

**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“)

uzatvorená medzi:

1. Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**
sídlo: **Župné námestie 13, 813 11 Bratislava**
zastúpený: **JUDr. Jana Britaňáková, vedúca služobného úradu**
IČO: **00 166 073**
DIČ: **[redacted]**
bankové spojenie: **Štátna pokladnica**
číslo účtu: **[redacted]**

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

2. Poskytovateľ:

obchodné meno: **DITEC, a.s.**
sídlo: **Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava**
zapísaný v registri: **v obchodnom registri 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 technických: **[redacted]**
osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných: **[redacted]**
IČO: **31 385 401**
DIČ: **[redacted]**
IČ DPH: **[redacted]**
Bankové spojenie: **[redacted]**
číslo účtu: **[redacted]**

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(spolu ďalej ako „**Zmluvné strany**“)

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Zmluvné strany dňa 15. 07. 2015 uzavreli Zmluvu o vytvorení Informačného systému aplikačnej architektúry a bezpečnostnej infraštruktúry rezortu Ministerstva spravodlivosti SR (IS BAI) (ďalej len „**Základná zmluva**“). Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania:
 - a) Služieb prevádzkovej podpory,
 - b) Služieb údržby,
 - c) Údržby SW komponentov 3. strán a HW,
 - d) Iných služieb súvisiacich s IS Objednávateľa, napr. vybavovanie zmenových požiadaviek Objednávateľa, ako aj služby podľa písm. a), b) a c) poskytované nad rámec predplatených služieb uvedených v tejto SLA (ďalej len „**Ostatné služby**“),vo vzťahu k IS Objednávateľa.

Článok 2

Definície pojmov

1. **Človekohodina:** je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce).
2. **IS Objednávateľa:** IS BAI zhotovený na základe Základnej zmluvy, ktorý je predmetom služieb podľa tejto SLA.
3. **Služby prevádzkovej podpory:** Služby prevádzkovej podpory môžu byť poskytované na základe objednávky Objednávateľa v rôznych variantoch uvedených v Prílohe č. 6 a úrovniach spracovania požiadaviek (ďalej len „**USP**“) 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. **Služby údržby (Maintenance):** Zmeny a doplnky IS Objednávateľa, pri ktorých sa jedná o úpravy IS Objednávateľa funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Služby údržby môžu byť poskytované v rôznych variantoch uvedených v Prílohe č. 6 podľa objednávky Objednávateľa.
5. **HW infraštruktúra:** hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
6. **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.

7. **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.
8. **SW komponent:** pod pojmom SW komponent sa rozumie Poskytovateľom vytvorená samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúca SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaná.
9. **SW modul:** pod pojmom SW modul (ďalej len „**modul**“) sa rozumie samostatná časť SW komponentu IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
10. **Funkcia SW modulu:** pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „**funkcia**“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.
11. **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.
12. **HW:** pod pojmom HW sa rozumie akýkoľvek hardvér dodaný Poskytovateľom Objednávateľovi na základe Základnej zmluvy.
13. **Údržba HW a SW komponentov 3. strán:** pod pojmom Údržba HW a SW komponentov 3. strán sa rozumie poskytovanie 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 HW, diela 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie a/alebo poskytovanie náhradných dielov HW. Rozsah Údržby jednotlivých SW komponentov 3. strán a HW je uvedený v prílohe č. 6 tejto SLA. Reakčné doby budú odsúhlasené medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vo formulári uvedenom v Prílohe č. 3.
14. **Požiadavka:** požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
15. **Problém:** problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa (vrátane SW komponentov 3. strán a HW), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

16. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovené touto SLA.
17. **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.
18. **Reakčná doba:** reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému počnúc hlásením Objednávateľa vo forme e-mailu. Alternatívou nahlásenia problému e-mailom je nahlásenie problému prostredníctvom call centra, resp. zaevidovanie problému priamo do systému ESSP, ktorého bližší popis, adresa a funkcionalita sú popísané v Prílohe č. 4. Reakčná doba závisí od USP a typu problému podľa Prílohy č. 1 a č. 6 tejto SLA.
19. **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.
20. **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.
21. **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.
22. **Doba neutralizácie problému:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku alebo SW komponentu 3. strany, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Doba neutralizácie problému závisí od USP a typu požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa platnej USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.
23. **Elektronický systém pre správu požiadaviek:** elektronický systém pre správu požiadaviek (ďalej len „systém ESSP“) je informačný systém,

prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách.

24. **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.
25. **Oprávnená osoba Objednávateľa:** osoba určená v Prílohe č. 8 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.

Článok 3 Predmet SLA

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu:
 - 1.1 Služieb prevádzkovej podpory vo variante a v USP v zmysle objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 1 tejto SLA, ak v tejto SLA nie je výslovne uvedené inak;
 - 1.2 Služieb údržby na základe objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 1 tejto SLA;
 - 1.3 Údržby SW komponentov 3. strán a HW na základe objednávky Objednávateľa podľa čl. 4 bod 2 tejto SLA;
 - 1.4 Ostatných služieb podľa čl. 4 bod 3 tejto SLA.
2. Ostatné služby podľa bodu 1.4 tohto článku SLA Objednávateľ osobitne objedná od Poskytovateľa a Poskytovateľ ich bude poskytovať za ceny podľa cenníka služieb uvedeného v 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. **Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby (Voľba variantu vrátane USP)**
 - 1.1 Poskytovateľ ponúka Objednávateľovi 12 variantov poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a ich rôzne USP v spojení s rôznymi variantmi poskytovania Služieb údržby, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 6 tejto SLA, t.j. spolu je 12 variantov poskytovania uvedených služieb. Objednávateľ si na základe vlastného uváženia môže každý štvrtrok trvania tejto SLA vybrať pre IS Objednávateľa variant Služieb prevádzkovej podpory a USP a Služieb údržby podľa Prílohy č. 6 tejto SLA tak, že odošle Poskytovateľovi objednávku na poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby, v ktorej uvedie okrem základných všeobecných náležitostí objednávky aj voľbu variantu podľa Prílohy č. 6. Objednávateľ zašle Poskytovateľovi prvú

