

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
(ďalej len „SLA“ alebo „zmluva“)

uzatvorená medzi:

Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**
sídlo: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava
zastúpený: JUDr. Lubomíra Kubišová, vedúca služobného úradu
IČO: 00166073
DIČ:
bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava
číslo účtu IBAN:
SWIFT:

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

obchodné meno: **DITEC, a.s.**
sídlo: Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava
zapísaný v registri: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 769/B
zastúpený: PaedDr. Ivan Súra, predseda predstavenstva
Ing. Csaba Baráth, podpredseda predstavenstva
a generálny riaditeľ
osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných:
IČO: 31385401
DIČ:
IČ DPH:
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu IBAN:
SWIFT:

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(spolu ďalej ako „Zmluvné strany“)

Čl.1 Definície pojmov

1. **Človekohodina:** je základná merná jednotka fakturácie služieb podľa čl. 3 bod 1 písm. c) tejto SLA, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce).
2. **IS REP Objednávateľa:** Informačný systém Rezortnej elektronickej podateľne je Systém elektronickej podateľne vybudovaný na jadre elektronickej podateľne D.Reg poskytnutom na základe Sublicenčnej zmluvy uzatvorenej s Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické služby dňa 18.9.2014 (ďalej aj ako „**Sublicenčná zmluva**“), vrátane úprav a rozšírení slúžiacich pre integráciu s Modulom Integračnej platformy Objednávateľa, ktorý je predmetom služieb podľa tejto SLA.
3. **Služby prevádzkovej podpory:** Služby prevádzkovej podpory sú poskytované na základe Úrovne spracovania požiadaviek uvedených v Prílohe č. 1. Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka pre Ostatné služby uvedeného v tejto SLA.
4. **HW infraštruktúra:** hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie, ktoré vytvárajú prostredie pre fungovanie IS REP Objednávateľa. HW infraštruktúru zabezpečuje Objednávateľ.
5. **SW infraštruktúra:** softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor Certifikovaných SW komponentov, ktoré sú inštalované na HW infraštruktúre a vytvárajú prostredie pre fungovanie IS REP Objednávateľa. SW infraštruktúru zabezpečuje Objednávateľ.
6. **Certifikovaný SW komponent:** pod pojmom Certifikovaný SW komponent sa považuje certifikovaný SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila a/alebo dodala tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana v zmysle požiadaviek zákona č. 215/2002 Z. z. o elektronickej podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
7. **Podpora Certifikovaných SW komponentov:** pod pojmom Podpora Certifikovaných SW komponentov sa rozumie poskytovanie Služby prevádzkovej podpory pre Certifikované SW komponenty integrované v riešení IS REP Objednávateľa v súlade s prevádzkovou dokumentáciou. Zoznam Certifikovaných SW komponentov je uvedený v Prílohe č. 2 tejto SLA.
8. **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
9. **Problém:** problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie podporovaného IS REP Objednávateľa (vrátane Certifikovaných SW komponentov), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
10. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.
11. **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.

12. **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa vo forme e-mailu alebo cez web do systému Poskytovateľa.
13. **Kritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania celého IS REP Objednávateľa, 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.
14. **Závažný problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania funkcií IS REP Objednávateľa, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie IS REP Objednávateľa 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 dlhší charakter.
15. **Nekritický problém:** požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií IS REP Objednávateľa, pričom neobmedzuje použitie IS REP Objednávateľa ako celku alebo jeho podstatných častí.
16. **Doba neutralizácie problému:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania IS REP Objednávateľa, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od typu problému. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania spôsobený omeškaním Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto SLA a čas následného riešenia príčiny problému.
17. **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. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto SLA.
18. **Oprávnená osoba Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 6 tejto SLA, ktorá je oprávnená nahlasovať a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.

