa splatnosti faktúry.
6. Odstúpenie od SLA musí mať písomnú formu, musí v ňom byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od SLA odstúpuje.
7. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA aj v nasledujúcich prípadoch a to buď v celom jej rozsahu alebo čiastočne a to aj bez výzvy na dodatočné splnenie záväzkov v prípade:
- a) vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa alebo povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa,
 - b) vstup Poskytovateľa do likvidácie,
 - c) začatie exekučného konania proti Poskytovateľovi,
 - d) ak komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
 - e) ak dôjde k ukončeniu Základnej zmluvy akýmkoľvek iným spôsobom, ako jej splnením (vrátane odstúpenia od Základnej zmluvy ktoroukoľvek stranou).
8. Odstúpenie od SLA nemá vplyv na právo odstupujúcej Zmluvnej strany domáhať sa náhrady za všetkým vynaložených nákladov, škodu, úroky a sankcie, ktoré mu vyplývajú z nesplnených záväzkov, ak nie je uvedené inak.
9. Odstúpenie od zmluvy sa nedotýka právnych vzťahov vzniknutých do okamihu odstúpenia od zmluvy. Pri odstúpení od zmluvy zmluvné strany nebudú povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od Zmluvy druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Nároky Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenia poskytnuté Objednávateľovi pred odstúpením nebudú odstúpením od Zmluvy dotknuté a Objednávateľ je povinný ich uspokojiť. Pri odstúpení od Zmluvy z dôvodov na strane Objednávateľa bude Poskytovateľovi patriť aj nárok na náhradu nákladov činností, ktoré poskytovateľ ku dňu účinnosti odstúpenia od Zmluvy vykonal v súvislosti s poskytovaním služieb pre Objednávateľa (t.j. odplata za rozpracované/neodovzdané plnenia). Pri náhrade nákladov sa bude postupovať primerane podľa cien uvedených v tejto zmluve, náhrada bude zaplatená na základe faktúry Poskytovateľa so splatnosťou 30 dní od doručenia faktúry Objednávateľovi.
10. Poskytovateľ pre prípad odstúpenia udeľuje Objednávateľovi licenciu s náležitosťami uvedenými v Základnej zmluve ku všetkým dielam, ktoré vytvoril alebo zabezpečil ich vytvorenie a ktoré boli odovzdané Objednávateľovi, resp. budú odovzdané na základe tejto SLA, pokiaľ Objednávateľ nezískal tieto licencie iným spôsobom. Zároveň sa zaväzuje v prípade písomnej žiadosti Objednávateľa a za podmienok uvedených v tejto SLA zabezpečiť licencie k dielam tretích strán, ktoré sa týkajú odovzdanej časti poskytnutého plnenia.
11. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená túto SLA kedykoľvek ukončiť formou písomnej výpovede doručenej druhej zmluvnej strane s výpovednou lehotou podľa § 582 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, a to aj bez udania dôvodu.

Článok 15

Záverečné ustanovenia

1. Táto SLA sa uzatvára na dobu neurčitú od nadobudnutie účinnosti tejto SLA.
2. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom odovzdania IS ESMO a IS PMS do produkčnej prevádzky na základe Základnej zmluvy, najskôr však dňa 01.10.2015, za predpokladu jej predchádzajúceho zverejnenia v zmysle bodu 3. tohto článku SLA. Servisné výjazdy však bude Poskytovateľ poskytovať najskôr od 01.01.2016.
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 znení neskorších predpisov. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie, ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle § 271 ods. 1 zákona č.513/1991 Zb Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov sa ne považujú za dôverné.
4. V prípade zmeny obchodného mena, názvu, sídla, právnej formy, adresy na doručovanie (vrátane e-mailu), zástupcov/ štatutárnych orgánov alebo spôsobu ich konania za zmluvnú stranu, bankového spojenia alebo čísla účtu, oprávnenej osoby Objednávateľa, oznámi zmluvná strana túto skutočnosť druhej zmluvnej strane, a to bez zbytočného odkladu, inak povinná zmluvná strana zodpovedá za všetky prípadné škody z toho vyplývajúce alebo náklady, ktoré v tejto súvislosti musela vynaložiť druhá zmluvná strana.

5. Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto SLA, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo ukončenie sa Zmluvné strany zaväzujú prednostne riešiť vzájomným rokovaním a dohodou. V prípade, že Zmluvné strany spory vzniknuté v súvislosti s touto SLA alebo plnením záväzkov podľa tejto SLA nevyriešia rokovaním, budú tieto riešené na vecne a miestne príslušnom súde v Slovenskej republike podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.
6. Všetky zmeny tejto SLA, s výnimkou zmien v zmysle bodu 4. tohto článku SLA a zmeny Prílohy č. 11 postupom podľa bodu 2 Spoločných s prechodných ustanovení Prílohy č. 10, možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
7. Práva a povinnosti, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto SLA, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.
8. Táto SLA je vyhotovená v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 4 (štyri) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy.
9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Opis Elektronického systému monitoringu osôb,
 - b) Príloha č. 2: Špecifikácia služieb prevádzkovej podpory
 - c) Príloha č. 3: Špecifikácia služieb údržby (maintenance)- zoznam SW a HW komponentov 3. strán
 - d) Príloha č. 4: Špecifikácia servisných výjazdov
 - e) Príloha č. 5: Cenník pre ostatné služby
 - f) Príloha č. 6: Systém HelpDesk
 - g) Príloha č. 7: Oprávnené osoby Zmluvných strán
 - h) Príloha č. 8: Návrh pracovného výkazu o vykonaných službách
 - i) Príloha č. 9: Zoznam subdodávateľov
 - j) Príloha č. 10: Vyhodnocovací mechanizmus
 - k) Príloha č. 11: Harmonogram fakturácie na obdobie 3 rokov
10. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto SLA prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto SLA zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa

JUDr. Ľubomíra Kubišová
vedúca služobného úradu

V Bratislave, dňa.....

Za Poskytovateľa

So

Ing. Martin Terkovič
Predseda predstavenstva ICZ, Slovakia, a.s.

Príloha č. 1

Opis Elektronického systému monitoringu osôb

Komplexný Elektronický systém monitoringu osôb (ESMO) realizuje kontrolu osôb technickými prostriedkami v zmysle ustanovení zákona č. 78/2015 Z. z. o kontrole výkonu niektorých rozhodnutí technickými prostriedkami a o zmene a doplnení niektorých zákonov a súvisiacich právnych predpisov a súčasne realizuje prostredie pre poskytovanie elektronických služieb subjektom, ktorých sa výkon ustanovení zákona dotýka. Na účely tohto zákona sa rozumie:

1. kontrolou technickými prostriedkami činnosť, ktorou sa zisťuje dodržiavanie zákazov, povinností alebo obmedzení uložených rozhodnutím prostredníctvom technických prostriedkov a centrálného monitorovacieho systému,
2. rozhodnutím vykonateľné rozhodnutie súdu alebo prokurátora, ktorým sa ukladá zákaz, obmedzenie alebo povinnosť alebo vykonateľné rozhodnutie, ktorým sa uložil trest domáceho väzenia,
3. technickými prostriedkami zariadenie alebo ich súbor umožňujúce za podmienok ustanovených týmto zákonom kontrolu výkonu rozhodnutia,
4. kontrolovanou osobou fyzická osoba, ktorá je na základe rozhodnutia povinná podrobiť sa kontrole technickými prostriedkami,
5. chránenou osobou fyzická osoba, ku ktorej má kontrolovaná osoba rozhodnutím uložený zákaz priblíženia sa na určenú vzdialenosť,
6. operačným strediskom pracovisko, ktoré zabezpečuje nepretržitú prevádzku a obsluhu centrálného monitorovacieho systému a vykonáva nepretržitý dohľad nad správnu činnosťou technických prostriedkov,
7. centrálnym monitorovacím systémom informačný systém, ktorý umožňuje výkon kontroly technickými prostriedkami najmä zaznamenávaním bezpečnostných incidentov a prevádzkových incidentov,
8. bezpečnostným incidentom porušenie zákazu, obmedzenia alebo povinnosti uložených rozhodnutím,
9. prevádzkovým incidentom skutočnosť ovplyvňujúca nerušený priebeh kontroly technickými prostriedkami, ak nie je bezpečnostným incidentom,
10. obydľím byt alebo iný priestor slúžiaci na bývanie vrátane k nemu prináležiacich vonkajších priestorov.

Systém ESMO sa skladá z dvoch vzájomne integrovaných celkov aplikačného programového vybavenia IS ESMO a IS PMS.

Informačný systém elektronického monitoringu osôb - IS ESMO

Je tvorený aplikačným programovým vybavením Centrálného monitorovacieho systému (ďalej len „CMS“), technickým vybavením kontrolovaných a chránených osôb a samostatnou technologickou infraštruktúrou na prevádzku CMS a jeho komunikačných rozhraní. Aplikačný komponent CMS pokrýva celú agendu výkonu monitorovania režimu osôb.

Technológia monitoringu predstavuje jeden zo základných komponentov riešenia ESMO, ktorý umožňuje samotný výkon kontroly osoby technickými prostriedkami monitorovaním nastavených pravidiel režimu. Požadované technologické a programové vybavenie je realizované ako samostatný komponent, ktorý je samostatne aj spravovaný a s IS PMS je integrovaný prostredníctvom Integrovačnej platformy.

Komponent CMS umožňuje jednoduché, súčasné monitorovanie všetkých monitorovaných osôb cez hlavnú monitorovaciu stránku, alebo monitorovať len jednu osobu cez individuálnu stránku zobrazujúcu súčasný stav. Aktivity monitorovanej osoby spúšťajú preddefinované udalosti, ako sú napríklad porušenia, ktoré sú nahrávané do aplikácie zo zariadení nainštalovaných u kontrolovanej osoby.

Komponent CMS umožňuje nasledovné typy monitoringu osôb:

1. Monitorovanie hlasového overenia prítomnosti kontrolovanej osoby prostredníctvom hlasovej autentifikácie. Aplikácia prostredníctvom telefónneho hovoru vyzve kontrolovanú osobu na opakovanie zadaných fráz s využitím hlasovej signatúry jednotlivca zisťuje jeho identitu a dodržiavanie reštriktívneho režimu. Hlasová signatúra jednotlivca vytvorená počas procesu registrácie je založená na odlišných charakteristikách reči, ktoré sú identifikovateľné nezávisle na jazyku a akcente. Systém overovania je založený na princípe „akustického rozpoznávania“. Nahraté hlasové vzorky vytvárajú individuálne a jedinečné hlasové signatúry. Získaním presných vzoriek hlasových odtlačkov od

kontrolovaných osôb a ich porovnaním so zapísanými vzorkami umožňuje elektronický monitorovací systém overenie ich zhody.