- objednávku podľa predchádzajúcej vety najneskôr 14 dní kalendárnych pred začatím poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby.
- 1.2 Objednávka Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za akceptovanú dňom doručenia Poskytovateľovi. Poskytovateľ odošle Objednávateľovi potvrdenie o doručení objednávky bez zbytočného odkladu po jej obdržaní. V prípade, ak má Objednávateľ záujem zmeniť variant služieb podľa Prílohy č. 6, zašle najneskôr 40 kalendárnych dní pred skončením príslušného štvrťroku podľa bodu 1.1 tohto článku Poskytovateľovi objednávku na poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby v novom variante. Nový variant poskytovania Služieb prevádzkovej podpory a Služieb údržby nadobúda účinnosť uplynutím platnosti posledného zvoleného variantu poskytovania týchto služieb, t.j. kvartálu, v ktorom bola Poskytovateľovi doručená objednávka na nový variant podľa Prílohy č. 6.
 - 1.3 V prípade, ak Objednávateľ nezašle Poskytovateľovi novú objednávku na nový variant podľa bodu 1.2 tohto článku alebo mu písomne neoznámí, že si neobjedná Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby na nasledujúce obdobie, predlžuje sa automaticky platnosť posledného zvoleného variantu podľa tohto článku SLA. Ak Objednávateľ využije svoje právo neobjednať Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby v zmysle predchádzajúcej vety, na opätovné objednanie týchto služieb sa primerane vzťahujú ustanovenia bodov 1.1 a 1.2 tohto článku SLA.

2. Objednávka Údržby HW a SW komponentov 3. strán

- 2.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na Údržbu SW komponentov 3. strán uvedených v Prílohe č. 6 najneskôr 40 kalendárnych dní pred začatím poskytovania Údržby SW komponentu 3. strany podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA na dobu 12 mesiacov. Podmienky využívania SW komponentov 3. strán, na ktoré sa vzťahuje objednaná Údržba SW komponentov 3. strán určuje príslušný výrobca SW komponentu 3. strán. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím poskytovania Údržby SW komponentov 3. strán oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom udržiavaných SW komponentov 3. strán. Za výročie sa považuje uplynutie každých 12 kalendárnych mesiacov od začatia poskytovania služby Údržby SW komponentu 3. strany podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 2.2 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na Údržbu HW uvedenú v Prílohe č. 6 najneskôr 40 kalendárnych dní pred začatím poskytovania Údržby HW podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA. Podmienky využívania HW, na ktoré sa vzťahuje objednaná Údržba HW určuje príslušný výrobca HW. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím poskytovania Údržby HW oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom udržiavaných HW. Za výročie sa považuje uplynutie každých 12 kalendárnych mesiacov od začatia poskytovania služby Údržby HW podľa čl. 13 bod 2 tejto SLA. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 2.3 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu a v závislosti od aktuálne platnej USP príslušného výrobcu HW a SW komponentu 3. strany písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi

s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie požiadavky obsiahnutej v objednávke tak, aby bolo možné začať poskytovať objednanú službu odo dňa uvedeného v čl. 13 bod 2 SLA a prvého dňa každého ďalšieho roka, pre ktorý Objednávateľ objedná túto službu.

3. Objednávka Ostatných služieb

- 3.1 V prípade Ostatných služieb Objednávateľ zadá Poskytovateľovi objednávku na ich poskytnutie a Poskytovateľ na požadované služby alebo dodávky poskytne Objednávateľovi ponuku. Objednávateľ písomne akceptuje ponuku alebo sa s Poskytovateľom písomne dohodne na podmienkach poskytnutia požadovanej služby podľa tejto SLA.
- 3.2 Bod 3.1 tohto článku SLA sa nevzťahuje na služby podľa čl. 1 bod 1. písm. a), b) a 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 sídlo Objednávateľa, ak nie je dohodnuté, že môžu byť poskytované aj formou diaľkového prístupu podľa čl. 10 bod 3 tejto SLA. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory v čase určenom podľa Prílohy č. 6 tejto SLA a Služby údržby v čase osobitne dohodnutom medzi Zmluvnými stranami. Poskytovateľ môže na písomnú žiadosť Objednávateľa poskytnúť Služby prevádzkovej podpory aj mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete.