Čl.2 Úvodné ustanovenia

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania:
 - a) Služieb prevádzkovej podpory IS REP,
 - b) Podpory Certifikovaných SW komponentov,
 - c) Iných služieb napr. vybavovanie zmenových požiadaviek Objednávateľa (ďalej len „Ostatné služby“).

Čl.3 Predmet SLA

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu nasledovných služieb:
 - a) Služieb prevádzkovej podpory IS REP,
 - b) Podpory Certifikovaných SW komponentov,
 - c) Ostatných služieb.Ostatné služby podľa tohto bodu Objednávateľ osobitne objedná od Poskytovateľa a Poskytovateľ ich bude poskytovať za ceny podľa cenníka služieb uvedeného v Prílohe č.3.

2. Ak je výsledkom poskytnutia služby na základe tejto SLA autorské dielo, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k tomuto dielu v rovnakom rozsahu, ako je uvedené v Sublicenčnej zmluve, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodli alebo nedohodnú inak. V prípade, ak Poskytovateľ dodá Objednávateľovi na základe poskytnutia Ostatných služieb podľa tejto SLA akékoľvek dielo, poskytuje na toto dielo Objednávateľovi záruku v trvaní 24 mesiacov od jeho dodania (t.j. od jeho akceptácie Objednávateľom).

Čl.4 Plnenia Poskytovateľa

1. Služby prevádzkovej podpory zahŕňajú nasledovné činnosti:

- 1.1 Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS REP Objednávateľa, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:
 - a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
 - b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely,
 - c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek,
 - d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS REP Objednávateľa počas účinnosti tejto Zmluvy podľa Úrovně spracovania požiadaviek.

2. Podpora Certifikovaných SW komponentov zahŕňa najmä nasledovné činnosti:

- 2.1 Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS REP Objednávateľa, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:
 - a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
 - b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely,
 - c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek,
 - d) Odstraňovanie akýchkoľvek väd Certifikovaných SW komponentov, ktoré sa môže realizovať nasledujúcim spôsobom:
 - I. Návrh a implementácia procesu eliminujúceho chybu v certifikovanom komponente (ak je toto legislatívne a technicky možné),
 - II. Bezplatné dodanie novej certifikovanej verzie, v ktorej bude chyba odstránená.

3. Ostatné služby

- 3.1 Ostatné služby predstavujú realizáciu požiadaviek na zmenu, ktoré nespádajú do kategórie podľa bodov 1 a 2 tohto článku SLA. Požiadavky na zmenu zahŕňajú nasledovné činnosti:
 - a) zabezpečenie úprav a rozšírenia IS REP:
 - úpravou sa rozumie servisný výkon, ktorý upravuje existujúce funkcionality,
 - rozšírením sa rozumie servisný výkon, ktorý rozširuje systém o nové funkcionality,
 - b) analýza požiadaviek,
 - c) implementácia,
 - d) plán nasadenia,
 - e) dokumentácia činností potrebných pre nasadenie v prevádzkovom a testovacom prostredí Objednávateľa,
 - f) konfigurácia a parametrizácia systémov podľa meniacich sa požiadaviek Objednávateľa,
 - g) integrácia s ostatnými subsystémami,
 - h) testovanie a nasadenie,
 - i) projektový manažment, kontroling,
 - j) zaškolenie a preškolenie používateľov nových a modifikovaných častí systémov,

- k) optimalizácia a zdokonaľovanie systému (kódy, procesy),
 - l) konzultačná podpora pri rozvoji IS REP.
- 3.2 V prípade Ostatných služieb Objednávateľ zadá Poskytovateľovi požiadavku na ich poskytnutie a Poskytovateľ na požadované služby alebo dodávky poskytne Objednávateľovi ponuku, v ktorej okrem všeobecných náležitostí ponuky (predpokladaný počet potrebných človekohodín, cena, časový harmonogram) uvedie aj informáciu, či poskytnutie Ostatných služieb (resp. ich výstup) bude mať dopad na cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory. Objednávateľ akceptuje ponuku tak, že vystaví na Poskytovateľa objednávku v zmysle ponuky Poskytovateľa. Pre zamedzenie pochybností, vystavením objednávky Objednávateľ nevyjadruje svoj súhlas s Poskytovateľom oznámeným dopadom na cenu za poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory v rámci jeho ponuky.
- 3.3 Bod 1 a 2 tohto článku SLA sa nevzťahuje na služby dodané podľa Čl.2 bod 1 písm. c) tejto SLA, ak v tejto SLA nie je uvedené inak.