2. Monitorovanie kontroly prítomnosti v mieste výkonu rozhodnutia tzv. domáceho väzenia je zabezpečené inštaláciou domácej stanice – zariadenia na kontrolu prítomnosti v obydlií kontrolovanej osoby a nasadením osobného identifikačného zariadenia na telo kontrolovanej osoby. Domáca stanica zisťuje nepretržite prostredníctvom RF signálu overuje prítomnosť, resp. neprítomnosť kontrolovanej osoby. V prípade porušenia režimu domáceho väzenia, teda zistenia neprítomnosti kontrolovanej osoby v obydlií v čase keď má byť doma systém zaznamená porušenie, ktoré je zaznamenané do centrálnej databázy. Domáca stanica umožňuje obojsmernú hlasovú komunikáciu medzi monitorovacím centrom a kontrolovanou osobou.
3. Monitorovanie polohy kontrolovanej osoby prostredníctvom GPS. Kontrolovaná osoba má nainštalované osobné identifikačné zariadenie na svojom tele a zároveň má v dosahu zariadenie na určenie polohy - GPS sledovacie zariadenie, ktoré jednak kontroluje vzdialenosť medzi sledovacím zariadením a elektronickým náramkom a tiež pomocou GPS signálu zisťuje polohu kontrolovanej osoby. V prípade, že GPS sledovacie zariadenie zistí, že kontrolovaná osoba sa v zakázanom čase zdržuje na zakázanom mieste zaznamená porušenie, ktoré je zaznamenané do centrálnej databázy prostredníctvom GSM zariadenia na určenie polohy s centrálnym monitorovacím systémom. Zároveň upozorní kontrolovanú osobu na porušenie zákazu. Zariadenie na určenie polohy umožňuje obojsmernú hlasovú komunikáciu medzi operačným strediskom a kontrolovanou osobou.
4. Kontrolu požitia alkoholu. Systém v definovanom čase (náhodne v zadanom intervale, alebo v presne definovanom čase, prípadne na výzvu operátora) vyzve kontrolovanú osobu na dychovú skúšku. Počas dychovej skúšky zariadenie na kontrolu požitia alkoholu zosníma tvár kontrolovanej osoby a porovná ju so vzorkou tváre, ktorá je uložená v databáze. Elektro-chemický analyzátor na zisťovanie alkoholu v dychu analyzuje dych kontrolovanej osoby a výsledky analýzy odošle do centrálneho monitorovacieho systému. V prípade pozitívneho výsledku je evidované porušenie zákazu.
5. Ochranu pred domácim násilím. Kontrolovanej osobe je nasadené osobné identifikačné zariadenie a je vybavená zariadením na určenie polohy, ktoré monitoruje pomocou GPS signálu pohyb kontrolovanej osoby. Chránená osoba je vybavená zariadením varovania blízkosti, ktoré rovnako pomocou GPS signálu monitoruje pohyb chránenej osoby. Obe zariadenia sú vybavené GPS prístrojom, GSM rozhraním na komunikáciu s centrálnym monitorovacím systémom a zariadenia varovania aj výkonnou RF anténou na detekciu blízkosti osobného identifikačného zariadenia kontrolovanej osoby. Zariadenie varovania blízkosti umožňuje obojsmernú hlasovú komunikáciu s obsluhou centrálneho monitorovacieho systému. V prípade vkročenia/ priblíženia sa kontrolovanej osoby do nebezpečnej vzdialenosti od chránenej osoby, je o tejto skutočnosti zaslaná informácia do centrálneho monitorovacieho systému a jeho prostredníctvom je automaticky zaslaná informácia aj na zariadenie chránenej osoby.

Centrálny monitorovací systém poskytuje funkcie:

- Kompletná registrácia informácií o monitorovanej osobe
- Nastavenie jednotlivých obmedzení pre kontrolované osoby
- Inicializácia monitorovania
- Ukončenie monitorovania
- Rozšírené a prispôsobiteľné rozhranie na časový rozvrh
- Manipulačné a riadiace nástroje pre porušenia a rôzne udalosti u monitorovaných osôb
- Detailné hlásenia a štatistiky
- Interaktívne intuitívne digitálne mapy a sledovanie GPS v reálnom čase
- Viaceré GPS monitorovacie zóny s rôznymi konfigurovateľnými tvarmi a vlastnosťami
- Animovaný pohyb monitorovanej osoby na mape
- Vzdialený prístup zabezpečeným kanálom z ktoréhokolvek miesta
- Integrácia s externými aplikáciami
- Podpora GIS máp
- Filtrovací mechanizmus umožňujúci dynamické filtrovanie a rýchle prehľadávanie
- Nástroj na vyhľadávanie, umožňujúci rýchle a jednoduché vyhľadávanie lokalít na mapách pre GPS programy

- Mechanizmus umožňujúci uzamykanie pre zabránenie viacerým používateľom pracovať na rovnakej udalosti súčasne.

Informačný systém Probačnej a Mediačnej služby - IS PMS

Privátny portál - PPO

Jednotné prístupové miesto pre všetky agendové systémy v privátnej zóne PMS; reprezentuje prezentačnú vrstvu v rámci privátnej zóny. Komponent poskytne autorizovanie používateľa SSO mechanizmom, a tým aj dostupnosť ku grafickým rozhraniam a službám integrovaných komponentov. Základným prvkom je menu pre výber konkrétnej aplikácie. Tá je vykresľovaná v iframe okne PPO. Zoznam aplikácií, nastavenia a správa právnych sú uchovávané v DB.

Probačná a Mediačná evidencia - PME

Predstavuje základný agendový systém na vedenie agendy Probačného a mediačného úradníka (PaMÚ). Obsahuje nástroje na automatizovanie a zjednodušenie administratívnych prác pre každodennú operatívnu činnosť PaMÚ. Jeho hlavným účelom je vytvorenie jednotného systému pokrývajúceho probačné a mediačné služby v rámci informatizácie verejnej správy, služby nevyhnutné pre výkon PaMÚ a poskytnutie nástrojov pre agendu, za ktorú je PaMÚ zodpovedný. Súčasne umožňuje prístup k vybraným údajom aj pre ďalších definovaných používateľov, ktorí participujú na procesoch probačnej a mediačnej služby.

PME je hlavným agendovým komponentom v prostredí IS PMS a jeho funkcie sú sprístupnené v rámci privátneho portálu. Vytvára jednotné miesto pre samotný výkon agendy PaMÚ, pričom podporuje integráciu na ostatné komponenty v prostredí IS PMS ako súčasť služieb v ňom vykonávaných, napr. Elektronická podateľňa, Dokument manažment systém alebo Reporty a štatistiky.

Základné funkcionality, ktoré PME poskytuje používateľom, zahŕňajú:

1. správa prípadu probácie/mediácie
2. poskytovanie používateľského prostredia na generovanie reportov a štatistík
3. poskytovanie používateľského prostredia na vyhľadávanie
4. poskytovanie používateľského prostredia na správu registrov a evidencií – register kontrolovaných osôb, register chránených osôb, register probačných a mediačných úradníkov, evidencia technických zariadení, evidencia poskytovateľov práce a pod.

Na pokrytie kompletnej funkcionality je PME integrovaná s ostatnými komponentmi:

- infraštruktúra PKI (Private Key Infrastructure)
- infraštruktúra IAM (Identity and Access Management)
- privátny portál
- centrálny monitorovací systém
- elektronická podateľňa
- automatizovaná správa registratúry
- notifikačný komponent
- služby priestorových informácií
- dokument manažment systém
- vyhľadávanie
- reporty a štatistiky
- správa registrov

Správa registrov

Modul umožňuje správu centrálnych číselníkov. Poskytuje možnosť ich vytvárania, úpravy a zneplatnenia. Číselník je definovaný názvom, kódom a definíciou polí, ktoré obsahuje. Polia môžu byť základných

dátových typov a je možné definovať validáciu v rozsahu minimálnych, maximálnych hodnôt, dĺžky poľa a regulárneho výrazu.

Položky každého číselníka je možné pridávať, upravovať a zneplatňovať. Platnosť položky je definovaná zjednotením intervalov dátumov platnosti. Mimo rozsahu platnosti je položka v systéme neprístupná. Hodnoty číselníkov sú v rámci systému synchronizované s inými modulmi.

Z registrov je možné generovať výpisy prehľadu jednotlivých registrov a výpisy registrov kontrolovaných a chránených osôb a probačných a mediačných úradníkov.

Reporty a štatistiky

Komponent poskytuje nástroje na tvorbu a správu reportov a štatistík z údajov IS PMS. V rámci IS PMS poskytne jednotný nástroj na vytváranie reportov a štatistík pre ostatné systémy. Poskytuje aj nástroje pre transformáciu informácií jednotlivých komponentov do formátovaných dokumentov. Komponent Reporty a štatistiky realizuje tvorbu prehľadov a reportov v rámci probačnej a mediačnej evidencie a centrálneho monitorovacieho systému. Riešenie komponentu zabezpečuje komplexnú platformu navrhnutú pre podporu celého životného cyklu zostáv v rámci organizácii. Riešenie komponentu zabezpečí centrálnu nasadenú, dôveryhodne navrhnuté prostredie pre potreby organizácie. Riešenie komponentu je v súlade s ustanoveniami Výnosu MF SR č. 55/2014 o štandardoch pre IS VS. Podporné funkcie reportingu poskytnú používateľom kumulované výstupy vo forme prehľadov a reportov o stave a výkonnosti realizovaných procesov. Používateľom poskytne nástroje, ktorými je možné spravovať a škálovať ľubovoľne rozsiahle generované zostavy.

Relevantné, dynamické zostavy, ktoré sa tvoria z rôznorodých zdrojov údajov a na požiadanie sa môžu vytvárať automaticky v rôznych formách - webová (HTML), tlačová (TIFF, RTF, PDF) alebo dátová (EXCEL, WORD, XML, CSV). Používateľom je umožnené generovať reporty tradičnými alebo interaktívnymi vlastnosťami, ktoré je možné distribuovať jednotlivým používateľom. Na správu šablón (grafický návrh a vývoj reportov) možno využiť dizajnovací nástroj, ktorý je integrovaný do dodávaného prostredia alebo nástroje tretích strán, ktoré podporujú vývoj reportov. Tieto funkcie sú súčasťou komponentu PME.