Článok 6 Ceny a platobné podmienky

1. Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby:

- 1.1 Ceny za Služby prevádzkovej podpory a ceny za Služby údržby v rozsahu tejto SLA uhradza Objednávateľ Poskytovateľovi jedným paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6 (ďalej len „**Poplatok za SPP a SÚ**“). K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov. Poplatok za SPP a SÚ Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi kvartálne, po uplynutí daného kvartálu. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 1.2 Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o vykonanie Služby prevádzkovej podpory aj nad rámec objednanej USP. Služby podľa tohto bodu sa fakturujú kvartálne po uplynutí daného kvartálu spolu s Poplatkom za SPP a SÚ podľa bodu 1.1 tohto článku SLA alebo samostatne, vo výške určenej pre vybavovanie týchto služieb podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 6 tejto SLA.
- 1.3 Cena Služby prevádzkovej podpory je určená podľa rozsahu uvedeného v Prílohe č. 6 tejto SLA. Rozšírenie IS Objednávateľa nasadením nových SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou nemá dopad na rozsah a cenu poskytovania Služieb prevádzkovej podpory, a to ani v prípade, ak rozšírenie IS Objednávateľa vykoná iná osoba ako Poskytovateľ.
- 1.4 V prípade vyčerpania predplatených Služieb údržby sa ďalšie služby údržby považujú za Ostatné služby a fakturujú sa kvartálne, po uplynutí daného kvartálu, spolu s Poplatkom za SPP a SÚ podľa bodu 1.1 tohto článku alebo

samostatne, vo výške určenej pre vybavovanie Ostatných služieb, podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 6 tejto SLA.

2. Údržba SW komponentov 3. strán a HW

- 2.1 Ceny za Údržbu SW komponentov 3. strán a HW v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi vo výške určenej podľa rozsahu objednávky Objednávateľa a ceny služby uvedenej v Prílohe č. 6.
- 2.2 Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi cenu Údržby SW komponentov 3. strán a HW pred poskytnutím každej tejto služby Objednávateľovi. K výslednej paušálnej 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 Ceny za Ostatné služby môže Poskytovateľ fakturovať až po:
 - a) potvrdení poskytnutia služby podľa čl. 7 bod 5 tejto SLA, ak sa jedná o služby podľa čl. 1 bod 1 písm. a), b) a c) tejto SLA poskytované nad rámec predplatených služieb uvedených v tejto SLA,
 - b) na základe podpísaného Formulára o poskytnutí služieb (Príloha č. 2 tejto SLA) v prípade iných služieb podľa čl. 1 bod 1 písm. d) tejto SLA.
- 3.2 Ceny za Ostatné služby Poskytovateľ fakturuje vo výške určenej pre vybavovanie Ostatných služieb podľa cenníka v zmysle Prílohy č. 6 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.

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 do miesta plnenia, 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 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. Prílohou faktúry budú podpísané Pracovné výkazy o poskytnutých službách (Príloha č. 5) a pri tovaroch dodacie listy, okrem faktúry za Údržbu SW komponentov 3. strán a HW.
- 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.

Článok 7

Postup pri riešení problémov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlási problém/požiadavku v systéme ESSP na adrese www.ditec.sk/servis alebo e-mailom na adresu: servis.justice.bai@ditec.sk a/alebo telefonicky v call centre Poskytovateľa podľa Prílohy č. 8. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa uvedená v tejto SLA. V prípade hlásenia e-mailom alebo prostredníctvom call centra Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/problému.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/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.
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 podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 2), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme ESSP.
5. Všetky vyriešené požiadavky /problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o nahlásení a vyriešení problému/ požiadavky (Príloha č. 3), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ESSP. Splnenie každej požiadavky/problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 2 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému ESSP. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/problému ani do 5 pracovných

dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované.

6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritického problému definovaného príslušnou USP podľa Prílohy č. 1. 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 (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ESSP.

Článok 9 Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa aj prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – ESSP, t.j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému ESSP, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
2. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionálnu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
4. V prípade poskytnutia služby na základe tejto SLA, ktorej výsledkom je autorské dielo, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k tomuto dielu za rovnakých podmienok a v rovnakom rozsahu, ako je uvedené v 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.

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 Objednávateľa 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. 5 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a prípadne navrhnúť spôsob ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

Článok 11 **Sankcie**

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku, ak ide o služby hradené paušálnym poplatkom; v ostatných prípadoch z ceny plnenia v omeškaní.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,03 % z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.

Článok 12 **Spôsoby ukončenia SLA**

1. Túto SLA je možné ukončiť kedykoľvek písomnou dohodou zmluvných strán alebo odstúpením.
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, ktorú mu poskytol Objednávateľ alebo ak sa jedná o opakované porušenie povinnosti, 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) opakovane sa 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 odstupuje.
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 zamestnanec 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 všetky ňou vynaložené náklady, škodu, úroky a sankcie, ktoré jej vyplývajú z nesplnených záväzkov, ak nie je uvedené inak.
9. Pri odstúpení od SLA z akéhokoľvek dôvodu ktoroukoľvek Zmluvnou stranou Objednávateľ písomne oznámi Zhotoviteľovi, ktoré plnenia si Zmluvné strany navzájom vrátia. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi plnenie určené Objednávateľom podľa predchádzajúcej vety a plnenie, ktoré je povinný vrátiť, do 15 dní od účinnosti odstúpenia od SLA.
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.