Čl.5 Miesto a čas plnenia

1. Miestom plnenia tejto SLA je sídlo Objednávateľa, Datacube DataCenter, Kopčianska 92/D, 851 01 Bratislava alebo môžu byť poskytované aj formou diaľkového prístupu podľa čl. 10 bod 3 písm. c) tejto SLA. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory popísané v čl. 4 bod 1 tejto SLA a Podporu Certifikovaných SW komponentov podľa čl. 4 bod 2 s výnimkou čl. 4 bod 2.1 písm. d) tejto SLA v čase určenom podľa Prílohy č. 1 tejto SLA a služby Podpory Certifikovaných SW komponentov popísané v čl. 4 bod 2.1 písm. d) a Ostatné služby podľa čl. 4 bod 3 tejto SLA v čase osobitne dohodnutom medzi Zmluvnými stranami. Pre zamedzenie pochybností, dohodou o čase plnenia v prípade služieb Podpory Certifikovaných SW komponentov popísaných v čl. 4 bod 2.1 písm. d) tejto SLA sa rozumie dohoda Zmluvných strán o čase plnenia/ lehote, do ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje:
 - a. dodať auditorovi podklady pre vykonanie bezpečnostného auditu, ak sa bezpečnostný audit pre certifikáciu SW komponentu v zmysle príslušných právnych predpisov (zákon č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č.215/2002 Z. z.“)) vyžaduje, alebo
 - b. podať Národnému bezpečnostnému úradu (ďalej len „Úrad“) úplnú a spôsobilú žiadosť o certifikáciu komponentu (resp. žiadosť o osvedčenie o zhode) v zmysle § 24 zákona č. 215/2002 Z. z., pokiaľ sa bezpečnostný audit v zmysle príslušných právnych predpisov (zákon č. 215/2002 Z. z.) k žiadosti nepredkladá.
2. V prípade, že v rámci služieb Podpory Certifikovaných SW komponentov popísaných v čl. 4 bod 2.1 písm. d) tejto SLA postupuje Poskytovateľ podľa písm. a) predošlého bodu tohto článku SLA, zaväzuje sa Poskytovateľ vyvinúť všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, pre zabezpečenie auditorskej správy v čo najkratšom možnom čase, informovať Objednávateľa o stave/ priebehu bezpečnostného auditu a po obdržaní auditorskej správy bezodkladne (tzn. najneskôr do 5 pracovných dní) podať Úradu úplnú a spôsobilú žiadosť o certifikáciu komponentu v zmysle § 24 zákona č. 215/2002 Z. z.

Čl.6 Ceny a platobné podmienky

1. Služby prevádzkovej podpory:

- 1.1 Ceny za Služby prevádzkovej podpory v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym mesačným poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 4 tejto SLA. K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 1.2 V prípade, ak počas trvania tejto SLA dôjde na základe poskytnutia Ostatných služieb k rozšíreniu IS REP Objednávateľa s novou alebo rozšírenou funkcionalitou alebo k zmenám parametrov prevádzky IS REP Objednávateľa, Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom postupe:

- 1.2.1. V prípade ak zmenu/ úpravu IS REP Objednávateľa v zmysle predošlej vety vykoná Poskytovateľ, pričom v rámci svojej ponuky v zmysle čl. 4 bod 3.2 SLA oznámi Objednávateľovi, že poskytnutie Ostatných služieb nemá dopad na cenu za Služby prevádzkovej podpory, zaväzuje sa Poskytovateľ poskytovať Služby prevádzkovej podpory vo vzťahu k upravenému/ zmenenému IS REP Objednávateľa v cene podľa bodu 1.1 tohto článku SLA.
- 1.2.2. V prípade ak Poskytovateľ postupom podľa čl. 4 bod 3.2 SLA alebo bodu 1.2.1 tohto článku SLA oznámi Objednávateľovi, že plánovaná/ realizovaná zmena/ úprava IS REP Objednávateľa bude mať dopad na cenu za Služby prevádzkovej podpory, zaväzujú sa Zmluvné strany riešiť vzniknutú situáciu v súlade so zákonom č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, prípadne zákonom, ktorým bude v budúcnosti nahradený (t.j. buď uzatvorením dodatku, ak jeho uzatvorenie bude za daných podmienok prípustné alebo realizovaním nového postupu verejného obstarávania). Do vyriešenia vzniknutej situácie postupom podľa predošlej vety sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Služby prevádzkovej podpory za ceny uvedené v bode 1.1 tohto článku SLA avšak len v maximálnej dĺžke 3 mesiace.

2. Podpora Certifikovaných SW komponentov

- 2.1 Ceny za Podporu Certifikovaných SW komponentov v rozsahu tejto SLA uhradza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym mesačným poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 4 tejto SLA. K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.

3. Ostatné služby

- 3.1 Zmluvné strany sa dohodli, že za dobu trvania tejto SLA je maximálna cena, ktorú je možné fakturovať za služby v zmysle čl. 3 bod 1. písm. c) tejto SLA vo výške 250 800,00 EUR bez DPH, t.j. 300 960,00 EUR vrátane 20% DPH.
- 3.2 Ceny za Ostatné služby môže Poskytovateľ fakturovať až po podpísaní akceptačného protokolu Oprávnenou osobou Objednávateľa.
- 3.3 Ceny za Ostatné služby Poskytovateľ fakturuje podľa objednávky vystavenej Objednávateľom alebo podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 3 tejto SLA, 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.
- 3.4 Odmena za udelenie licencie podľa čl. 3 bod 2. tejto SLA je zahrnutá v cene podľa bodu 3.2 tohto článku SLA.

4. Platobné podmienky

- 4.1 Cena 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. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
- 4.2 Cena za plnenie zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa potrebné k poskytnutiu plnenia podľa tejto SLA, vrátane dopravy do miesta plnenia.
- 4.3 Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
- 4.4 Zmluvné strany sa dohodli, že platby za služby podľa Čl.3 bod 1 písm. a) a b) tejto SLA, budú realizované na základe mesačných faktúr, ktoré je Poskytovateľ oprávnený vystaviť po uplynutí príslušného mesiaca, v ktorom boli služby podľa čl. 3 bod 1 písm. a) a b) tejto SLA poskytované. Platba za služby podľa Čl.3 bod 1 písm. c) tejto SLA bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi po riadnom prevzatí plnenia, pričom prílohou faktúry bude podpísaný akceptačný protokol Oprávnenou osobou Objednávateľa.

- 4.5 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.
- 4.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať prílohy podľa tejto SLA, všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejme nesprávnosti, vady v písaní alebo počítaní, Objednávateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti 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.