Vyhľadávanie

Komponent ostatným komponentom IS poskytuje webové služby pre umožnenie plnotextového vyhľadávania a vyhľadávania podľa metadát a vlastností dokumentov. (Komunikáciu s používateľom a zobrazovanie ovládacích prvkov vyhľadávania a výsledkov vyhľadávania zabezpečujú komponenty portálov.) Indexačná časť na základe notifikácií o zmenách od ostatných komponentov preberá obsah z ich úložísk a databáz a transformuje a ukladá ho do príslušnej dátovej schémy indexu. Text dokumentov je pred zaindexovaním pre zlepšenie výsledkov vyhľadávania a zefektívnenie tvorby indexu zľematinovaný. Vyhľadávanie je teda možné podľa ktoréhokoľvek gramatického tvaru slova. Pri zadávaní hľadaného termínu je možné použiť jednostranné skrátenie/rozšírenie výrazu pomocou žolíkových znakov alebo špecifikovať, že výskyt daného termínu je nutnou podmienkou pre zahrnutie dokumentu do výsledkov vyhľadávania alebo naopak, že uvedený termín sa v hľadanom dokumente nachádzať nesmie. Hľadanie podľa termínu či frázy je možné kombinovať s hľadaním podľa metadát. Používatelia si môžu vybrať z dátovej schémy príslušného indexu konkrétne dátové pole, v ktorom sa má vyhľadávať alebo podľa ktorého sa majú dokumenty filtrovať. Výsledky vyhľadávania je možné radíť podľa relevantnosti alebo podľa iného atribútu z metadát.

Pre dohľad a správu indexov administrátorom slúži samostatné webové administračné rozhranie, v ktorom je možné sledovať stav indexovacích úloh, prípadne vyžiadať reindexovanie niektorého dátového zdroja.

Evidencia technických zariadení

Evidencia technických zariadení (ETZ) je komponentom systému IS PMS a jej funkcie sú sprístupnené v rámci privátneho portálu. ETZ predstavuje základný systém pre skladovanie, distribúciu, aktuálne umiestnenie technických zariadení a vedenie agendy o technických zariadeniach. Hlavným účelom ETZ je vytvorenie jednotného systému presunu technických zariadení k probačným a mediačným úradníkom, ktorí pridávajú technické zariadenia v komponente PME, inštalujú a aktivujú konkrétnym kontrolovaným, resp. chráneným osobám.

ETZ umožňuje sledovať umiestnenie technických zariadení (TZ) na jednotlivých skladoch v aktuálnom čase, historické dáta pohybu technických zariadení, dostupnosť TZ pre použitie u kontrolovaných, príp. chránených osôb, aktuálne a historické pridelenie aktivačných kľúčov probačným a mediačným úradníkom. Evidencia technických zariadení obsahuje nástroje:

- na vytvorenie požiadaviek na preskladnenie technických zariadení medzi skladmi,
- na preskladnenia medzi skladmi (centrálny sklad – príručné sklady, t.j. sklady pri okresných a krajských súdoch, ktoré zabezpečujú stálu dostupnosť technických zariadení pre pridelenie a následnú inštaláciu TZ u kontrolovaných, resp. chránených osôb), (príručné sklady – centrálny sklad, t.j. presun použitých technických zariadení, ktoré vyžadujú servisný zásah), (príručný sklad – príručný sklad, t.j. akútny presun dostupných technických zariadení, ktoré sa nachádzajú na vzdialenostne bližších príručných skladoch, ako je centrálny sklad,
- na príjem technických zariadení na sklad po doručení zásielky TZ adresátovi,
- na zaradenie technických zariadení na servis, príp. vyradenie z evidencie,
- na zaradenie technických zariadení ako „stratené“ v prípade ich straty,
- na určenie dostupnosti, resp. nedostupnosti technických zariadení pre ich ďalšie použitie,
- na prvotný príjem technických zariadení do evidencie TZ,
- na príjem TZ prichádzajúcich zo servisu.

Prístup do systému ETZ je možný len pre prihlásených používateľov, ktorých je možné rozdeliť do nasledujúcich skupín:

- probačný a mediačný úradník: má prístup k tvorbe požiadavky na preskladnenie TZ, k tvorbe zásielky na iný sklad, prijatiu technických zariadení na vlastný sklad, k označeniu nutnosti servisu TZ po odinštalovaní technického zariadenia od kontrolovanej, resp. chránenej osoby, t.j. zabezpečenie nedostupnosti TZ pre ďalšie použitie až do vykonania servisného zásahu, k ukončeniu nutnosti servisu TZ, t.j. zabezpečenie dostupnosti TZ po vykonaní servisu,
- správca centrálného skladu: má prístup k zoznamu všetkých technických zariadení v evidencii TZ, k prvotnému príjmu TZ do evidencie technických zariadení, k vyskladneniu TZ, k zaradeniu TZ na servis a príjmu TZ zo servisu, k vyradeniu TZ z evidencie technických zariadení,
- správca aktivačných kľúčov: má prístup k evidencii pridelenia aktivačných kľúčov probačným a mediačným úradníkom, k prideleniu aktivačných kľúčov a k uzatváraniu pridelenia aktivačných kľúčov.

Správa registratúry

Správa registratúry realizuje procesnú časť spracovania dokumentov IS PMS a ich životného cyklu vo vnútri organizácie v súlade so zákonom č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, vyhláškou Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 628/2002 Z.z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a Výnosom 525/2011 Z.z. Ministerstva vnútra Slovenskej republiky o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry. Je určená pre riadenie spracovania dokumentov od vstupu do organizácie napr. na podateľni (doručená korešpondencia), cez pridelenie dokumentu spracovateľskému útvaru a konkrétnemu spracovateľovi, spracovanie odpovede a odoslanie (odoslaná korešpondencia), vrátane sledovania súvisiacich podkladov, napr. žiadosť o spracovanie posudku a vyjadrenia iných útvarov (vnútorné písomnosti). Dokumenty ktoré navzájom súvisia sú spojené v spise. Vybavené a schválené dokumenty (záznamy) a spisy sa ukladajú do registratúry. Následne je riešená ich archivácia a skartácia na základe registratúrnych značiek, značiek hodnoty a lehôt. Systém rieši jednotné pridelenie čísiel spisu. Systém podporuje okrem spracovania písomností aj riadiacu činnosť v organizácii. Vedúci môžu pridelať a kontrolovať prácu svojich podriadených a stav vybavenia jednotlivých písomností. Poskytuje funkcionality:

- Zaevidovanie dokumentu – založenie záznamu o dokumente s automatickým pridelením jedinečného evidenčného čísla - čísla záznamu
- Založenie spisu – založenie spisu k záznamu s automatickým pridelením čísla spisu
- Vytvorenie kópie – vytvorenie kópie záznamu
- Zaradenie záznamu do spisu
- Vyradenie záznamu zo spisu
- Pridelenie alebo odovzdanie – pridelenie alebo odovzdanie záznamu/spisu funkčnému miestu

- Prevzatie záznamu alebo spisu – užívateľ prevezme pridelený alebo odovzdaný záznam na svoj stôl (stáva sa držiteľom záznamu/spisu)
- Odmietnutie záznamu – vrátenie záznamu odosielateľovi
- Práca s referátnikom – vytvorenie a úprava krokov pracovania záznamu
- Nastavenie prístupových práv k záznamu/spisu – užívateľ môže pridať prístupové práva ďalším funkčným miestam, skupinám alebo organizačným jednotkám
- Uzatvorenie spisu
- Zobrazenie histórie spracovávaní – zobrazenie vykonaných operácií so záznamom a zmien sledovaných údajov
- Nastavenie avíza – nastavenie upozornenia na blížiac sa alebo prekročení termínu alebo zmenu pridelenia záznamu
- Hromadné podanie – evidencia a podanie záznamu na vybranú organizačnú jednotku
- Postúpenie a odoslanie – postúpenie záznamu k expedícii na uvedenú adresu príjemcu a odoslanie uvedeným spôsobom
- Odoslanie záznamu (písomnosti) – vykonanie expedície záznamu
- Ukladanie – práca s úložnými jednotkami (základanie, úprava, odovzdávanie do registratúrnych stredísk)
- Evidencia výpožičiek z registratúrneho strediska
- Príprava návrhu na vyradenie
- Vyradovacie konanie – záznam o vykonanom vyradovacom konaní
- Vyhľadávanie – rýchle vyhľadávanie podľa jednej položky; vyhľadávanie podľa vyhľadávacieho formulára (kombinácia atribútov), fulltextové vyhľadávanie
- Tlač – tlačové zostavy, prehľady, štítky, spisové obaly
- Prehľady – zobrazenie zvoleného prehľadu záznamov
- Práca s elektronickým dokumentom – vloženie, zobrazenie a úprava elektronického dokumentu
- Správa e-spisu – zmena užívateľského nastavenia, nastavenie avíza
- Konverzia elektronických dokumentov do formátu PDF / A – konvertovať je možné prílohy, ktoré sa dajú otvoriť v programe OpenOffice, resp. MS Office.
- Možnosť pripojenia elektronického podpisu a časovej pečiatky - k elektronickému dokumentu priamo v aplikácii.
- Integrácia s elektronickou podateľňou – automatické evidovanie elektronických záznamov opatrených zaručeným elektronickým podpisom do aplikácie SpR (e-spis), rovnako tiež odosielanie elektronických záznamov podpísaných zaručeným elektronickým podpisom.
- Samostatný komponent Správa registratúrneho strediska – (elektronické registratúrne stredisko) slúži na predarchívnu starostlivosť o registratúrne záznamy (analogové, elektronické) – prevzatie do registratúrneho strediska, uloženie v registratúrnom stredisku, výpožičky, sledovanie lehôt uloženia, vyradovacie konanie, skartácia, resp. odovzdanie do archívu.