Článok 13 **Záverečné ustanovenia**

1. Táto SLA sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2018.
2. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom odovzdania IS Objednávateľa podľa Základnej zmluvy (t.j. dňom nasadenia IS Objednávateľa do produkčnej prevádzky), najskôr však dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 3 tohto článku SLA. Služby prevádzkovej podpory a Služby Údržby však bude Poskytovateľ poskytovať najskôr od uplynutia záručnej doby IS Objednávateľa záruky typu SLA podľa čl. 10 bod 8. Základnej zmluvy (okrem HW a SW komponentov 3. strán) podľa Základnej zmluvy. Služby Údržby SW komponentov 3. strán a HW bude Poskytovateľ poskytovať až od uplynutia záručnej doby osobitne HW a osobitne SW komponentov 3. strán podľa Základnej zmluvy.

- g) Príloha č. 7: Vzor Návrhu na zmenu,
h) Príloha č. 8: Oprávnené osoby Zmluvných strán.
8. 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.

26. SEP. 2016

V Bratislave dňa



.....
JUDr. Jana Britaňáková
vedúca služobného úradu

V Bratislave dňa 26. 9. 2016



.....
PaedDr. Ivan Šúra
predseda predstavenstva



.....
Ing. Csaba Baráth
podpredseda predstavenstva a
generálny riaditeľ

Príloha č. 1
Zoznam úrovni spracovania požiadaviek

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory pre tieto typy úrovni. Čas sa vždy meria od najbližšej pracovnej hodiny od momentu, keď call centrum úspešne zaznamená hlásenie problému zo strany Objednávateľa, alebo od momentu, kedy je problém zaznamenaný do systému ESSP alebo od momentu doručenia hlásenia problému emailom Poskytovateľovi.

Úroveň spracovania požiadaviek základná:

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

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Úroveň spracovania požiadaviek Stredná:

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

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Úroveň spracovania požiadaviek Vysoká:

Pracovné hodiny sú nepretržite (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba	Doba neutralizácie problému
Kritický problém	3	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	16

Príloha č. 2
Formulár o poskytnutí služieb

Objednávateľ		Poskytovateľ		ID
Ministerstvo spravodlivosti SR				
Službu zabezpečil/-a	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
Čas prípravy služby:				
Celkom v člh:				
Z toho člh v rámci predplatených:				

Služba vykonaná v priestoroch Objednávateľa: Áno Nie

Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Interné poznámky Poskytovateľa:

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

<u>ID</u>	<u>Objednávateľ</u>	<u>Poskytovateľ</u>	
	<u>Ministerstvo spravodlivosti SR</u>		
<u>Nahlásil</u>	<u>Prevzal</u>	<u>Dátum/čas</u>	
	/.....	
Typ: Kritický problém <input type="checkbox"/> Závažný problém <input type="checkbox"/> Nekritický problém <input type="checkbox"/> Iná požiadavka <input type="checkbox"/>			
<u>Aplikácia/System:</u>			
<u>Popis problému/požiadavky:</u>			
<u>Počet odpracovaných člh:</u>		<u>Z toho spotreba z predplatených člh:</u>	

Poznámka :

ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi Objednávateľa zamestnanec
 Poskytovateľa

Týmto akceptujem poskytovanú službu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Dátum a čas podpisu:

Príloha č. 4

System ESSP

Pre IS BAI bude plniť úlohu systému ESSP nástroj Project Management Office (ďalej len „PMO“) poskytnutý Poskytovateľom. Nástroj PMO je založený na platforme Microsoft Sharepoint 2010 a obsahuje všetky potrebné kolaboračné funkcie potrebné na zabezpečenie požadovaných funkcií systému ESSP, t.j. zabezpečuje podporu riadenia prevádzky implementovaných informačných systémov. Vytvára jednotné kontaktné miesto pre spracovanie požiadaviek a incidentov od oprávnených osôb. ServiceDesk z hľadiska ITIL metodiky zabezpečuje procesy Request, Incident, Change, SLA, Knowledge, Problem a Configuration Management.

Možnosti zadávania požiadaviek, problémov a otázok budú prostredníctvom:

- web rozhranie koncového používateľa,
- web rozhranie riešiteľa,
- e-mail.

Jednotlivé hlásenia budú prístupné v systéme ESSP pre projekt BAI, ktorý poskytne nasledovné prehľadné zoznamy:

- nahlásených požiadaviek,
- nahlásených problémov (vady) s priradením úrovne podľa SLA,
- otázok a odpovedí,
- ďalšie po dohode medzi zhotoviteľom a objednávateľom.

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xls.

Nad zoznamami si každý používateľ bude môcť konfigurovať filtrovanie, zároveň bude systém ESSP podporovať nastavovanie emailových notifikácií na základe používateľských nastavení.

K uvedeným evidenciám budú mať prístup všetky oprávnené osoby projektových tímov, pričom je možné definovať rôzne úrovne oprávnení (čítanie, zapisovanie, administrácia).

Dostupnosť systému ESSP bude z verejnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby (prihlasovacie údaje vygeneruje poskytovateľ).

System ESSP založený na nástrojoch PMO bude plniť všetky požiadavky na ESSP definované v tejto Zmluve a jej prílohách.