Čl.7

Postup pri riešení problémov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje vady:
 - a. cez web po prihlásení na adrese www.ditec.sk/servis s použitím Formulára o nahlásení vady (Príloha č. 5),
 - b. telefonicky v call centre Poskytovateľa na čísle 02/58 222 888 s uvedením zákazníckeho čísla 3902,
 - c. e-mailom na adrese servis.justice.rep@ditec.sk. V prípade hlásenia e-mailom Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme, ktorý vygeneruje identifikačné číslo požiadavky. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/problém a začne jeho prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrovania bude pokračovať riešenie problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
4. Po vykonaní prác v rámci Ostatných služieb (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie akceptačným protokolom, z ktorého si ponecháva kópiu.
5. 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 podľa Prílohy č. 1 tejto SLA. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Čl.8

Uzatváranie problémov

1. Obidve strany považujú problém v zmysle tejto SLA za vybavený za týchto okolností:
 - 1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí Poskytovateľovi.
 - 1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrovania zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
 - a) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - b) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, alebo SW infraštruktúry alebo IS REP Objednávateľa vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
 - c) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
 - d) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii,

e) riešenie problému nie je predmetom tejto SLA a ani sa na jeho riešení nedohodli.

Čl.9 Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionálnosť, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
2. 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.

Čl.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 diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Oprávnená osoba Objednávateľa bude mať možnosť on-line sledovať diaľkový prístup a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť),
 - d) poskytnutia súčinnosti tretích strán.
4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a prevádzkovú dokumentáciu, ak sa týkajú požiadavky na službu podľa tejto SLA a požaduje ich Poskytovateľ.

Čl.11 Sankcie

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním Služieb prevádzkovej podpory popísaných v čl.4 bod 1 tejto SLA alebo Podpory Certifikovaných SW komponentov podľa čl. 4 bod 2 s výnimkou čl. 4 bod 2.1 písm. d) tejto SLA, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny predmetného mesačného poplatku za každú, aj začatú hodinu omeškania.
2. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním služieb Podpory Certifikovaných SW komponentov podľa čl. 4 bod 2.1 písm. d) tejto SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny aktuálne platného mesačného paušálneho poplatku za Podporu Certifikovaných SW komponentov za každý, aj začatý deň omeškania. Pre zamedzenie pochybností, ak Úrad v priebehu konania o žiadosti o certifikáciu (resp. žiadosti o osvedčenie o zhode) vyzve Poskytovateľa na doplnenie žiadosti, konanie zastaví alebo rozhodne o nesúlade komponentu s požiadavkami zákona č. 215/2002 Z. z., nastáva omeškanie Poskytovateľa od uplynutia lehoty na podanie žiadosti o certifikáciu (resp. žiadosti o osvedčenie o zhode) v zmysle čl. 5 bod 1. písm. b), resp. bod 2. tejto SLA. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že ak Úrad v priebehu konania o žiadosti o certifikáciu (resp. žiadosti o osvedčenie o zhode) vyzve Poskytovateľa na doplnenie žiadosti a zároveň rozhodne (kladne) v lehote 90 dní odo dňa doručenia neúplnej žiadosti, nevzniká Objednávateľovi nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie v zmysle ustanovení čl. 5 bod 1. písm. b), resp. bod 2. tejto SLA.
3. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka.

Čl.12 Spôsoby ukončenia SLA

1. Túto SLA je možné ukončiť kedykoľvek písomnou dohodou zmluvných strán, výpoveďou alebo odstúpením.
2. Objednávateľ môže písomne vypovedať túto zmluvu bez uvedenia dôvodu v dvojmesačnej výpovednej lehote. Poskytovateľ môže písomne vypovedať túto zmluvu bez uvedenia dôvodu, výpovedná lehota pre Poskytovateľa je šesťmesačná. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
3. Od tejto SLA možno odstúpiť iba v prípadoch a za podmienok uvedených v tomto článku SLA. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA, pokiaľ Poskytovateľ podstatne porušil svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto SLA. Za podstatné porušenie povinnosti Poskytovateľa sa považuje najmä opakované nedodržanie doby neutralizácie kritického problému, ak zároveň k odstráneniu vzniknutého nedostatku nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote nie kratšej ako 7 dní určenej v písomnej výzve.
Odstúpenie od SLA sa netýka autorských práv k dielu, ktoré zostávajú zachované.
4. 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) opakovane sa omešká s úhradou splatných faktúr o viac ako 30 dní.
5. Odstúpenie od SLA musí mať písomnú formu, musí v ňom byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od SLA odstupuje.
6. 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.
7. Odstúpenie od SLA nemá vplyv na právo odstupujúcej Zmluvnej strany domáhať sa náhrady za všetky ním vynaložené náklady, škodu a sankcie, ktoré mu vyplynú z nesplnených záväzkov, ak nie je v tejto SLA uvedené inak.
8. Poskytovateľ pre prípad odstúpenia udeľuje Objednávateľovi licenciu s náležitosťami uvedenými v Sublicenčnej 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.
9. Dôvodom zániku tejto SLA je uzatvorenie novej SLA zmluvy postupom podľa čl 6 bod 1.2.2. tejto SLA, ktorá bude zahŕňať pôvodný aj upravený IS REP.