Dlhodobý archív

Dlhodobý dôveryhodný archív je systém pre dlhodobé uchovanie elektronických dokumentov v rámci IS PMS, správu a zabezpečenie obsahu. Poskytuje nástroje na zabezpečenie dôveryhodnosti dokumentov. Riadi prístup k dokumentom, a tým ich ochraňuje pred neoprávnenými prístupmi. Poskytuje funkcionality:

- Vstup dokumentov prostredníctvom definovaného API
- Vstupná kontrola proti škodlivému obsahu, kontrola metadát, kontrola formátu elektronických súborov a validácia číselníkových hodnôt
- Uloženie dokumentov vo forme balíčkov AIP v úložisku vo dvoch nezávislých kópiách
- Periodická kontrola integrity uložených balíčkov na aplikačnej úrovni voči systému správy dát dlhodobého archívu
- Ukladanie zmenových logov AIP vrátane pripojenia časovej pečiatky
- Vyhľadanie dokumentov podľa základných metadát podporovaných aplikácií
- Výdaj obsahu dokumentu používateľovi
- Vyradovanie dokumentov podľa registratúrneho plánu v definovanom vyradovacom konaní

- Nezávislosť na konkrétnej certifikačnej autorite
- Vstupná automatizovaná kontrola elektronických podpisov pripojených k dokumentu
- Automatické prepečiatkovanie dokumentov – prolongácia platnosti časovej pečiatky
- Ukladanie kompletných metadát počas celej doby uloženia dokumentu
- Možnosť definovania skupín dokumentov pre rôzny spôsob pečiatkovania (pečiatkovanie jednotlivých dokumentov, denné pečiatkovanie skupiny dokumentov, nastavenie množstva balíčkov, ktoré budú opatrené jednou časovou pečaťou atď.)
- Aplikačné rozhranie pre automatizovanú obsluhu dlhodobého archívu (webové služby...)
- Riadenie prístupu k dokumentom
- Schopnosť vytvorenia dôkazového materiálu (zmenových záznamov) poverenou osobou

Dokument manažment systém - DMS

Dokument manažment systém, ktorý spravuje elektronické dokumenty všetkých systémov IS PMS na jednom mieste. Udržiava ich obsah, definuje prístupové oprávnenia, spravuje ich publikovanie a dostupnosť v čase. Účelom komponentu DMS v prostredí PMS je komplexná správa akéhokoľvek elektronického dokumentu pôvodom od užívateľa niektorého zo systémov. V praxi to znamená, že všetky elektronické dokumenty budú fyzicky uložené a spravované v jednom komponente prostredia PMS. Je na nich aplikovaný jednotný systém riadenia prístupových oprávnení a správa životného cyklu. Eliminuje sa tým nielen redundancia dokumentov v prostredí, ale aj redundancia nástrojov a funkcionalít pre správu elektronických dokumentov.

Poskytuje funkcionalitu:

- Centrálne úložisko elektronických dokumentov
- Ukladanie dokumentov rôznych formátov a rôznych typov dokumentov
- Základné možnosti (CURD – Create, Read, Update, Delete), vyhľadávanie
- Zobrazenie elektronických dokumentov
- Vytváranie väzieb medzi jednotlivými dokumentmi
- Používateľský prístup k elektronickým dokumentom cez štandardný web prehliadač
- Správa verzií a evidovanie histórie dokumentov
- Nastavenie prístupových práv pre jednotlivé typy dokumentov
- Podpora procesov spracovania dokumentov
- Podpora archivácie elektronických dokumentov

Systém priestorových informácií – GIS

GIS je podporným komponentom systému ESMO, ktorý slúži na správu, vizualizáciu a poskytovanie priestorových údajov. Prostredníctvom funkcionality, ktorú poskytuje komponent GIS je možné nielen zobrazovať údaje monitoringu nad mapou (napr. pohyb monitorovanej osoby v čase a priestore), vyhľadávať lokality podľa miesta alebo ich geografického názvu (napr. adresa, názov obce, miestny názov, názov budovy a pod.), ale aj analyzovať priestorové údaje v čase a priestore.

Základnými aplikačnými výstupmi komponentu GIS sú služby priestorových údajov, ktoré sú využívané tak GIS webovou aplikáciou (GIS Web App) ako aj funkčnými komponentmi tretích strán pre zobrazovanie priestorových údajov nad podkladovými mapami (napr. zobrazenie údajov z GPS monitoringu nad ortofotomapou alebo katastrálnou mapou).

Okrem poskytovania podkladových máp a priestorových údajov vo forme mapových služieb je účelom GIS komponentu aj import a spracovanie priestorových údajov z rôznych údajových štruktúr a formátov. GIS poskytuje nástroje na konverziu formátov digitálnych priestorových údajov (napr. adresné body, kataster nehnuteľností, ortofotomapy a pod.), validáciu geometrie, transformácie súradnicových systémov a údajových štruktúr, tak aby údaje mohli byť publikované ako služby priestorových údajov, resp. ako mapy.

Verejný portál - VPO

Komponent verejný portál je hlavným komunikačným rozhraním pre projekt ESMO medzi Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky a externými subjektmi. Verejný portál predstavuje platformu prostredníctvom ktorej ministerstvo poskytuje občanom aktuálne informácie, návody a riešenia

pre rozličné životné situácie občana. Komponent umožňuje vzájomnú elektronickú komunikáciu na oficiálnej úrovni medzi občanom a ministerstvom.

Portál je z pohľadu prístupových práv možné rozdeliť na tri časti :

- **Verejná zóna**, obsahuje stránky a funkcionality dostupné pre všetkých občanov. Pre prístup k web stránkam nachádzajúcim sa v tejto časti nie je potrebná autorizácia a autentifikácia. V tejto časti sa nachádzajú informácie určené pre občana. Informácie sú členené na články, dokumenty a iné web stránky. Nachádzajú sa tu napríklad zoznamy probačných úradníkov zaradených pod príslušné súdy, životné situácie s podrobným návodom ako postupovať a iné informácie zverejnené Ministerstvom spravodlivosti. Obsah verejnej časti je vytváraný ministerstvom, prostredníctvom správy obsahu verejného portálu. Informácie zverejnené na portály môže občan vyhľadávať vo vyhľadávacom module. K dispozícii je fultextové a rozšírené vyhľadávanie. Občan môže vyhľadávať obsah v článkoch, dokumentoch, v zoznamoch probačných úradníkov alebo v jednotlivých web stránkach. Pri rozšírenom vyhľadávaní môže definovať vyhľadávacie kritéria prostredníctvom filtrov, ktorými spresní obsah nad ktorým chce vyhľadávať.
- **Modul občan**, je vymedzený pre používateľov, ktorí prešli procesom autentifikácie. Autentifikovaní používatelia majú k dispozícii funkcionality potrebnú pre realizáciu elektronických podaní. Nachádzajú sa tu elektronické formuláre pre jednotlivé oblasti elektronickej komunikácie. Formuláre sú rozčlenené podľa životných situácií ale aj podľa toho či sú určené pre právnickú alebo fyzickú osobu. Používateľ môže zvoliť požadovaný formulár, vyplniť ho, priložiť prílohy, podpísať formulár a prílohy zaučeným elektronickým podpisom a toto podanie odoslať Ministerstvu spravodlivosti SR. Používateľ si môže rozpracované podania ukladať k sebe na disk a neskôr ich opätovne na importovať na portál a pokračovať v podaní. Používateľ môže podávať aj podania za právnické osoby v prípade že má oprávnenie na zastupovanie danej právnickej osoby. Používateľ má tiež k dispozícii zozname realizovaných podaní elektronických služieb v rozsahu tohto projektu.
- **Administrácia**, je určená pre autentifikovaných a autorizovaných používateľov. Administrácia portálu je rozdelená medzi role správca obsahu a administrátor Liferay portálu. Používateľ s rolou správca obsahu môže spravovať obsah, vytvárať nové web stránky, publikovať články alebo pridávať dokumenty. Portál poskytuje používateľské rozhranie ktoré umožňuje pridávať nové web stránky alebo odstraňovať existujúce. Každý zo stránok je možné definovať vzhľad a štruktúru a to prostredníctvom vlastných alebo preddefinovaných tém a schém. Stránkam je možné definovať SEO prvky ako sú napríklad HTML metaúdaje (tags), kľúčové slová, či vytvorenie SEO (Search engine optimization) optimálnej URL. Na vytváranie obsahu stránok je možné použiť WYSIWYG editor (What-You-See-Is-What-You-Get), alebo priamo editovať HTML. WYSIWYG editor poskytuje možnosti meniť font, farbu, vkladať obrázky a podobne. Pre obsah stránok môže byť zadefinovaný časový rozvrh, ktorý určí kedy bude obsah zverejnený a kedy odstránený. Používateľ s rolou administrátor portálu má neobmedzené administratívne právomoci v rámci celého portálu. Tieto oprávnenia zahŕňajú možnosť zmeny nastavení a konfigurácie portálu, monitorovanie logov a podobne. Okrem web obsahu sa na stránky môžu umiestňovať aj portlety.

Elektronické formuláre - EFO

Modul Elektronických formulárov IS ESMO – EFO, je nástroj na vytváranie elektronických formulárov, ktoré budú slúžiť používateľom verejného portálu VPO, za účelom ich komunikácie s orgánmi verejnej moci OVM. Modul je dostupný v prostredí demilitarizovanej zóny IS ESMO, zadaním samostatnej url adresy v internetovom prehliadači, pričom prístup si vyžaduje prihlásenie, vyplnením mena a hesla. Určený je výhradne pre zaškoleného správcu modulu EFO, ktorý má v kompetencii, samotný návrh elektronických formulárov, testovanie a kontrolu z obsahovej a funkčnej stránky. V poslednej fáze, zahŕňa činnosti správcu súvisiace hlavne s registráciou vytvorených elektronických formulárov na ÚPVS a ich prípravu zverejnenia na verejnom portáli tak, že je prístupný používateľom portálu na vyplňovanie. Z toho dôvodu, je runtime prostredie modulu EFO – Vypĺňovač , priamo integrovaný do portálu VPO.

Modul umožňuje návrh rozsiahlych formulárov s komplexnou správou ich validácie, návrhu číselníkov a disponuje veľkým množstvom grafických elementov, tak aby maximálne vyhovovali biznisovým požiadavkám verejnej správy a e-governmentu. Je implementovaný v súlade so štandardami IS VS, W3C

a XForms v1.1. Elektronické formuláre sú vytvorené podľa štandardných webových technológií a preto sú prístupné z ľubovoľného miesta internetu.

PKI

Účelom komponentu PKI v systéme je vytvorenie podmienok pre používanie zaručeného elektronického podpisu v rámci projektu ESMO.

Komponent PKI je tvorený viacerými SW a HW skupinami. Stručný účel jednotlivých skupín v rámci komponentu PKI:

- Registračná autorita – zabezpečuje administráciu všetkých činností, spojených s procesom vydávania kvalifikovaných certifikátov pre používateľov (a prípadne aj iných typov certifikátov).
- SW komponenty PKI - sú ucelené časti SW riešení, ktoré sú používané inými, nadradenými aplikačnými komponentmi v rámci projektu ESMO (napr. v EKR)
- HW komponenty PKI – sú zariadenia, ktoré sú využívané pri tvorbe ZEP, t.j. buď klientsky HW – čítačky, čipové karty, resp. HW používaný v automatizovaných procesoch – napr. HSM.
- Služby PKI – sú poskytované treťou stranou (ACA), potrebné sú pre zabezpečenie chodu systému v oblasti PKI (vydávanie certifikátov, časové pečiatky)

Komponent PKI poskytuje v rámci svojich jednotlivých skupín svojim používateľom nasledovné druhy funkcionalít:

- Registračná autorita – poskytuje funkčnosť vydávania a administrácie certifikačných všetkých činností, poskytovaných akreditovanou certifikačnou autoritou pre žiadateľov o vydanie certifikátu
- SW komponenty PKI, t.j. nasledovné ucelené SW riešenia:
 - Podpisovací SW – poskytuje funkčnosť interaktívneho (prípadne automatizovaného) vytvárania ZEP-u, tj. dátovej štruktúry predpísanej zo zákona a vyhlášok NBU SR, ktorá vznikla predpísaným spôsobom a za predpísaných podmienok jej vytvorenia.
 - Overovací SW – poskytuje funkčnosť, potrebnú pre komplexnú činnosť overovania platnosti ZEP-u, realizovanú v rámci komponentu EKR
 - Obslužné a systémové SW – poskytujú systémové funkčnosti zabezpečenia interakcie HW komponentov PKI vzhľadom na používaný operačný systém a iné HW prvky, v ktorých sú tieto nainštalované.
- HW komponenty PKI – hlavná funkčnosť čipových kariet, resp. HSM je bezpečné uchovávanie dôverných informácií pre tvorbu ZEP (privátnych kľúčov) a realizácia predpísaných kryptografických operácií priamo v tomto HW.
- Služby PKI – poskytovaná funkčnosť je vydávanie certifikátov (v rámci RA), resp. vydávanie časových pečiatok, tj. poskytnutie odpovede zo strany ACA (response) na základe zaslanej požiadavky na vydanie časovej pečiatky zo strany používateľa, resp. niektorého z komponentov systému ESMO (request).

V rámci jednotlivých skupín komponentu PKI sa vyskytujú nasledovné typy používateľov, resp. rolí:

- Registračná autorita – používateľom je operátor registračnej autority – jedná sa o lokálneho používateľa RA, jeho oprávnenia v rámci poskytovaných služieb RA sú riadené zo strany ACA. Operátor RA nemusí byť používateľom v rámci ESMO.
- SW komponenty PKI – používatelia a role sú definované v rámci nadradených aplikačných komponentov, ktoré tieto SW používajú
- HW komponenty PKI – používatelia a role sú definované v rámci nadradených aplikačných komponentov, ktoré tento HW používajú
- Služby PKI – používatelia a role sú definované v rámci nadradených aplikačných komponentov, ktoré tieto služby používajú

Identity and Access Management - IaAM

Komponent na správu používateľov IS PMS, ich autentifikáciu a autorizáciu.

Hlavným účelom IAM je:

- poskytnutie služieb systému IAM ako jednotného a dátovo konzistentného zdroja údajov o všetkých používateľoch (identitách) prístupujúcim k službám ESMO a ich prístupových právach
- sprístupnenie elektronických služieb IAM a zabezpečenie ich použiteľnosti na riadenie prístupových práv v rámci ESMO

Používateľmi systému sú:

- interní používatelia (probačný a mediačný úradník, prokurátor/sudca, interné komponenty IS PMS a IS ESMO)
- externí používatelia (občan a externé systémy)

Jednotlivé operácie a funkcie systému sú zoskupované do rolí. Táto hierarchia umožňuje detailne skladať role z oprávnení na operácie zodpovedajúce niektorej z komplexnejších činností. Skupiny zodpovedajú vyšším celkom zoskupujúcim viaceré činnosti do typových zaradení používateľov reprezentované skladaním skupín z jednotlivých rolí. V rámci riadenia prístupov sú používatelia zaraďovaní do skupín – potom pri autorizácii používateľov je overovaná dostupnosť požadovaných oprávnení na základe ich zaradenia do skupín a v nich obsiahnutých roliach.

Jadro IAM poskytuje služby:

- identifikácia a autorizácia používateľov
 - cez samotný IAM - meno/heslo, AD, PKI alebo
 - identifikácia cez IAM ÚPVS
- poskytuje údaje o prihlásenom používateľovi (fyzická osoba alebo informačný systém) pre účely autorizácie
- základný manažment používateľských účtov
- správu prenosu dát zo zdrojových systémov
- manažment aktuálnych prihlásených používateľov
- logovanie a reportovanie

Služby IAM pre zdrojové agendy:

- evidencia používateľov systému – rozšírený manažment používateľských účtov, skupín, rolí a oprávnení
- organizačná štruktúra – organizácie, organizačné zložky, zamestnanci
- evidencia externých systémov – informácie o externých subjektoch, kontaktné osoby

IAM Admin poskytuje grafické používateľské rozhranie pre administrátorov a operátorov IAM.

Notifikačný komponent

Komponent má za úlohu centralizovane spravovať notifikácie a poskytovanie služieb odosielania notifikácií. Každý používateľ systému alebo systém samotný na základe definovaných procesov môže poslať notifikáciu jednému alebo viacerým príjemcom.

Komponent spravuje katalóg typov notifikácií, ako aj pravidiel pre ich odoslanie. Typom notifikácie sa myslí definovanie šablóny notifikácie, ktorá určí:

- Komu má byť odoslaná, resp. bude očakávať zadanie
- Správa alebo vzor pre vygenerovanie správy ako text spolu s hodnotami vstupných parametrov pre vygenerovanie správy podľa šablóny
- Identifikátor odosielateľa; predefinovaným je identifikátor prostredia PMS
- Prioritu notifikácie – určenie, či ide o notifikáciu, ktorá má byť odoslaná ihneď, alebo až v najbližšej iterácii odosielania hromadných notifikácií

Samotné odoslanie je samostatný proces, ktorý číta jednotlivé notifikácie zo zoznamu notifikácií, zabezpečí príslušné odoslanie a zapíše stav.

Komponent eviduje jednotlivé žiadosti o notifikovanie, sledovať ich stav, umožní ostatným komponentom informovať sa o stave notifikácie, prípadne vyžiadať si jej opätovné odoslanie.

Integračná platforma

Úlohou integračnej platformy je integrácia vnútorných komponentov IS systému tak, aby došlo k prepojeniu jednotlivých komponentov aplikačnej architektúry IS, ktoré musia spolupracovať pri zabezpečení kontinuity aplikačnej podpory procesu poskytnutia elektronickej služby. Integrácia bráni nutnosti ručnej iniciácie pokračovania procesu v aplikáciách IS a duplicitnému zadávaniu vstupov pre zabezpečenie jeho kontinuity. Tvorí jednotný komplex správy služieb a orchestrácie procesov. S integračnou platformou komponenty riešenia komunikujú a integrujú sa do generických procesov prostredníctvom správ, ktorých štruktúra a aj samotná sprava je popísaná štandardom jazyka XML.

Komponent OSB (Oracle service Bus) je centrálnym komunikačným komponentom, ktorým spolu komunikujú všetky ostatné komponenty v systéme. Jeho úlohou je:

- Zapuzdrenie rozhrania volaných komponentov do služieb
- Distribúcia informácií naprieč komponentmi, zabezpečenie spoľahlivosti doručenia správy medzi komponentmi
- Monitorovanie a kontrola toku prenosu informácií medzi volanými službami
- Orchestrácia volaní viacerých komponentov v rámci biznis procesu
- Správa služieb, deployment a verziovanie služieb
- Publikovanie vystavených služieb do registra služieb

Spôsob vystavenia služby:

- SOAP 1.2
- REST

Volanie externých služieb a systémov pomocou adaptérov:

- File / FTP adaptér
- Databázový adaptér
- JMS adaptér
- Oracle Advanced Queuing adapter
- Oracle Application adaptér
- Vlastné implementácie adaptérov

Práca s obsahom správy:

- Transformácia dokumentu pomocou XSLT
- Smerovanie toku na základe obsahu a hlavičiek požiadavky

Integrácia s Oracle BPEL procesným enginom.

Manažment a monitorovanie behu:

- Centrálna správa a konfigurácia služieb na OSB
- Vizuálna reprezentácia koncovej služby vrátane vzťahov s inými službami
- Monitorovanie bežiacich a spustených služieb, chýb a alertov na OSB

Proxy

Komponent slúži na zabezpečenie komunikácie medzi službami mimo LAN a OSB. Jedná sa nielen o služby v rámci DMZ (Demilitarizovanej zóny), ale aj služby mimo infraštruktúru IS PMS, napr. služby poskytované ÚPVS, či ostatnými službami MS SR. Základnou úlohou proxy je filtrácia požiadaviek vzniknutých v týchto externých systémoch a smerovaných do OSB. Komunikácia prebieha výlučne

prostredníctvom SOAP požiadaviek, pričom konfiguráciou proxy je zabezpečená kontrola HTTP hlavičiek v rámci požiadavky. Firewall pravidiel zabezpečia komunikáciu iba medzi povolenými zariadeniami .

Jedinou úlohou proxy servera je preposielať z jeho pohľadu validné požiadavky zo služieb v externom prostredí a DMZ do služieb v privátnej zóne. Všetka komunikácia musí prechádzať cez OSB.

Aktuálne predpokladané komunikačné kanály:

- Služby v DMZ volajú služby v privátnej zóne
- Volania elektronického komunikačného rozhrania z podateľne ÚPVS
- Volania elektronického komunikačného rozhrania z prostredia ostatných služieb MS SR

Pre všetky povolené služby po zadefinovaní a nakonfigurovaní proxy servera prebieha kontrola na úrovni HTTP hlavičiek, teda kontrola:

- Host
- URI
- Method
- Content-type, charset

Komunikačná infraštruktúra ESMO

Z pohľadu zabezpečenia a integrácie sú v rámci ESMO definované zóny:

Verejná zóna (DMZ)

Verejná zóna je určená pre aplikácie poskytujúce služby verejným užívateľom a pre rozhrania k rezortným a mimorezortným informačným systémom. Zóna je od verejného internetu a ostatných informačných systémov oddelená firewallom, ktorý zabezpečuje komunikáciu. Prostredie je postavené na virtualizačnej technológii Oracle VM.

Privátna zóna

Poskytuje zdroje pre samotné aplikácie PMS. Do tejto zóny je vytvorené prepojenie na Centrálny monitorovací systém a do vnútornej siete LAN MS SR, prostredníctvom ktorej k aplikácii prístupujú oprávnení zamestnanci MS SR. Prostredie je postavené na virtualizačnej technológii Oracle VM.

Zóna pre integráciu na podateľňu

Poskytuje zdroje pre integráciu na systémy podateľne a poskytuje vybavenie pre výkonnostné rozšírenie podateľne umiestnenej v systémoch MS SR. Vzhľadom na to, že tento systém musí byť dostupný aj pre iné aplikácie a zároveň komunikuje s podateľňou na ÚPVS, je prostredie uložené v samostatnej sieťovej zóne. Komunikácia medzi systémom a jeho okolím je zabezpečená firewallom a reverzným proxy, ktoré obmedzuje požiadavky iba na definované typy URL a definovaných klientov.

Storage zóna

Slúži ako block-level storage pre všetky aplikácie vo verejnej, privátnej a testovacej zóne. Pre každú zónu je dedikovaný počet diskov, ktoré exportujú potrebnú kapacitu. Pre exportovanie dátovej kapacity je použitá technológia iSCSI, a teda kapacita je poskytovaná po sieťovej infraštruktúre. Po sieťovej úrovni je komunikácia oddelená na úrovni 802.1Q VLAN pre jednotlivé zóny. Na zdieľanom storage sú uložené všetky dáta, vrátane virtuálnych obrazov, z ktorých sú spúšťané jednotlivé servery. Technológia storage je založená na Sun ZFS Storage Appliance.

Storage prostredie poskytuje aj NAS služby pre aplikácie, ktoré ich vyžadujú. Podporované sú protokoly NFS a CIFS.

Testovacia zóna

Služby v tejto zóne slúžia pre potreby testovania správania a kooperácie aplikácií pred nasadením do produkčnej prevádzky. Súčasťou zóny sú všetky servery ako v produkčnom prostredí, ale vytvorené a zapojené bez redundancie a s výrazne zníženými HW parametrami. Prostredie je postavené na virtualizačnej technológii Oracle VM.

Záložná zóna

Záložná zóna je prakticky samostatný storage umiestnený v inej miestnosti v rámci budovy, kde je umiestnené dátové centrum. Zálohovanie prebieha na úrovni asynchrónnej replikácie jednotlivých diskových úložísk prostredníctvom technológie založenej na ZFS. Technológia je postavená SUN ZFS Storage Appliance.

Komunikácia medzi zónami je zabezpečená firewallom a zo sieťového pohľadu oddelením sietí prostredníctvom VLAN.

Príloha č. 2

Špecifikácia služieb prevádzkovej podpory a údržby

V rámci služieb prevádzkovej podpory a údržby Objednávateľ požaduje a Poskytovateľ sa zaväzuje k poskytovaniu nasledovných služieb:

1. Poskytovanie metodologickej podpory používateľom, ktorí budú určený Objednávateľom pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky IS ESMO a IS PMS.
2. Riadenie tímu – Služby projektového manažmentu a riadenie tímu pre všetky služby realizované v rámci služieb prevádzkovej podpory a údržby.
3. Osobná podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností IS ESMO a IS PMS – osobná aktívna účasť kompetentných pracovníkov Poskytovateľa služieb prevádzkovej podpory a údržby IS ESMO a IS PMS na procesoch testovania (verifikácie) opravených resp. zmenených funkčností IS ESMO a IS PMS.
4. Odstraňovanie pozáručných a mimozáručných väd – oprava na základe Objednávateľom hláseného problému, kde nebola identifikovaná chyba v IS ESMO alebo IS PMS, ale nesprávne použitie zo strany používateľov.
5. Monitorovanie, dohľad a zabezpečenie prevádzkových postupov IS ESMO a IS PMS.
6. Školenie používateľov, ktorí budú určení Objednávateľom na prevádzkové postupy modulov IS ESMO a IS PMS.
7. Konzultácie a realizácia prác pre prevádzkovú a testovaciu infraštruktúru Objednávateľa pre IS ESMO a IS PMS.
8. Úprava IS Objednávateľa na základe legislatívnych zmien, zmien v interných predpisoch a v metodických postupoch u Objednávateľa.
9. Poskytovanie prístupu do systému HelpDesk pre nahlásenie a zabezpečenie riešenia problémov, spracovanie riešených problémov, informovanie o vyriešení problému a dokumentovanie zmien a zásahov v IS ESMO a IS PMS súvisiacich s odstraňovaním problému.
10. Inštalácia nových verzií APV – obsahuje činnosti pre nasadenie nových verzií systémov IS PMS a IS ESMO z nasledovných dôvodov:
 - a. Oprava na základe hláseného problému.
 - b. Vylepšená aplikácia od Poskytovateľa (napr. zapracovaná optimalizácia a pod.)
 - c. Technologický Upgrade IS Objednávateľa na základe objednávky, napr. z dôvodu prechodu na vyššie verzie systémových SW.
11. Riešenie výkonnostných problémov spôsobených dodaným APV – riešenie vážnych problémov s výkonnosťou APV identifikovaných používateľmi alebo monitorovacími nástrojmi.
12. Obnova APV – obnova APV na základe hláseného problému.
13. Rekonfigurácia parametrov APV – činnosti potrebné pre úpravu konfigurácie APV na základe hláseného problému, návrhu optimalizačných opatrení Poskytovateľom služieb prevádzkovej podpory a údržby alebo zmeny systémového prostredia (napr. z dôvodu prechodu na vyššie verzie štandardného SW apod.)
14. Zabezpečenie funkčnosti IS ESMO a IS PMS (Proaktívny problém manažment) – Predchádzanie výpadkom v prevádzke a iným faktorom ohrozujúcich bezproblémovú prevádzku. Identifikácia potenciálnych rizík v IS ESMO a IS PMS ohrozujúcich jeho prevádzku a spôsobujúcich výpadky, resp. obmedzenia funkcionality a predkladanie návrhov na ich elimináciu.
15. Vytvorenie a ocenenie návrhu prispôsobenia APV k novým verziám operačných a databázových systémov a aplikačných serverov.
16. Služby prevádzkovej podpory a údržby sú v rámci mesačného paušálneho poplatku poskytované v rozsahu do 120 človekodní mesačne, pričom pri nevyčerpaní celého počtu človekodní v danom mesiaci je možnosť presunúť plný počet nevyčerpaných človekodní v mesiaci v rámci kvartálu. Vždy po ukončení kvartálu a sumarizácii nevyčerpaných človekodní je do ďalšieho kvartálu možné preniesť maximálne 90 človekodní.

Zoznam úrovni spracovania požiadaviek

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe typu definovanej požiadavky/nahláseného problému. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory a údržby pre typy úrovni spracovania požiadaviek uvedené v tabuľke nižšie. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď systém HelpDesk Poskytovateľa úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa alebo v odôvodnených prípadoch v zmysle čl. 7 bod 1. tejto SLA od najbližšej pracovnej hodiny od momentu telefonického nahlásenia problému Poskytovateľovi..

Úroveň spracovania požiadaviek:

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

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	2	8
Závažný problém	4	16
Nekritický problém	8	32

Príloha č. 3

Špecifikácia služieb údržby (maintenance)- zoznam SW a HW komponentov 3. Strán

1. Poskytovanie služieb údržby, produktovej podpory a maintenance v zmysle podmienok jednotlivých výrobcov pre nasledovné SW komponenty:

- 8/6.1 - CMS - Centrálny monitorovací systém
- 94/11.18 - Aplikačné prostredie Oracle - produkčné
- 95/10.1 - DB prostredie Oracle - produkčné
- 96/11.19 - Integračná platforma Oracle - produkčné prostredie
- 97/11.20 - Aplikačné prostredie Oracle - testovacie
- 98/10.2 - DB prostredie Oracle - testovacie
- 99/15.1 - Integračná platforma Oracle - testovacie prostredie
- 84/11.8 - ArcGIS for Server Enterprise Standard (1 licencia= 4 core) vrátane nasledovných rozšírení: ArcGIS Schematics for Server (extension) Serverová časť
- 85/11.9 - ArcGIS Image Extension for Server (1 licencia= 4 core) Serverová časť
- 86/11.10 - ArcGIS Data Interoperability for Server (extension) (1 licencia= 4 core) Serverová časť
- 87/11.11 - ArcGIS for Server Enterprise Standard (1 licencia= 4 core) vrátane nasledovných rozšírení: ArcGIS Schematics™ for Server (extension) Serverová časť testovacie prostredie
- 88/11.12 - ArcGIS Image Extension for Server (1 licencia= 4 core) Serverová časť testovacie prostredie
- 89/11.13 - ArcGIS Data Interoperability for Server (extension) (1 licencia= 4 core) Serverová časť testovacie prostredie
- 90/11.14 - ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Use (1.licencia PrimaryMaintenance)
- 91/11.15 - ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Use (2. - 10. licencia SecondaryMaintenance)
- 92/11.16 - ArcGIS Data Interoperability (extension) Concurrent Use (1. licencia PrimaryMaintenance)
- 93/11.17 - ArcGIS Data Interoperability (extension) Concurrent Use (2. - 10. licencia SecondaryMaintenance)
- 100/11.21 - Licencia - vyhľadávací engine
- 101/11.22 - Licencia - gramatický podporný engine pre vyhľadavanie
- 112/11.25 - Správa registratúry - multilicencia
- 113/11.26 - DMS - multilicencia
- 114/11.27 - LTA – multilicencia

2. Poskytovanie služieb údržby, produktovej podpory a maintenance v zmysle podmienok jednotlivých výrobcov, pre nasledovné HW komponenty:

- 41/6.14 - Produkčné prostredie - Public zone virtual host Sun
- 42/6.15 - Produkčné prostredie - Private zone virtual host
- 43/6.16 - Produkčné prostredie - Private zone DB server
- 47/6.20 - Test zone virtual host sun
- 49/6.22 - Storage prostredie - Onsite storage ZFS 7420

- 50/6.23 - Storage prostredie - Onsite replication licence
- 51/6.24 - Storage prostredie - Onsite snap licence
- 52/6.25 - Storage prostredie - Backup storage ZFS 7320
- 53/6.26 - Storage prostredie - Backup replication licence
- 54/6.27 - Storage prostredie - Backup cloning licence
- 61/6.34 - Prostredie PKI serverová časť - Rack + PDU - Sun Rack II
- 63/6.36 - Cisco Catalyst 3850 48 Port Data LAN Base
- 64/6.37 - Cisco Catalyst 3850 4 x 10GE Network Module
- 68/6.41 - BIG-IP 2000s Local Traffic Manager (8 GB Memory, Max SSL, Max Compression)
- 69/6.42 - BIG-IP Single AC Power Supply for 4200v/4000s/2X00s (400 W, Field Upgrade)
- 72/6.45 - ASA 5512-X with SW 6GE Data 1GE Mgmt AC 3DES/AES
- 73/6.46 - ASA 5512-X Sec. Plus Lic. w/ HA Sec Ctxt more VLAN + Conns
- 75/6.48 - ASA 5512-X -- ASA 5555-X Rail Kit
- 67/6.40 - SMARTNET 8X5X4 Cisco Catalyst 3850 48 Port Data LAN Bas
- 109/6.57 - HSM modul
- 103/9.2 - RHEL - Red Hat Enterprise Linux

Príloha č. 4 Špecifikácia servisných výjazdov

Predmetom je poskytnutie služby technickej podpory pre probačnú a mediačnú službu na mieste určenom pre výkon rozhodnutia (trestu) prípadne na inom mieste, ktoré určí Objednávateľ v požiadavke na servisný výjazd. Servisné úkony vykonávané v rámci technickej podpory sú:

- inštalácia zariadení určených na kontrolu výkonu rozhodnutia
- servisný zásah zameraný na obnovenie funkčnosti už inštalovaného zariadenia
- úprava konfigurácie zariadení
- výmena zariadenia
- odinštalovanie monitorovacích zariadení

Služba bude vykonávaná vždy za prítomnosti príslušného oprávneného pracovníka povereného Objednávateľom.

Služba bude rozdelená do dvoch častí:

1. Plánované výjazdy
2. Neplánované výjazdy – servisné zásahy

Plánované výjazdy – sú výjazdy, ktoré sú pracovníkom Objednávateľa predom známe a budú plánované na týždennej báze na základe nariadených výkonov rozhodnutia. Služba bude poskytovaná na základe písomnej požiadavky Objednávateľa alebo písomného súhlasu Objednávateľa. Za písomný súhlas sa bude považovať aj emailová komunikácia. Spôsob oznamovania plánovaných výjazdov bude detailne dohodnutý po podpise tejto Zmluvy medzi oprávnenými osobami uvedenými v Prílohe č.7 tejto Zmluvy.

Neplánované výjazdy – servisné zásahy – sú výjazdy, ktoré nie je možné dopredu plánovať. Ide o riešenie vzniknutého problému v aktuálnom čase. Služba bude poskytovaná na základe nahlásenia problému na Helpdesk. Servisný zásah bude vykonaný v hodinách 8h – 16h v pracovných dňoch. Najneskôr však nasledovný pracovný deň po nahlásení na HelpDesk.

V rámci služby bude poskytovaná aj činnosť hotline pre správu požiadaviek pre plánované výjazdy, správu dohodnutých, schválených a vykonaných výjazdov.

V rámci kalendárneho roka je Poskytovateľ povinný zabezpečiť servisné výjazdy (plánované a neplánované) v rozsahu do 300 výjazdov ročne, nie však viac ako 3 výjazdy denne.

Príloha č. 5
Cenník pre ostatné služby

Metodik/analytik	človekodenň	840
Hot line	človekodenň	640
Programátor	človekodenň	840
Technik/špecialista	človekodenň	960
Servisný výjazd	1 x	790

Ceny pre ostatné služby sú uvedené v EUR, bez DPH za 1 človekodenň práce

Príloha č. 6

Systém HelpDesk

Na zaznamenávanie a riešenie problémov IS Objednávateľa slúži aplikácia HelpDesk na webovej stránke Poskytovateľa (www.iczslovakia.sk). Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať u Objednávateľa podporu prostredníctvom aplikácie HelpDesk v pracovných dňoch v čase 8,00 – 16,00 hod. Po nahlásení problému zo strany Objednávateľa (oprávnenej osoby Objednávateľa) sa Poskytovateľ zaväzuje začať práce na riešení problému v lehotách stanovených v Prílohe č.2 tejto SLA.

HelpDesk je webová aplikácia, ktorá umožňuje používateľom zadávať a sledovať požiadavky, ktoré zadali na riešenie problémov, týkajúcich sa používaných informačných systémov a následne odsúhlasovať ich riešenie.

Činnosti, ktoré je možné v aplikácii vykonávať:

1. Prihlásenie do aplikácie (Odhlásenie)
2. Zadanie novej požiadavky
3. Zoznam požiadaviek
4. Zadanie reakcie do požiadavky
5. Stav riešenia požiadavky

Dostupnosť aplikácie HelpDesk bude z verejnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby. Používateľ sa prihlási pomocou pridelených identifikačných údajov, ktorými sú Užívateľské meno a Heslo. Pre prístup do aplikácie je potrebné v poli pre zadanie URL adresy napísať adresu, ktorá bude používateľovi zaslaná e-mailom. Systém zobrazí úvodnú, prihlasovaciu obrazovku.

Prístup do aplikácie HelpDesk bude vytvorený oprávneným osobám Objednávateľa uvedeným v Prílohe č.7 tejto SLA.

Príloha č. 7
Oprávnené osoby Zmluvných strán

Oprávnené osoby

Podporné stredisko Poskytovateľa

ICZ Slovakia, a.s. Soblahovská 2050, 911 01 Trenčín	
Tel:	032/6563757, 0911 994 692
e-mail:	support_esmo@icz.sk
Číslo faxu	tel: +421 32 65637 54
Systém HelpDesk	Bude použitý helpdesk od Poskytovateľa

Zamestnanci Poskytovateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. úroveň - Ing. Lucia Mituchová , vedúca supportného oddelenia	lucia.mituchova@icz.sk
2. úroveň – Ing. Tomáš Matejovič, unit manager - financial & industries	tomas.matejovic@icz.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zasielanie servisných hlásení a komunikáciu s Poskytovateľom v súvislosti s plnením predmetu SLA

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. úroveň – Gabriel Roxer – sekcia informatiky a riadenia projektov, oddelenie Helpdesk	gabriel.roxer@justice.sk
2. úroveň – Ing. Mariana Balogova – vedúca oddelenia, sekcia informatiky a riadenia projektov, oddelenie Helpdesk	mariana.balogova@justice.sk

Príloha č. 8
Návrh pracovného výkazu o vykonaných službách
Čiastkový/sumárny*

Výkaz o vykonaných službách za obdobie:.....

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
ICZ Slovakia, a.s., Soblahovská 2050, 911 01 Trenčín	Ministerstvo spravodlivosti SR

ID	Popis problému/požiadavky	Dátum pracovného výkonu	Rola zamestnanca Poskytovateľa	človekodoň

Poznámky vo väzbe na ID

ID	Poznámka

Vyplniť v prípade, že ide o sumárny výkaz:

SPOLU počet človekodní prenesených z predchádzajúceho mesiaca	
SPOLU počet človekodní vyčerpaných v danom mesiaci	
SPOLU počet človekodní prenesených do nasledujúceho mesiaca	

Vyplniť v prípade, že ide o sumárny výkaz za kvartál:

SPOLU počet človekodní prenesených do ďalšieho kvartálu	
---	--

Prehľad vykonaných prác nad rámec predplatených človekodní:	Číslo objednávky + ID problému/ požiadavky	Počet človekodní	Suma
Celkom:			

Odovzdal:

Prevzal:

Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis:

- Nehodiace sa prečiarknite

Príloha č. 9
Zoznam subdodávateľov

Identifikačné údaje subdodávateľa
3M Slovensko, s.r.o. Vajnorská 148, 831 04 Bratislava IČO: 46775854 DIČ: 2023580108
Sevitech, a.s. Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava IČO: 31605052 DIČ: 2020444338
essential data, s.r.o. Lazaretská 12, 811 08 Bratislava IČO: 46 934 600 DIČ: 2023674389
BONUL, s.r.o. Novozámocká 224, 949 05 Nitra IČO: 36 528 170 DIČ: 2020147822
DIGMIA s.r.o. Lazaretská 12, 811 08 Bratislava IČO: 36 654 132 DIČ: 2022215217
Oracle Slovensko spol. s r.o. Galvaniho 17/A, Galvaniho Business Center IV., 82 104 Bratislava IČO: 35690721 DIČ: 2020309357

Príloha č. 10

Vyhodnocovací mechanizmus

1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za služby poskytované na základe tejto SLA (ďalej len „Služby“) môže byť Zmluvnými stranami prehodnocovaná v januári 2018 a následne vždy po uplynutí 30 mesiacov odo dňa úpravy ceny za Služby a/alebo platnosti harmonogramu fakturácie v zmysle tejto Prílohy č. 10 SLA. Úpravu ceny a/alebo spôsobu jej úhrady (harmonogramu fakturácie) sa Zmluvné strany zaväzujú vykonať v súlade so zákonom č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 25/2006 Z. z.“) a zároveň sa zaväzujú vzájomne si poskytnúť všetku nevyhnutnú a oprávnene požadovanú súčinnosť pre úpravu ceny s platnosťou najneskôr od 30. apríla príslušného roku, v ktorom má dôjsť k ukončeniu platnosti harmonogramu a s účinnosťou od uplynutia v tom čase platného harmonogramu fakturácie (príloha č. 11 SLA) . Navrhnuť zmenu ceny, resp. iniciovať rokovanie o jej zmene je oprávnená každá zo Zmluvných strán a to nasledovným spôsobom:

Návrh na zmenu ceny zo strany Objednávateľa

1. Objednávateľ je oprávnený navrhnuť zmenu ceny za Služby na základe ním vykonaného prieskumu trhu realizovaného za podmienok v zmysle bodu 2. a nasl. tejto časti tejto Prílohy č. 10 SLA.
2. Prieskum trhu bude zameraný na cenu za porovnateľné služby na relevantnom trhu, pričom Objednávateľ je povinný písomne osloviť minimálne 3 podnikateľov, ktorí na relevantnom trhu pôsobia ako tzv. systémový integrátor a v dobe prieskumu poskytujú služby obdobného charakteru, ako sú služby poskytované na základe tejto SLA. Prieskum trhu nemôže byť v čase doručenia návrhu Poskytovateľovi na zmenu ceny starší ako 2 mesiace. Objednávateľ je povinný pri realizácii prieskumu trhu postupovať nestranne a na požiadanie Poskytovateľa mu poskytnúť všetku relevantnú dokumentáciu. Porovnateľnými službami sa pre účely tejto SLA rozumejú služby rovnakého, alebo podobného charakteru a rozsahu ako je predmet plnenia tejto SLA.
3. Aktuálna cena porovnateľných služieb poskytovaných na základe tejto SLA sa vypočíta ako aritmetický priemer najmenej 3 ponúk obdržaných od Objednávateľom oslovených subjektov v rámci prieskumu trhu.
4. Objednávateľ je oprávnený navrhnuť zmenu ceny za Služby alebo niektorej jej časti predložením výstupu z ním realizovaného prieskumu trhu a to najneskôr do februára 2018 a následne vždy do 32 mesiaca odo dňa úpravy ceny za Služby a/alebo platnosti harmonogramu v zmysle tejto Prílohy č. 10 SLA. Návrh na zmenu ceny musí byť Poskytovateľovi doručený v písomnej forme.
5. Pokiaľ cena za Služby alebo len niektoré z nich je nižšia ako aktuálna cena za porovnateľné služby, je Objednávateľ oprávnený vyzvať Poskytovateľa na uzatvorení dodatku k tejto SLA, ktorým sa náležite upraví cena za Služby a harmonogram fakturácie (príloha č. 11 tejto SLA).
6. V prípade, ak Poskytovateľ v lehote do 30 dní od doručenia výzvy Objednávateľa na uzatvorenie dodatku k tejto SLA dôveryhodným spôsobom nepreukáže nesprávnosť Objednávateľom vykonaného prieskumu trhu alebo skutočnosť, že nie je schopný bez primeraného zisku v zmysle § 2 ods. 2 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov poskytovať Služby za aktuálnu cenu porovnateľných služieb, je povinný najneskôr do konca apríla 2018 a následne vždy do konca 34 mesiaca odo dňa úpravy ceny za Služby a nadobudnutia platnosti harmonogramu fakturácie v zmysle tejto Prílohy č. 10 SLA, uzatvoriť dodatok k tejto SLA, ktorým sa upraví cena za Služby a harmonogram fakturácie (príloha č. 11 tejto SLA).
7. Dôveryhodným spôsobom v zmysle predošlého bodu tejto Prílohy č. 10 sa rozumie vykonanie vlastného prieskumu trhu Poskytovateľom pri dodržaní požiadaviek na prieskum trhu stanovených v bode 2. tejto časti Prílohy č. 10.
8. V prípade, že aktuálna cena za porovnateľné služby je vyššia ako cena za Služby alebo niektoré z nich a Poskytovateľ v lehotách podľa bodu 4. tejto časti prílohy nepredloží sám Objednávateľovi návrh na úpravu ceny, postupuje sa primerane podľa bodu 2. spoločných a prechodných ustanovení tejto Prílohy č. 10.
9. V prípade, že Poskytovateľ dôveryhodne preukáže nesprávnosť Objednávateľom vykonaného prieskumu trhu alebo skutočnosť, že nie je schopný bez primeraného zisku poskytovať Služby za aktuálne ceny porovnateľných služieb, ako aj v prípade, že Objednávateľ nebude disponovať potrebným počtom ponúk pre stanovenie aktuálnej ceny porovnateľných služieb a súčasne cena porovnateľných služieb vyplývajúca z doručených ponúk je nižšia ako cena za Služby alebo len

niektoré z nich, sú Zmluvné strany povinné bezodkladne na návrh Objednávateľa začať rokovanie o úprave ceny.

Návrh na zmenu ceny zo strany Poskytovateľa

1. Poskytovateľ je oprávnený iniciovať zmenu ceny za Služby alebo niektorej z nich a to predložením aktualizovaného cenníka za jednotlivé Služby, vrátane aktualizovaného harmonogramu fakturácie na obdobie nasledujúcich 3 rokov. Svoj návrh je Poskytovateľ povinný predložiť Objednávateľovi do februára 2018 a následne vždy do 32 mesiaca odo dňa úpravy ceny za Služby a/alebo platnosti harmonogramu v zmysle tejto Prílohy č. 10 SLA, tak aby Objednávateľ mohol vykonať prieskum trhu v rozsahu a za podmienok stanovených v bode 2. a nasl. druhej časti tejto prílohy SLA a zároveň mali Zmluvné strany dostatočný časový priestor pre rokovanie o úprave ceny a následné vykonanie zodpovedajúcich úprav SLA v súlade so zákonom č. 25/2006 Z. z.
2. V prípade, že Poskytovateľom navrhovaná cena za Služby je vyššia ako aktuálna cena porovnateľných služieb, je Poskytovateľ povinný akceptovať zosúladenie ceny za Služby s aktuálnou cenou porovnateľných služieb, za predpokladu, že nie sú splnené podmienky pre namietanie prieskumu trhu (bod 6. druhej časti tejto prílohy SLA) alebo ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Spoločné a prechodné ustanovenia

1. Pre zamedzenie pochybností, v prípade, vo všetkých zvyšných možných prípadoch bude cena za Služby stanovená dohodou dosiahnutou pri rokovaní Zmluvných strán.
2. V prípade, že ani jedna zo Zmluvných strán neinicuje, resp. nepredloží návrh na úpravu ceny za Služby v lehotách podľa druhej a tretej časti tejto prílohy je Poskytovateľ povinný najneskôr do 30 dní pred ukončením platnosti aktuálne platného harmonogramu fakturácie na 3 roky (Prílohy č. 11 tejto SLA), predložiť Objednávateľovi nový harmonogram fakturácie vychádzajúci z nezmenenej ceny za Služby s platnosťou na nasledujúce 3 roky.

Príloha č. 11
Vyhodnocovací mechanizmus

Položka	Modul	fakturácia 1.10.2015, maintenance platný do konca roka 2015	fakturácia 1.1.2016, maintenance platný do 31.12.2016	fakturácia 1.5.2016, maintenance platný do 31.12.2018	fakturácia 1.10.2016, maintenance platný do 1.10.2018	fakturácia 1.1.2017, maintenance platný do 31.12.2017	fakturácia 1.5.2017, maintenance platný do 31.12.2018	fakturácia 1.1.2018, maintenance platný do 31.12.2018	fakturácia 1.10.2018, maintenance platný do 1.10.2020
maintenance pre SW komponenty									
40/11.7 - Maintenance IS ESMO (CMS - Centrálny monitorovací systém)	Monitoring	153 956,00 €	615 825,00 €			615 825,00 €		629 000,00 €	
100/11.21 - Licencia - vyhľadávací engine	Vyhľadávanie	78 552,00 €	314 210,00 €			314 210,00 €		314 210,00 €	
101/11.22 - Licencia - gramatický podporný engine pre vyhľadavanie	Vyhľadávanie	7 480,00 €	29 920,00 €			29 920,00 €		29 920,00 €	
258/11.28 - Maintenance ArcGIS for Server Enterprise Standard (1 licencia= 4 core) vrátane nasledovných rozšírení: ArcGIS Schematics for Server (extension) serverová časť	GIS				48 000,00 €				48 000,00 €
259/11.29 - Maintenance ArcGIS Image Extension for Server (1 licencia= 4 core)	GIS				24 000,00 €				24 000,00 €
260/11.30 - Maintenance ArcGIS Data Interoperability for Server (extension) (1 licencia= 4 core)	GIS				24 000,00 €				24 000,00 €
261/11.31 - Maintenance ArcGIS for Server Enterprise Standard (1 licencia= 4 core) vrátane nasledovných rozšírení: ArcGIS Schematics™ for Server (extension) testovacie prostredie	GIS				6 000,00 €				6 000,00 €
262/11.32 - Maintenance ArcGIS Image Extension for Server (1 licencia= 4 core)	GIS				3 000,00 €				3 000,00 €
263/11.33 - Maintenance ArcGIS Data Interoperability for Server (extension) (1 licencia= 4 core)	GIS				3 000,00 €				3 000,00 €
264/11.34 - Maintenance ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Use (1.licencia PM)	GIS				3 600,00 €				3 600,00 €
265/11.35 - Maintenance ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Use (2. - 10. licencia SM)	GIS				2 800,00 €				2 800,00 €
266/11.36 - Maintenance ArcGIS Data Interoperability (extension) Concurrent Use (1. licencia PM)	GIS				1 440,00 €				1 440,00 €
267/11.37 - Maintenance ArcGIS Data Interoperability (extension) Concurrent Use	GIS				1 000,00 €				1 000,00 €
268/11.38 - Support Oracle Aplikačné prostredie produkčné	ORACLE	47 497,00 €	173 839,00 €			173 839,00 €		173 839,00 €	
269/10.3 - Support Oracle Databázové prostredie produkčné	ORACLE	8 580,00 €	31 402,00 €			31 402,00 €		31 402,00 €	
270/15.19 - Support Oracle Integračná platforma produkčné prostredie	ORACLE	68 212,00 €	249 656,00 €			249 656,00 €		249 656,00 €	
271/11.39 - Support Aplikačné prostredie Oracle - testovacie prostredie	ORACLE	1 361,00 €	4 981,00 €			4 981,00 €		4 981,00 €	
272/10.4 - Support DB prostredie Oracle - testovacie prostredie	ORACLE	429,00 €	1 570,00 €			1 570,00 €		1 570,00 €	
273/15.20 - Support Integračná platforma Oracle - testovacie prostredie	ORACLE	5 724,00 €	20 949,00 €			20 949,00 €		20 949,00 €	
274/11.40 - Maintenance správa registratúry	Registratúra	8 625,00 €	34 500,00 €			34 500,00 €		34 500,00 €	
275/11.41 - Maintenance DMS	DMS	12 450,00 €	49 800,00 €			49 800,00 €		49 800,00 €	
276/11.42 - LTA Maintenance	LTA	13 500,00 €	54 000,00 €			54 000,00 €		54 000,00 €	
maintenance pre HW komponenty									
109/6.57 - HSM modul HW Podpora	HW Support			12 920,00 €					
maintenance pre HW komponenty definované v Prílohe č.3 tejto SLA, okrem komponentu 109/6.57 - HSM modul HW Podpora	HW support						130 000,00 €		
SPOLU fakturácia maintenance, eur bez DPH		406 366,00 €	1 580 652,00 €	12 920,00 €	116 840,00 €	1 580 652,00 €	130 000,00 €	1 593 827,00 €	116 840,00 €
Spolu fakturácia maintenance eur s DPH		487 639,20 €	1 896 782,40 €	15 504,00 €	140 208,00 €	1 896 782,40 €	156 000,00 €	1 912 592,40 €	140 208,00 €
Sumarizačná tabuľka - celková cena fakturovaná za rok 2015, 2016, 2017 a 2018									
fakturácia	fakturácia mesačne	okt-dec/2015	jan-dec/2016	jan-dec/2017	jan-dec/2018				
maintenance spolu ročne		406 366,00 €	1 710 412,00 €	1 710 652,00 €	1 710 667,00 €				
podpora prevádzky 120 MD mesačne/ fakturácia mesačný paušál	108 000,00 €	324 000,00 €	1 296 000,00 €	1 296 000,00 €	1 296 000,00 €				
servisné výjazdy do 300 výjazdov ročne/fakturácia mesačný paušál	17 500,00 €		210 000,00 €	210 000,00 €	210 000,00 €				
spolu za rok v EUR, bez DPH		730 366,00 €	3 216 412,00 €	3 216 652,00 €	3 216 667,00 €				
spolu za rok v EUR s DPH		876 439,20 €	3 859 694,40 €	3 859 982,40 €	3 860 000,40 €				

Po celú dobu trvania Zmluvy je maximálna ročná cena, ktorú je možné faktúrovať za služby definované v čl.3 bod 1 písm. a) až c), 3 216 667 eur, bez DPH, čo je cena uvedená v sumarizačnej tabuľke za rok 2018