Príloha č. 5
Pracovný výkaz o vykonaných službách

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

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
DITEC, a.s.	Ministerstvo spravodlivosti SR

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

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

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

Dokumentácia			
Školenia			
Iné činnosti:			
Celkom:			

Odovzdal:

Prevzal:

Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis:

Príloha č. 6
Špecifikácia služieb a cenník

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 1

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR
bez DPH

€ 272 390,00

CELKOM cena v EUR
s DPH

€ 326 868,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	75	75,00	5625,00	20%	6750,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	75	75,00	5625,00	20%	6750,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	75	55,00	4125,00	20%	4950,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	75	70,00	5250,00	20%	6300,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	75	65,00	4875,00	20%	5850,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	55	75,00	4125,00	20%	4950,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	476	65,00	30940,00	20%	37128,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	528	55,00	29040,00	20%	34848,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	528	55,00	29040,00	20%	34848,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroľing, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	528	95,00	50160,00	20%	60192,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	581	55,00	31955,00	20%	38346,00

36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	581	55,00	31955,00	20%	38346,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	423	75,00	31725,00	20%	38070,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	106	75,00	7950,00	20%	9540,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
 - Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
- Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Základná“:

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

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 2

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

**CELKOM cena v EUR
bez DPH**

€ 286 795,00

**CELKOM cena v EUR
s DPH**

€ 344 154,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina *	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	90	75,00	6750,00	20%	8100,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	90	75,00	6750,00	20%	8100,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	90	55,00	4950,00	20%	5940,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	90	70,00	6300,00	20%	7560,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	90	65,00	5850,00	20%	7020,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	66	75,00	4950,00	20%	5940,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	634	65,00	41210,00	20%	49452,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	555	55,00	30525,00	20%	36630,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	555	55,00	30525,00	20%	36630,00

34	Servis APV	Projektový manažment, kontroľing, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	396	95,00	37620,00	20%	45144,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	396	75,00	29700,00	20%	35640,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	159	75,00	11925,00	20%	14310,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
 - Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
 - Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
 - Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 - Odstaňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
- Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Stredná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 (5x12). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 3

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

**CELKOM cena v EUR
bez DPH**

€ 346 235,00

**CELKOM cena v EUR
s DPH**

€ 415 482,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	150	75,00	11250,00	20%	13500,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	150	75,00	11250,00	20%	13500,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	150	55,00	8250,00	20%	9900,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	150	70,00	10500,00	20%	12600,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	150	65,00	9750,00	20%	11700,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	110	75,00	8250,00	20%	9900,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	1092	65,00	70980,00	20%	85176,00

32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	219	55,00	12045,00	20%	14454,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	219	55,00	12045,00	20%	14454,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	525	95,00	49875,00	20%	59850,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	874	55,00	48070,00	20%	57684,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	874	55,00	48070,00	20%	57684,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	437	75,00	32775,00	20%	39330,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	175	75,00	13125,00	20%	15750,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA

- d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
 e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
 Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Vysoká“:

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	3	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	16

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 4

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 261 630,00

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 313 956,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	75	75,00	5625,00	20%	6750,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	75	75,00	5625,00	20%	6750,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	55	75,00	4125,00	20%	4950,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	528	65,00	34320,00	20%	41184,00

32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	476	55,00	26180,00	20%	31416,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	476	55,00	26180,00	20%	31416,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	528	95,00	50160,00	20%	60192,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	423	75,00	31725,00	20%	38070,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	106	75,00	7950,00	20%	9540,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Základná“:

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

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 5

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 297 675,00

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 357 210,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	90	75,00	6750,00	20%	8100,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	90	75,00	6750,00	20%	8100,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	66	75,00	4950,00	20%	5940,00

31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	634	65,00	41210,00	20%	49452,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	476	95,00	45220,00	20%	54264,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	713	55,00	39215,00	20%	47058,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	713	55,00	39215,00	20%	47058,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	436	75,00	32700,00	20%	39240,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	159	75,00	11925,00	20%	14310,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhľením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Stredná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 (5x12). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 6

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR
bez DPH

€ 289 210,00

CELKOM cena v EUR
s DPH

€ 347 052,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	150	75,00	11250,00	20%	13500,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	150	75,00	11250,00	20%	13500,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	110	75,00	8250,00	20%	9900,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	874	65,00	56810,00	20%	68172,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	110	55,00	6050,00	20%	7260,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	219	55,00	12045,00	20%	14454,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	437	95,00	41515,00	20%	49818,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	874	55,00	48070,00	20%	57684,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	874	55,00	48070,00	20%	57684,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	437	75,00	32775,00	20%	39330,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	175	75,00	13125,00	20%	15750,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	0	0,00	0,00	20%	0,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	0	0,00	0,00	20%	0,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	0	0,00	0,00	20%	0,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	0	0,00	0,00	20%	0,00

24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	0	0,00	0,00	20%	0,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	0	0,00	0,00	20%	0,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	0	0,00	0,00	20%	0,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Vysoká“:

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	3	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	16

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 7

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

**CELKOM cena v EUR
bez DPH**

€ 296 150,00

**CELKOM cena v EUR
s DPH**

€ 355 380,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	75	75,00	5625,00	20%	6750,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	75	75,00	5625,00	20%	6750,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	75	55,00	4125,00	20%	4950,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	75	70,00	5250,00	20%	6300,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	75	65,00	4875,00	20%	5850,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	55	75,00	4125,00	20%	4950,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	476	65,00	30940,00	20%	37128,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	528	55,00	29040,00	20%	34848,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	528	55,00	29040,00	20%	34848,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	528	95,00	50160,00	20%	60192,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	581	55,00	31955,00	20%	38346,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	581	55,00	31955,00	20%	38346,00