Čl.13 Záverčné ustanovenia

1. Táto SLA sa uzatvára na dobu určitú v trvaní 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
2. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňa 01. 01. 2016, najskôr však deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
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 nepovažujú za dôverné.
4. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán s výnimkou zmeny Oprávnených osôb Zmluvných strán podľa Prílohy č. 6, zmeny obchodného mena, názvu, sídla,

právnej formy, zástupcov/ štatutárnych orgánov alebo spôsobu ich konania za Zmluvnú stranu, bankového spojenia a čísla účtu, ktoré môžu Zmluvné strany meniť s účinnosťou doručenia písomného oznámenia druhej zmluvnej strane.

5. Práva a povinnosti Zmluvných strán sa riadia touto SLA a príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (predovšetkým ustanoveniami § 536 a nasl. cit. zákona) a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.
6. Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto SLA, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo ukončenie sa Zmluvné strany zavazujú 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 vzájomným rokovaním, budú tieto riešené na vecne a miestne príslušnom súde v Slovenskej republike podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.
7. Táto SLA je vyhotovená v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží 4 (štyri) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží 2 (dva) rovnopisy.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Úroveň spracovania požiadaviek,
 - b) Príloha č. 2: Zoznam Certifikovaných SW komponentov,
 - c) Príloha č. 3: Cenník pre poskytovanie Ostatných služieb,
 - d) Príloha č. 4: Ceny servisnej podpory,
 - e) Príloha č. 5: Formulár pre nahlasovanie problému/požiadavky,
 - f) Príloha č. 6: Oprávnené osoby Zmluvných strán.
9. 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.

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

JUDr. Ľubomíra Kubišová
vedúca služobného úradu

PaedDr. Ivan Šúra
predseda predstavenstva

Ing. Csaba Baráth
podpredseda predstavenstva a generálny
riadiateľ

V Bratislave

V Bratislave

Príloha č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek

Pre Služby prevádzkovej podpory sa Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa ako aj Doba neutralizácie problému určuje na základe príslušnej Úrovně spracovania požiadavky. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď call centrum Poskytovateľa úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný v systéme Poskytovateľa alebo od momentu doručenia hlásenia problému emailom Poskytovateľovi.

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

Objednávateľ si volí variant Úrovně spracovania požiadaviek s platnosťou na 3 (tri) kalendárne mesiace minimálne a to formou objednávky, ktorá okrem všeobecných náležitostí objednávky obsahuje aj voľbu variantu Úrovně spracovanie požiadaviek v zmysle nižšie uvedenej tabuľky.

To neplatí pre prvé obdobie poskytovania služieb (prvé tri kalendárne mesiace), pre ktoré si už na základe tejto SLA volí Objednávateľ Úroveň spracovania požiadaviek 1. V prípade, že Objednávateľ nezašle najneskôr 1 kalendárny mesiac pred skončením platnosti touto SLA alebo objednávkou zvoleného variantu Úrovně spracovania požiadaviek novú objednávku, automaticky sa predlžuje platnosť posledného zvoleného variantu Úrovně spracovania požiadaviek.