37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	423	75,00	31725,00	20%	38070,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	106	75,00	7950,00	20%	9540,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	120,00	2880,00	20%	3456,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24	95,00	2280,00	20%	2736,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24	140,00	3360,00	20%	4032,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48	60,00	2880,00	20%	3456,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72	85,00	6120,00	20%	7344,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
- Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- Odstaňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Základná“:

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

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 8

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 310 555,00

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 372 666,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	90	75,00	6750,00	20%	8100,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	90	75,00	6750,00	20%	8100,00
14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	90	55,00	4950,00	20%	5940,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	90	70,00	6300,00	20%	7560,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	90	65,00	5850,00	20%	7020,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	66	75,00	4950,00	20%	5940,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	634	65,00	41210,00	20%	49452,00

32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	555	55,00	30525,00	20%	36630,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	555	55,00	30525,00	20%	36630,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	396	95,00	37620,00	20%	45144,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	396	75,00	29700,00	20%	35640,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	159	75,00	11925,00	20%	14310,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina *	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	120,00	2880,00	20%	3456,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24	95,00	2280,00	20%	2736,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24	140,00	3360,00	20%	4032,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48	60,00	2880,00	20%	3456,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72	85,00	6120,00	20%	7344,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
- d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Stredná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 (5x12). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 9

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 369 565,00

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 443 478,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	150	75,00	11250,00	20%	13500,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	150	75,00	11250,00	20%	13500,00

14	Prevádzkový servis	oprava a odstraňovanie porúch	150	55,00	8250,00	20%	9900,00
17	Prevádzkový servis	konfigurácia softvéru	150	70,00	10500,00	20%	12600,00
18	Prevádzkový servis	inštalácia a montáž u zákazníka	150	65,00	9750,00	20%	11700,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	110	75,00	8250,00	20%	9900,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	1092	65,00	70980,00	20%	85176,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	219	55,00	12045,00	20%	14454,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	219	55,00	12045,00	20%	14454,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	525	95,00	49875,00	20%	59850,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	873	55,00	48015,00	20%	57618,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	874	55,00	48070,00	20%	57684,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	432	75,00	32400,00	20%	38880,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	175	75,00	13125,00	20%	15750,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	120,00	2880,00	20%	3456,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24	95,00	2280,00	20%	2736,00

24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24	140,00	3360,00	20%	4032,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48	60,00	2880,00	20%	3456,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72	85,00	6120,00	20%	7344,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
- d) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie
Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Vysoká“:

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	3	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	16

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 285 390,00

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 342 468,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	75	75,00	5625,00	20%	6750,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	75	75,00	5625,00	20%	6750,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	55	75,00	4125,00	20%	4950,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	528	65,00	34320,00	20%	41184,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	476	55,00	26180,00	20%	31416,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	476	55,00	26180,00	20%	31416,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	528	95,00	50160,00	20%	60192,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	423	75,00	31725,00	20%	38070,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	106	75,00	7950,00	20%	9540,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	120,00	2880,00	20%	3456,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24	95,00	2280,00	20%	2736,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24	140,00	3360,00	20%	4032,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48	60,00	2880,00	20%	3456,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72	85,00	6120,00	20%	7344,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhľením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Základná“:

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

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 11

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 321 435,00

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 385 722,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	90	75,00	6750,00	20%	8100,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	90	75,00	6750,00	20%	8100,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia	66	75,00	4950,00	20%	5940,00
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	634	65,00	41210,00	20%	49452,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	634	55,00	34870,00	20%	41844,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	476	95,00	45220,00	20%	54264,00

35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	713	55,00	39215,00	20%	47058,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	713	55,00	39215,00	20%	47058,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	436	75,00	32700,00	20%	39240,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	159	75,00	11925,00	20%	14310,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	120,00	2880,00	20%	3456,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24	95,00	2280,00	20%	2736,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24	140,00	3360,00	20%	4032,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48	60,00	2880,00	20%	3456,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72	85,00	6120,00	20%	7344,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrťroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhľením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčania na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Stredná“:

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 (5x12). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	6
Závažný problém	4	9
Nekritický problém	8	32

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Služieb prevádzkovej podpory a údržby - variant 12

CELKOM CENA ZA KVARTÁL *

CELKOM cena v EUR bez DPH
€ 312 970,00

CELKOM cena v EUR s DPH
€ 375 564,00

Služby prevádzkovej podpory IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka osobohodina	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
12	Prevádzkový servis	technická podpora podľa špecifikácií výrobcu	150	75,00	11250,00	20%	13500,00
13	Prevádzkový servis	diagnostika podľa špecifikácií výrobcu	150	75,00	11250,00	20%	13500,00
21	Prevádzkový servis	implementovanie odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov za účelom odhalenia potenciálnych zdrojov porúch a	110	75,00	8250,00	20%	9900,00

		vykonania potrebných servisných zásahov, s cieľom znížiť riziko poruchy zariadenia					
31	Servis APV	Zabezpečenie pohotovosti za účelom garantovania parametrov SLA a telefonická poradenská služba (hot-line)	874	65,00	56810,00	20%	68172,00
32	Servis APV	Nasadenie a prevádzkovanie vývojového prostredia, ktoré je výhradne majetkom a v správe poskytovateľa	110	55,00	6050,00	20%	7260,00
33	Servis APV	Prevádzkovanie Helpdesku pre informačný systém, ktorý je v správe poskytovateľa	219	55,00	12045,00	20%	14454,00
34	Servis APV	Projektový manažment, kontroling, správa konfiguračného manažmentu a systému kvality určených pre plnenie poskytovateľa	437	95,00	41515,00	20%	49818,00
35	Servis APV	Zabezpečenie uvoľňovania záručných opráv, funkčných a bezpečnostných záplat a úprav informačného systému	874	55,00	48070,00	20%	57684,00
36	Servis APV	Otestovanie vplyvu funkčných a bezpečnostných záplat štandardného softvérového vybavenia na informačný systém	874	55,00	48070,00	20%	57684,00
37	Servis APV	Podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa informačného systému, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou	437	75,00	32775,00	20%	39330,00
38	Servis APV	Aktualizácia dokumentácie informačného systému	175	75,00	13125,00	20%	15750,00

Služby údržby IS BAA

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	Merná jednotka osobohodina*	jednotková cena v EUR bez DPH	CELKOM cena v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena v EUR s DPH *
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	24	130,00	3120,00	20%	3744,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	24	120,00	2880,00	20%	3456,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblasť riadenia a procesov	24	95,00	2280,00	20%	2736,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	24	140,00	3360,00	20%	4032,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	48	60,00	2880,00	20%	3456,00
32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	72	85,00	6120,00	20%	7344,00

Cena služieb prevádzkovej podpory a údržby je obstarávaná na obdobie kalendárneho štvrtroka (3 mesiacov). Objednávanie služieb sa riadi na základe Zmluvy o SLA.

*Ceny uvedte v EURO bez DPH so zaokrúhlením na 2 desatinné miesta.

Služby prevádzkovej podpory:

- a) Hot-Line služba poskytovaná telefonicky slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS BAA, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností :
- b) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do IS pre podporu

Nie je zahrnuté do Služieb prevádzkovej podpory :

- d) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného problému; poskytnutie podpory a odporúčaní na prevádzkové účely v rozsahu IS BAA
- e) Odstraňovanie akýchkoľvek väd IS BAA vytvoreného Poskytovateľom podľa Zmluvy o dielo počas platnosti tejto Zmluvy podľa úrovne ÚSP uvedenej nižšie

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka na riešenie zmenových požiadaviek.

Úroveň spracovania požiadaviek „Vysoká“:

Pracovné hodiny sú nepretržité (24x7x365).

Typ požiadavky	Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	3	6
Závažný problém	4	12
Nekritický problém	8	16

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Maintenance/údržby HW

číslo riadku	názov skupiny	Číslo položiek záložky Obstr a nasadenie HW alebo Obstr SW lic	popis položky	merná jednotka	počet	Jednotková cena v EUR bez DPH v trvaní 1 rok	CELKOM cena údržby v EUR bez DPH	CELKOM DPH v %	CELKOM cena údržby v EUR s DPH
--------------	---------------	--	---------------	----------------	-------	--	----------------------------------	----------------	--------------------------------

CELKOM IS

€ 554 572,00

€ 665 486,40

1	Server typ 1 - záruka	228-233	rozšírená záruka v trvaní 1 rok	ks	2	522,00 €	1 044,00 €	20%	1 252,80
2	Server typ 4 - záruka	243-248	rozšírená záruka v trvaní 1 rok	ks	14	256,00 €	3 584,00 €	20%	4 300,80
3	Blade chassis typ 2 - záruka	240 - 241	rozšírená záruka v trvaní 1 rok	ks	1	564,00 €	564,00 €	20%	676,80
4	Server typ 3 - záruka	261-265	rozšírená záruka v trvaní 1 rok	ks	2	430,00 €	860,00 €	20%	1 032,00
5	počítače - záruka	222	rozšírená záruka v trvaní 1 rok pre počítač typ 1 - stolový	ks	80	25,00 €	2 000,00 €	20%	2 400,00
6	tlačiarne - záruka	224	rozšírená záruka v trvaní 1 rok tlačiareň typ 2 - multifunkčná A4	ks	80	60,00 €	4 800,00 €	20%	5 760,00
7	Softvér a licencie	218	Ročná maintenance - Softvér a licencie pre portál - 1 licencia - pomenovaný užívateľ	ks	30,00	300,00 €	9 000,00 €	20%	10 800,00
8	Softvér	217	Ročná maintenance - Softvér a licencie pre inteligentné vyhľadávanie - 1 licencia - súčasný užívateľ	ks	5 300,00	100,00 €	530 000,00 €	20%	636 000,00
9	Softvér	215	Ročná maintenance - Softvér a licencie pre Databázy - licencia na procesor - skóre 10000	ks	0,00	8 298,00 €	0,00 €	20%	0,00
10	Softvér	211	Ročná maintenance - Softvér a licencie pre Operačné systémy	ks	4,00	680,00 €	2 720,00 €	20%	3 264,00

Aplikačná architektúra a bezpečnostná infraštruktúra - obstaranie Cenníka zmenových požiadaviek**Cenník zmenových požiadaviek**

číslo riadku	názov skupiny	popis položky	merná jednotka/osobohodina	jednotková cena v EUR bez DPH
1.	Všeobecné podmienky	Aplikačný architekt	osobohodina	130,00
2.	Všeobecné podmienky	Aplikačný konzultant junior	osobohodina	85,00
3.	Všeobecné podmienky	Aplikačný konzultant senior	osobohodina	110,00
4.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár junior	osobohodina	65,00
5.	Všeobecné podmienky	Aplikačný vývojár senior	osobohodina	80,00
6.	Všeobecné podmienky	Architekt riešenia	osobohodina	130,00
7.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik junior	osobohodina	95,00
8.	Všeobecné podmienky	Biznis analytik senior	osobohodina	120,00
9.	Všeobecné podmienky	Dátový špecialista	osobohodina	100,00
10.	Všeobecné podmienky	Databázový špecialista	osobohodina	100,00
11.	Všeobecné podmienky	Špecialista na bezpečnosť IS	osobohodina	110,00
12.	Všeobecné podmienky	Grafický dizajnér	osobohodina	75,00

13.	Všeobecné podmienky	Informačný architekt	osobohodina	130,00
14.	Všeobecné podmienky	Infraštruktúrny špecialista	osobohodina	100,00
15.	Všeobecné podmienky	IT Špecialista	osobohodina	75,00
16.	Všeobecné podmienky	Konzultant odvetvových riešení	osobohodina	85,00
17.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblast riadenia a procesov	osobohodina	95,00
18.	Všeobecné podmienky	Konzultant pre oblast právnych aspektov IT	osobohodina	150,00
19.	Všeobecné podmienky	Konzultant v oblasti stratégie a transformácie	osobohodina	120,00
20.	Všeobecné podmienky	Odborný poradca pre site services junior	osobohodina	85,00
21.	Všeobecné podmienky	Odborný poradca pre site services senior	osobohodina	100,00
22.	Všeobecné podmienky	Programový manažér	osobohodina	140,00
23.	Všeobecné podmienky	Projektový administrátor	osobohodina	110,00
24.	Všeobecné podmienky	Projektový manažér	osobohodina	140,00
25.	Všeobecné podmienky	Projektový asistent	osobohodina	95,00
26.	Všeobecné podmienky	Špecialista na kontrolu kvality a quality assurance	osobohodina	100,00
27.	Všeobecné podmienky	Sieťový špecialista	osobohodina	100,00
28.	Všeobecné podmienky	Tester	osobohodina	60,00
29.	Všeobecné podmienky	Webový špecialista	osobohodina	75,00
30.	Všeobecné podmienky	Konzultant dátových centier	osobohodina	110,00
31.	Všeobecné podmienky	Špecialista dátových centier	osobohodina	110,00

32.	Všeobecné podmienky	Programátor riadiacich systémov	osobohodina	85,00
33.	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov	osobohodina	65,00
34.	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov - team líder	osobohodina	65,00
35.	Všeobecné podmienky	Pracovník podpory prevádzky IT systémov - manažér	osobohodina	75,00
36.	Všeobecné podmienky	Školenie administrátora	osobohodina	65,00
37.	Všeobecné podmienky	Školenie užívateľské	osobohodina	65,00
38.	Všeobecné podmienky	Dokumentácia administrátora	osobohodina	65,00
39.	Všeobecné podmienky	Dokumentácia užívateľská	osobohodina	65,00

3730,00

Príloha č. 7
Vzor Návrhu na zmenu

<u>Objednávateľ</u>	<u>Poskytovateľ</u>	<u>ID</u>
Ministerstvo spravodlivosti SR		

Službu zabezpečuje	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
		Čas prípravy služby:		
		Celkom v člh:		
		Z toho člh v rámci predplatených:		

Poskytovateľ priloží detailný rozpočet návrhu poskytovaných služieb v prílohe tohto formuláru.

Služba bude vykonaná v priestoroch Objednávateľa: Áno Nie

Zoznam krokov resp. popis Návrhu na zmenu:

Týmto akceptujem tento Návrh na zmenu.

Celé meno Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Podpis Oprávnenej osoby Objednávateľa:

Interné poznámky Poskytovateľa:

Príloha č. 8
Oprávnené osoby Zmluvných strán

Oprávnené osoby

Podporné stredisko Poskytovateľa

Názov spoločnosti Poskytovateľa: DITEC, a.s.	
Adresa Poskytovateľa: Plynárska 7/C, 821 09 Bratislava	
PSZ	tel: 02/58 222 888 e-mail hlavný: [redacted] [redacted] [redacted] [redacted] [redacted] [redacted]
Číslo faxu	tel: 02/58 222 505
Systém ESSP	https: www.ditec.sk/servis

Zamestnanci Poskytovateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontaktné údaje
1. úroveň - meno a priezvisko, funkcia [redacted]	e-mail adresa [redacted]
2. úroveň - meno a priezvisko, funkcia	e-mail adresa

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zasielanie servisných hlásení

Kontakt v štandardnom pracovnom čase	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
8.00 hod – 17.00 hod	[redacted]

Zamestnanci Objednávateľa určení pre eskaláciu

Úroveň eskalácie	Kontakt
1. úroveň - meno a priezvisko, funkcia [redacted] [redacted]	e-mail adresa [redacted] [redacted]
2. úroveň - meno a priezvisko, funkcia [redacted] [redacted]	e-mail adresa [redacted] [redacted]
3. úroveň - meno a priezvisko, funkcia [redacted]	e-mail adresa [redacted]

Zamestnanci Objednávateľa určení pre zadávanie otázok pri Konzultačnej podpore

Meno a priezvisko	Kontaktná e-mail adresa pre všetky typy komunikácie
1. úroveň - meno a priezvisko, funkcia [redacted]	e-mail adresa [redacted]
2. úroveň - meno a priezvisko, funkcia [redacted]	e-mail adresa [redacted]