	Typ problému	Reakčná doba (v hodinách)	Doba neutralizácie problému (v hodinách)
Úroveň spracovania požiadaviek 1	Kritický problém	1	8
	Závažný problém	1	16
	Nekritický problém	1	32
Úroveň spracovania požiadaviek 2	Kritický problém	2	16
	Závažný problém	2	24
	Nekritický problém	4	36
Úroveň spracovania požiadaviek 3	Kritický problém	2	32
	Závažný problém	4	40
	Nekritický problém	8	48
Úroveň spracovania požiadaviek 4	Kritický problém	4	48
	Závažný problém	8	56
	Nekritický problém	16	64
Úroveň spracovania požiadaviek 5	Kritický problém	8	64
	Závažný problém	12	72
	Nekritický problém	16	-
Úroveň spracovania požiadaviek 6	Kritický problém	8	-
	Závažný problém	16	-
	Nekritický problém	32	-

Príloha č. 2
Zoznam Certifikovaných SW komponentov

Nižšie v tabuľke je uvedený zoznam komponentov, ktoré boli Národným bezpečnostným úradom preverené a/alebo certifikované z hľadiska súladu s požiadavkami stanovenými právnymi predpismi a na ktoré sa vzťahuje služba Podpora Certifikovaných SW komponentov.

D.Reg - jadro elektronickej podateľne
D.Signer/XAdES
D.Verifier-SRV/XAdES
D.Signer-SVR/XAdES
D.Viewer
D.Signer-SVR/CAAdES
D.Verifier-SRV/CAAdES
Disig QES Signer
Disig Web Signer
Disig.CEP.PAdES a Disig.CEP.CAdES

Príloha č. 3
Cenník pre poskytovanie Ostatných služieb

Popis role/služby	Merná jednotka	Cena bez DPH	Cena s DPH
Aplikačný architekt	osobohodina	130,00 €	156,00 €
Aplikačný konzultant junior	osobohodina	85,00 €	102,00 €
Aplikačný konzultant senior	osobohodina	110,00 €	132,00 €
Aplikačný vývojár junior	osobohodina	65,00 €	78,00 €
Aplikačný vývojár senior	osobohodina	80,00 €	96,00 €
Architekt riešenia	osobohodina	130,00 €	156,00 €
Biznis analytik junior	osobohodina	95,00 €	114,00 €
Biznis analytik senior	osobohodina	120,00 €	144,00 €
Dátový špecialista	osobohodina	100,00 €	120,00 €
Databázový špecialista	osobohodina	100,00 €	120,00 €
Špecialista na bezpečnosť IS	osobohodina	110,00 €	132,00 €
Informačný architekt	osobohodina	130,00 €	156,00 €
Infraštruktúrny špecialista	osobohodina	100,00 €	120,00 €
IT špecialista	osobohodina	75,00 €	90,00 €
Konzultant odvetvových riešení	osobohodina	85,00 €	102,00 €
Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	osobohodina	95,00 €	114,00 €
Konzultant pre oblasť právnych aspektov IT	osobohodina	150,00 €	180,00 €
Konzultant v oblasti stratégie a transformácie	osobohodina	120,00 €	144,00 €
Odborný poradca pre site services junior	osobohodina	85,00 €	102,00 €
Odborný poradca pre site services senior	osobohodina	100,00 €	120,00 €
Programový manažér	osobohodina	140,00 €	168,00 €
Projektový administrátor	osobohodina	110,00 €	132,00 €
Projektový manažér	osobohodina	140,00 €	168,00 €
Projektový asistent	osobohodina	95,00 €	114,00 €
Špecialista na kontrolu kvality a quality assurance	osobohodina	100,00 €	120,00 €
Sieťový špecialista	osobohodina	100,00 €	120,00 €
Tester	osobohodina	60,00 €	72,00 €
Webový špecialista	osobohodina	75,00 €	90,00 €

Konzultant dátových centier	osobohodina	110,00 €	132,00 €
Špecialista dátových centier	osobohodina	110,00 €	132,00 €
Programátor riadiacich systémov	osobohodina	85,00 €	102,00 €
Školenie administrátora	osobohodina	65,00 €	78,00 €
Školenie užívateľské	osobohodina	65,00 €	78,00 €
Dokumentácia administrátora	osobohodina	65,00 €	78,00 €
Dokumentácia užívateľská	osobohodina	65,00 €	78,00 €
konfigurácia softvéru	osobohodina	70,00 €	84,00 €
Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	osobohodina	55,00 €	66,00 €
Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	osobohodina	55,00 €	66,00 €
Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	osobohodina	75,00 €	90,00 €
Aktualizácia dokumentácie informačného systému	osobohodina	75,00 €	90,00 €

Príloha č. 4
Ceny servisnej podpory

Cenu za poskytovanie servisných služieb faktúruje Poskytovateľ podľa Objednávateľom zvolenej Úrovne spracovania požiadaviek. Pre jednotlivé Úrovne spracovania požiadaviek sú mesačné poplatky uvedené v nasledovnej tabuľke:

	Popis služieb podpory	Mesačný poplatok bez DPH	Mesačný poplatok s DPH
Úroveň spracovania požiadaviek 1	1. Služby prevádzkovej podpory	8 600 €	10 320 €
	2. Podpora SW komponentov 3.strán	7 000 €	8 400 €
	Mesačný paušálny poplatok spolu bez DPH	15 600 €	18 720 €
Úroveň spracovania požiadaviek 2	1. Služby prevádzkovej podpory	7 100 €	8 520 €
	2. Podpora SW komponentov 3.strán	5 450 €	6 540 €
	Mesačný paušálny poplatok spolu bez DPH	12 550 €	15 060 €
Úroveň spracovania požiadaviek 3	1. Služby prevádzkovej podpory	5 700 €	6 840 €
	2. Podpora SW komponentov 3.strán	3 950 €	4 740 €
	Mesačný paušálny poplatok spolu bez DPH	9 650 €	11 580 €
Úroveň spracovania požiadaviek 4	1. Služby prevádzkovej podpory	4 300 €	5 160 €
	2. Podpora SW komponentov 3.strán	2 400 €	2 880 €
	Mesačný paušálny poplatok spolu bez DPH	6 700 €	8 040 €
Úroveň spracovania požiadaviek 5	1. Služby prevádzkovej podpory	2 800 €	3 360 €
	Mesačný paušálny poplatok spolu bez DPH	2 800 €	3 360 €
Úroveň spracovania požiadaviek 6	1. Služby prevádzkovej podpory	1 600 €	1 920 €
	Mesačný paušálny poplatok spolu bez DPH	1 600 €	1 920 €

Príloha č. 5

Formulár pre nahlasovanie problému/požiadavky

Nahlásenie servisného prípadu -- Webpage Dialog

Nahlásenie servisného prípadu
Zadajte parametre servisného prípadu

Typ služby Lokalita

Servisná služba

Typ prípadu

Priorita Normal Ticket token

Názov

Popis

Dotknuté konfiguračné položky

Dopad

OK Zrušiť

http://crm/ASPCRMWeb/NewCase.aspx Local intranet | Protected Mode: Off

Príloha č. 6
Oprávnené osoby Zmluvných strán

Podporné stredisko Poskytovateľa

DITEC, a.s.	
Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava	
e-mail:	servis.justice.rep@ditec.sk
Telefón:	02/58 222 888 a zákaznícke číslo 3902
Web:	http://www.ditec.sk/servis

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zasielanie servisných hlásení

Kontakt v štandardnom pracovnom čase	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
8.00 hod – 16.00 hod	helpdesk.msr@justice.sk

Zamestnanci Objednávateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontakt

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zadávanie otázok pri Konzultačnej podpore

Meno a priezvisko	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie