

**Zmluva o poskytovaní podporných služieb – „Underpinning contract“ pre zabezpečenie prevádzky
informačných systémov ISZI a MIS NCZI na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných
služieb – „Service Level Target“
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení
neskorších predpisov (ďalej aj ako „Zmluva“)**

Číslo Zmluvy Poskytovateľa: SZnc010118

Číslo Zmluvy Objednávateľa:

Čl. 1 Zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Národné centrum zdravotníckych informácií**
Sídlo: Lazaretská 26, 811 09 Bratislava
Zastúpený: Ing. Peter Blaškovič, generálny riaditeľ
Ing. Peter Kažík, výkonný riaditeľ
IČO: 00165387
DIČ: 2020830119
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
č. účtu: 7000185166/8180
IBAN: SK24 8180 0000 0070 0018 5166
SWIFT/BIC: SPSRSKBAXXX

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **Softec, spol. s r.o.**
Sídlo: Jarošova 1, 831 03 Bratislava
Doručovacia adresa: Jarošova 1, 831 03 Bratislava
Zastúpený: RNDr. Aleš Mičovský, konateľ
a
Ing. Martin Melišek, konateľ
IČO: 00683540
DIČ: 2020341268
IČ DPH: SK2020341268
Bankové spojenie: Tatra Banka a.s., Hodžovo nám. 3
č. účtu: 2622080315/1100
IBAN: SK02 1100 0000 0026 2208 0315
SWIFT/BIC: TATRSKBX

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Preambula

Na základe Zmluvy na poskytovanie služieb – Licenčná zmluva č. 200300499503 0601 0003 medzi Objednávateľom Ministerstvom financií SR – Centrálna finančná a kontrakčná jednotka, prijímateľom Národným centrom zdravotníckych informácií a Poskytovateľom Softec, spol. s.r.o., dodal Softec pre NCZI Informačný systém zdravotníckych indikátorov (ďalej len „ISZI“) na podporu spracovania údajov zdravotníckej štatistiky SR a EÚ. Systém ISZI bol prevzatý a uvedený do prevádzky 11. 07. 2006. Systém bol vyvinutý v súlade s požiadavkami MZ SR, EUROSTATu, OECD a WHO.

ISZI bol následne udržiavaný a rozširovaný na základe Zmluvy o údržbe a podpore č. Znc300606, Zmluvy o údržbe a podpore č. Znc281106, Zmluvy o údržbe a podpore č. Znc010208 a Dodatku č. 1 k tejto zmluve, Zmluvy o dielo č. Znc010109, Zmluvy o údržbe a podpore č. Znc010209 a Dodatku č. 1 k tejto zmluve, Zmluvy o údržbe a podpore č. Znc010210 a Dodatku č. 1 k tejto zmluve, Zmluvy o údržbe a podpore č. SZnc010211 a Dodatku č. 1 k tejto zmluve, Zmluvy o údržbe a podpore č. SZnc010412, Zmluvy o údržbe a podpore č. SZnc010413 a Dodatku č. 1 k tejto zmluve, Zmluvy o údržbe a podpore č. SZnc010414, Zmluvy o dielo č. SZnc010814, Zmluvy o dielo č. SZnc061114 a Zmluvy o údržbe a podpore č. SZnc011115.

Softec je vlastníkom autorských práv k systému ISZI a výlučným držiteľom práv na rozširovanie systému ISZI.

Na základe Zmluvy o dielo č. 02/2012 SZnc090112 medzi Národným centrom zdravotníckych informácií a spoločnosťou Softec, spol. s r.o., dodal Softec pre NCZI softvérové aplikačné vybavenie na podporu optimalizácie spracovania zdravotníckych informácií a podporu optimalizácie reportingu pre NCZI (ďalej len MIS NCZI). MIS NCZI bol prevzatý a uvedený do prevádzky 10. 04. 2012. Následne bol udržiavaný a rozširovaný na základe Zmluvy o údržbe a podpore č. SZnc0104013, Zmluvy o údržbe a podpore č. SZnc010414, Zmluvy o dielo č. SZnc010814, Zmluvy o dielo č. SZnc061114 a Zmluvy o údržbe a podpore č. SZnc011115.

Softec je vlastníkom autorských práv k systému MIS NCZI a výlučným držiteľom práv na rozširovanie systému MIS NCZI.

Pre účely tejto Zmluvy sú systémy ISZI a MIS NCZI označené spolu ako APV (aplikačné programové vybavenie), ktoré k termínu uzatvorenia tejto Zmluvy pozostáva z modulov vymenovaných v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.

Čl. 2 Predmet Zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve poskytovať Objednávateľovi podporné servisné služby pre zabezpečenie údržby a podpory APV (ďalej len „Podporné služby“).

2.2 Popis a dohodnuté parametre cieľových úrovní (ďalej aj ako „Service Level targets“ alebo „SLT“) podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.

2.3 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytovanie predmetu podľa bodu 2.1. tejto Zmluvy dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto Zmluvy.

2.4 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok dohodnutých v čl. 14 tejto Zmluvy licenciu na APV.

Čl. 3 Miesto plnenia a spôsob realizácie

3.1 Miesto plnenia a spôsob realizácie plnenia tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č.1**.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie Zmluvy

4.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie Zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.

4.2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú v trvaní **24** mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, alebo do vyčerpania finančného limitu **2 511 812,50 €** (slovom: dva milióny päťstojedenásttisíc osemstodvanásť eur päťdesiat centov) bez DPH, ktorý na tento účel má Objednávateľ k dispozícii a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr, s opciou predĺženia o ďalších **12** mesiacov.

4.3. V prípade, že sa Objednávateľ rozhodne využiť právo opcie podľa bodu 4.2. tejto Zmluvy, je povinný najneskôr tri (3) mesiace pred uplynutím dohodnutej doby platnosti Zmluvy zaslať Poskytovateľovi písomné oznámenie o uplatnení si práva opcie, inak Zmluva zanikne uplynutím dohodnutej doby platnosti Zmluvy podľa ustanovenia čl. 4.2. tejto Zmluvy. Opcia predĺženia nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o uplatnení práva opcie Poskytovateľovi.

4.4. Nadobudnutím účinnosti opcie sa platnosť a účinnosť Zmluvy predlžuje o dvanásť (12) mesiacov, čo znamená, že Zmluva je platná do tridsaťšesť (36) mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy. Využitím opcie sa Zmluva predlžuje za tých istých podmienok, za akých bola dojednaná pôvodne, vrátane podmienok cenových. Maximálny finančný limit Zmluvy sa navýši o alikvotnú čiastku pripadajúcu na (12) mesiacov, pričom rámec na poskytnutie služieb vrátane opcie je maximálne stanovený na hodnotu 3 727 672,50 € bez DPH počas celej doby platnosti Zmluvy.

4.5. Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto Zmluvu nasledovnými spôsobmi:

- písomnou dohodou zmluvných strán,
- písomným odstúpením s okamžitou platnosťou a účinkom ex nunc v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou zmluvnou stranou. Zmluvné strany deklarujú, že za podstatné porušenie Zmluvy sa bude považovať najmä:
 - a) porušenie povinnosti Poskytovateľa spočívajúce v opakovanom nedodržaní dohodnutých zmluvných parametrov Podporných služieb, ak k odstráneniu vzniknutého nedostatku nedôjde ani po písomnom upozornení a v dodatočnej primeranej lehote nie kratšej ako 7 pracovných dní určenej v písomnej výzve,
 - b) omeškanie Objednávateľa s úhradou splatnej finančnej sumy podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní, ak k úhrade dlžnej sumy nedôjde ani po písomnej výzve Poskytovateľa s dodatočnou lehotou plnenia nie kratšou ako 7 pracovných dní
 - c) ďalšie porušenie povinností zmluvných strán vyplývajúce z tejto Zmluvy, ktoré v zmysle § 345 Obchodného zákonníka možno považovať za podstatné porušenie Zmluvy.
- výpoveďou jednej zmluvnej strany bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane, pričom výpovedná doba je **6 mesiacov** a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bude výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

5.1 Za poskytovanie Podporných služieb pre zabezpečenie údržby a podpory APV podľa Čl.2 tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto Zmluvy vo výške uvedenej v **Prílohe č. 2, tabuľke 1** (ďalej len ako „Mesačná paušálna odmena“).

5.2 Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, môže byť Mesačná paušálna odmena zmenená len písomným dodatkom k Zmluve.

5.3 Požiadavky na rozvoj APV v rozsahu definovanom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (zmena existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít) nad rámec Podporných služieb, za poskytovanie ktorých Poskytovateľovi patrí dohodnutá Mesačná paušálna odmena, budú realizované zo strany Poskytovateľa na základe vzájomnej akceptácie potrebného rozsahu prác a z toho vyplývajúcej ceny podľa Cenníka prác Poskytovateľa uvedeného v **Prílohe č. 2, tabuľke 2** a následne Poskytovateľom schválenej objednávky zo strany Objednávateľa.

5.4 V prípade rozšírenia Podporných služieb na ďalšie plnenia, t. j. plnenia mimo plnení zahrnutých v Mesačnej paušálnej odmene, podľa **tabuľky č. 5 uvedenej v Prílohe č. 1**, poskytnuté Poskytovateľom Objednávateľovi za účelom rozvoja APV, budú zmluvné strany rokovať o zvýšení aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny pre ďalšie obdobia trvania tejto Zmluvy a to na základe odhadu prácnosti získaného analýzou dopadov realizovaných zmien, pričom tento odhad musí obsahovať konkrétne ustanovenia – služby, pri ktorých dôjde k zvýšeniu prácnosti s uvedením role a nárastu činností, času a periodicity. Nová zvýšená výška Mesačnej paušálnej odmeny bude predmetom dodatku k tejto Zmluve.

5.5 V prípade, ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k faktickému zúženiu Podporných služieb zastavením používania ucelenej funkcionality APV za predpokladu, že táto nemá dopad na ostatnú funkcionality APV, alebo komponenty, ktoré túto funkcionality implementujú nie sú používané inými komponentmi APV, alebo zastavená funkcionality nie je súčasťou jadra APV, budú zmluvné strany rokovať o znížení aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny. Nová znížená výška Mesačnej paušálnej odmeny bude predmetom dodatku k tejto Zmluve.

5.6 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Mesačnú paušálnu odmenu za poskytovanie Podporných služieb podľa bodu 5.1 Zmluvy vždy do desiateho pracovného dňa mesiaca za predchádzajúci mesiac, v ktorom boli Podporné služby poskytované. V prípade necelého kalendárneho mesiaca trvania Zmluvy bude paušálna odmena pripadajúca na takýto mesiac určená pomerne podľa doby, po ktorú táto Zmluva v dotknutom mesiaci trvala. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať odmenu za poskytnutie licencie podľa bodu 14.8 Zmluvy do desiateho pracovného dňa od účinnosti tejto Zmluvy.

5.7 Cena za služby objednané Objednávateľom podľa bodu 5.3 tejto Zmluvy bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi do desiateho pracovného dňa po dodaní ich plnenia.

5.8 Platobné a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v EUR. Splatnosť faktúr bude 30 dní od ich doručenia. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené všeobecno-záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté v tejto Zmluve, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na prepracovanie alebo doplnenie Poskytovateľovi v lehote jej splatnosti. Vrátením faktúry Poskytovateľovi prestáva plynúť jej lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až dorúčením opravenej alebo doplnenej faktúry.

5.9 K cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.

5.10 Ak ročná miera inflácie prekročí 5 %, je Poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne vždy po zverejnení ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, upraviť ceny podľa tejto Zmluvy o sumu prekračujúcu 5 % oficiálne zverejnenej ročnej miery inflácie. Zmena Prílohy č. 2 je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri. Táto zmena je pre zmluvné strany záväzná prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi uplatnenie tejto inflačnej doložky a zvýšenie ceny o tento inflačný koeficient je možné len za služby poskytnuté po doručení oznámenia o uplatnení tohto inflačného koeficientu, nie však skôr, ako nasledujúci deň po zverejnení zmenenej Prílohy č. 2 v registri. Právo Poskytovateľa uplatniť inflačnú doložku zaniká, ak ju neuplatní u Objednávateľa do konca kalendárneho roka, v ktorom miera inflácie bola zverejnená Štatistickým úradom SR.

5.11 Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto Zmluvy, pokiaľ od Objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry v lehote 15 pracovných dní po dátume jej splatnosti a ani v dodatočne poskytnutej písomnej lehote nie kratšej ako 7 pracovných dní.

5.12 V cenách podľa odseku 5.1 a 5.3 tohto článku Zmluvy sú zahrnuté cestovné a ubytovacie náklady zamestnancov Poskytovateľa alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.

5.13 Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo zmluvných strán je povinná informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne číslo, e-mailová adresa).

Doručovanie emailom je vylúčené pre úkony súvisiace s ukončením tejto Zmluvy.

5.14 Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa, ak ide o doručovanie v rámci územia Slovenskej republiky, alebo v siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa, ak ide o doručovanie mimo územie Slovenskej republiky.

5.15 Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.

5.16 Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.

5.17 Písomnosti doručované prostredníctvom elektronických médií sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní. Pre platnosť takéhoto doručenia je potrebné, aby bola písomnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň odoslaná aj prostredníctvom pošty, kuriérskej služby alebo doručená osobne.

5.18 Zmluvné strany sa dohodli, že finančný limit uvedený v bode 4.2. tejto Zmluvy je pre účely tejto Zmluvy rozdelený nasledovne:

a) suma vo výške 480 000,- € (slovom: štyristoosemdesiat tisíc eur) bez DPH je určená výhradne na úhradu paušálnej odmeny podľa bodu 5.1 tejto Zmluvy a to počas celej doby platnosti tejto Zmluvy,

b) suma vo výške 1 951 720,- € (slovom: milión deväťstopäťdesiatjedentisíc sedemstodvadsať eur) bez DPH je určená výhradne na úhradu za služby na vyžiadanie objednané Objednávateľom podľa bodu 5.3 tejto Zmluvy,

c) suma vo výške 80 092,50 € (slovom: osemdesiat tisíc deväťdesiat dva eur päťdesiat centov) bez DPH je určená na úhradu za poskytnutie licencie podľa čl. 14.8 tejto Zmluvy.

Zmluvné strany sa dohodli, že ani jedna zo zmluvných strán nemôže použiť sumy uvedené pod písm.

a) a b) tohto bodu Zmluvy na iný účel, s výnimkou prípadu, ak sa tak dohodnú v osobitnom písomnom

zázname Garanti Zmluvy obidvoch zmluvných strán uvedení v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a za predpokladu, že takýto písomný záznam bude na strane Objednávateľa opatrený aj písomným súhlasom štatutárneho zástupcu Objednávateľa.

Čl. 6 Vylúčenie podpory

6.1 Z podpory (služby) sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na APV, ktoré nevykonali Poskytovateľ.

6.2 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- a) Objednávateľ používa APV nesprávnym spôsobom, tzn. iným spôsobom, ako je opísané v Dokumentácii APV.
- b) Chyba spôsobená zamestnancom Objednávateľa.
- c) Chyba v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach alebo chyba infraštruktúry testovacieho alebo produkčného prostredia Objednávateľa. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti podľa čl. 10. bod 10.2 c) pri nábehu APV po odstránení takejto chyby.

6.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť nasledovné služby:

- a) Služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov, sietí a komunikačných zariadení.
- b) Podpora softvéru iných výrobcov.

Čl. 7 Ochrana informácií

7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s akýmikoľvek informáciami poskytnutými druhou zmluvnou stranou ako aj s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s § 17 Obch. zák. (ďalej len súhrnne „dôverné informácie“) a sú povinné zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami a to aj po skončení zmluvného vzťahu. Zmluvná strana je oprávnená poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej zmluvnej strany, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zmluvnej strane zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, alebo by informácia bola poskytovaná subdodávateľovi v rozsahu potrebnom pre plnenie jeho úloh (vrátane práv subdodávateľa voči Poskytovateľovi) alebo je informácia poskytnutá odborným poradcom zmluvných strán, ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti) a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej zmluvnej strane. Táto Zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

7.2 Každá zo zmluvných strán je povinná oboznámiť druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto Zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát Objednávateľa so zvláštnym prihliadnutím k osobným údajom spracovávaných Objednávateľom v rámci predmetu jeho činnosti.

7.4 V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade s touto Zmluvou, je zmluvná strana poskytujúca informáciu povinná zaviazat tretiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.

7.5 Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú:

- a) informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany,

- b) informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo druhej strane, pokiaľ je strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť,
- c) informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá takéto informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany,
- d) informácie nezávisle vyvinuté druhou zmluvnou stranou.

7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje a súčasne berie na vedomie:

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať platné riadiace dokumenty bezpečnosti Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ preukázateľne oboznámený.
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje poučiť pracovníkov tretích strán pracujúcich na strane Poskytovateľa o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa.
- c) Poskytovateľovi bude umožnený prístup do APV. Prístup k iným informačným systémom Objednávateľa bude podliehať písomnému schváleniu.
- d) Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi a bude priebežne aktualizovať zoznam osôb, ktoré budú vykonávať Zmluvou stanovené činnosti.
- e) Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri realizácii Zmluvy zaužívané štandardy IT a bezpečnosti IT.
- f) Poskytovateľovi bude na požiadanie umožnený fyzický prístup k aktívam APV v potrebnom rozsahu na vyriešenie nahlásených incidentov a problémov, vrátane súvisiacich zmenových konaní. Umožnenie prístupu bude podliehať schvaľovacej procedúre Objednávateľa.
- g) Poskytovateľ sa zaväzuje neodkladne informovať Objednávateľa o každom narušení aktív APV (napr. strata, modifikácia, prezradenie údajov), ak sa o takomto narušení dozvie.
- h) Poskytovateľ sa zaväzuje neriadene neodnášať dáta z prostredia Objednávateľa. V prípade potreby písomne požiada o ich kópiu.
- i) Dáta potrebné na realizáciu Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený rozmnožovať a sprístupňovať v nevyhnutnom rozsahu len pre tento účel a len osobám, ktoré sa na plnení Zmluvy priamo podieľajú.
- j) Poskytovateľ sa zaväzuje na požiadanie alebo po ukončení platnosti Zmluvy poskytnuté dáta vrátiť na dohodnutom médiu a formáte alebo ich komisionálne zničiť.
- k) Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci zachovania kontinuity poskytnúť Objednávateľovi prístup k zdrojovým kódom programov vytvorených v rámci plnenia tejto Zmluvy bez zbytočného odkladu potom, ako prestane byť schopný sám, alebo prostredníctvom svojho právneho nástupcu poskytovať služby podľa tejto Zmluvy.
- l) Poskytovateľ berie na vedomie, že poskytnutie vzdialeného prístupu bude riadené, časovo obmedzené na prevádzkový čas poskytovania podporných služieb Poskytovateľom a monitorované.

Čl. 8 Záruka a kvalita

8.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že služby podľa tejto Zmluvy budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali potrebám Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ preukázateľne oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh. Ustanovenie čl. 18 tejto Zmluvy týmto ustanovením Zmluvy nie je dotknuté.

8.2 Na všetky úpravy a rozšírenia funkcionality APV realizované v rámci tejto Zmluvy sa vzťahuje záručná doba v trvaní 12 mesiacov od doby ich akceptácie.

Čl. 9 Kontaktné osoby

9.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa (ďalej len „kontaktné osoby“) je uvedený v **Prílohe č.1**, ktorý je súčasťou tejto Zmluvy. Zoznam kontaktných osôb bude priebežne aktualizovaný v rámci stretnutí Garantov Zmluvy bez nutnosti robiť dodatky ku Zmluve, či aktualizácie v Prílohe č.1 tejto Zmluvy.

9.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta Zmluvy Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.

V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta Zmluvy Poskytovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.

Čl. 10 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

10.1 Súčinnosť požadovaná od Objednávateľa, ktorú Poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať, je nasledovná:

- a) Objednávateľ po vzájomnej dohode umožní Poskytovateľovi prístup do APV Objednávateľa (produkčné prostredie, testovacie prostredie) v prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ nenaruší prevádzku tohto ani žiadnych ostatných systémov Objednávateľa.
- b) Na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby v požadovanom mieste plnenia.
- c) V prípade, ak Objednávateľ neposkytne odôvodnenú a opodstatnenú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie incidentu/problému sa prerušuje, a to na dobu, počas ktorej nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá.

10.2 Súčinnosť požadovaná od Poskytovateľa, ktorú Objednávateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) Na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť (vo vzájomne dohodnutom termíne) prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby APV v požadovanom mieste plnenia (viď. **Príloha č.1**), pokiaľ poskytnutie Podporných služieb nie je možné technicky realizovať vzdialeným prístupom.
- b) V prípade, ak Poskytovateľ požadovanú súčinnosť neposkytne v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne spotrebovaného času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia), považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy.
- c) Pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach poskytnúť súčinnosť pri nábehu APV.

Čl. 11 Vyššia moc

11.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevyučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v omeškani s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.

11.2 Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto Zmluvy predvídala, a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto Zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.

11.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto Zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od Zmluvy odstúpiť.

11.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Čl. 12 Riešenie sporov

12.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou sa riadia touto Zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

12.2 Za dodržiavanie dohodnutých podmienok úrovni Podporných služieb zmluvných strán podľa tejto Zmluvy zodpovedajú Prevádzkoví garanti Zmluvy (v zmysle **Prílohy č.1**), každý za svoju stranu.

12.3 Prvá úroveň eskalácie je riešená na úrovni Prevádzkových garantov Zmluvy.

12.4 Druhá úroveň eskalácie je riešená prostredníctvom Garantov Zmluvy (v zmysle **Prílohy č.1**). Eskaláciu iniciujú Prevádzkoví garanti Zmluvy, každý za svoju stranu, ak spor nedokázali vyriešiť na svojej úrovni.

Čl. 13 Hodnotenie Podporných služieb

13.1 Posudzovanie cieľovej úrovne poskytovaných Podporných služieb sa bude vykonávať spravidla štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne Podporných služieb sú uvedené v **Prílohe č. 1**. Návrh na zvolanie hodnotiaceho stretnutia podáva osoba u Objednávateľa uvedená v **Prílohe č. 1**. Závery tohto stretnutia môžu byť využité pri prehodnotení Mesačnej paušálnej odmeny v **Prílohe č. 2**, resp. pri úprave cieľových úrovní Podporných služieb uvedených v **Prílohe č.1**.

13.2 Ciele stretnutia:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb,
- identifikácia každého špecifického problému,
- rozhodnutie o nevyhnutných krokoch.

13.3 Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica.

Čl. 14 Autorské práva a licenčné ustanovenia

14.1 Zmluvné strany deklarujú, že vzhľadom na charakter tejto Zmluvy a dohodnutý rozsah poskytovaných služieb, nemôže Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy alebo na ňu nadväzujúcich Požiadaviek na zmenu vytvoriť samostatné dielo chránené autorským zákonom. Preto v prípade, ak Poskytovateľ na základe Požiadavky na zmenu zmení existujúcu funkcionality APV alebo doplní novú funkcionality APV, vzniká Objednávateľovi dňom akceptácie funkcionality rovnaké právo na užívanie (licencia) takto zmenenej alebo doplnenej funkcionality ako k pôvodnému APV so súčasným právom udeliť sublicenciu tretej osobe v rovnakom rozsahu v akom disponuje Objednávateľ právom udeliť sublicenciu k pôvodnému APV.

14.2 V prípade, ak by aj napriek ustanoveniu bodu 14.1 malo dôjsť činnosťou Poskytovateľa alebo spoločnou činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa k vytvoreniu samostatného diela podľa tejto Zmluvy, chráneného autorským zákonom, je Poskytovateľ povinný bezodkladne túto skutočnosť oznámiť Objednávateľovi a až do doby obdržania písomných pokynov od Objednávateľa zdržať sa

v ďalšom pokračovaní vytvárania, úpravy alebo dokončenia takéhoto diela, inak Objednávateľ nie je povinný takto vytvorené dielo od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť za neho dohodnutú odmenu, či úhradu nákladov spojených s dovtedy vykonanými prácami a činnosťami na diele.

14.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený uzatvoriť túto Zmluvu, vykonávať Predmet plnenia a poskytnúť práva v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že používaním diela v rozsahu a spôsobom uvedeným v tomto článku Zmluvy nedôjde k porušeniu práv tretích osôb a že na základe tejto Zmluvy dodaný predmet plnenia nemá právne vady. Poskytovateľ sa zaväzuje upraviť svoje zmluvné vzťahy s osobami spolupracujúcimi s Poskytovateľom, ako aj so svojimi zamestnancami tak, aby boli v súlade s touto Zmluvou.

14.4 Práva a povinnosti, ktoré účastníkom vznikli na základe Zmluvy, prechádzajú na právnych nástupcov účastníkov.

14.5 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi k APV v rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a jeho úpravám realizovaným podľa čl. 2.1. tejto Zmluvy nevýhradnú, časovo neobmedzenú a cenou/odmenou podľa tejto Zmluvy plne splatenú licenciu na akékoľvek použitie APV v neobmedzenom rozsahu. Pre zamedzenie pochybností licencia zahŕňa právo kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania APV do iných diel, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že pokiaľ je to potrebné, taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie APV pre akékoľvek tretie osoby verejnej správy, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ bude povinný dodať Objednávateľovi, na základe jeho žiadosti, aktuálnu verziu zdrojových kódov APV v elektronickej forme, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto, bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia, použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).

14.6 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam dodaným alebo poskytnutým Poskytovateľom Objednávateľovi podľa čl. 14.8 a 14.9 tejto Zmluvy na základe licencií udelených Poskytovateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi právo na ich používanie v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté Poskytovateľovi príslušnou treťou osobou.

14.7 Licenciu poskytuje Poskytovateľ na dobu trvania autorskoprávnej ochrany diel.

14.8 Licencia udelená pre APV v rozsahu Prílohy č. 1 tejto Zmluvy je účinná odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.

14.9 Licencia udelená pre APV, upravené alebo vytvorené podľa čl. 2.1. tejto Zmluvy, je účinná odo dňa ich akceptovania podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

Čl. 15 Sankcie

15.1 V prípade, ak Poskytovateľ nezabezpečuje Podpornú službu na základe dohodnutých cieľových úrovní Podporných služieb stanovených v Tabuľke 9, Tabuľke 10 a Tabuľke 13 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% aktuálne platnej (pre mesiac v ktorom došlo k porušeniu povinnosti) Mesačnej paušálnej odmeny (bod 5.1 tejto Zmluvy) za každých začatých osem hodín omeškania s plnením si svojich povinností, ak je čas plnenia stanovený v hodinách alebo v minútach alebo za každý začatý deň omeškania, ak je čas plnenia stanovený v dňoch. Zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety je Objednávateľ oprávnený uplatniť

za každé jednotlivé porušenie povinnosti zvlášť. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, ktorú je Objednávateľ oprávnený uplatňovať v rozsahu presahujúcom zmluvnú pokutu.

15.2 Okrem zmluvnej pokuty podľa bodu 15.1 tejto Zmluvy, vzniká Objednávateľovi aj nárok na zľavu z aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny vo výške pomernej časti z Mesačnej paušálnej odmeny pripadajúcej na každý kalendárny deň v danom kalendárnom mesiaci situácie naplnenia aspoň jednej z nižšie uvedených podmienok:

- a) Neplánovaný celkový výpadok APV trvá viac ako 8 hodín, zavinený chybou v APV (Príloha č.1, tab. č. 9, Doba konečného vyriešenia Incidentu),
- b) Poskytovateľ prekročí čas doby odozvy na Urgentný Incident (Priorita A) stanovený v Prílohe č.1, tab. č. 9 - Čas doby odozvy, v prevádzkových časoch dohodnutej služby podľa Prílohy č.1,
- c) Poskytovateľ prekročí dobu odozvy na Urgentnú Zmenu (Priorita A) stanovenú v Prílohe č. 1, tab. č. 19 - Doba odozvy, v prevádzkových časoch dohodnutej služby podľa Prílohy č. 1,
- d) Poskytovateľ bez zavinenia Objednávateľa nedodrží ostatné časy uvedené v Prílohe č. 1 tab. č. 9, alebo tab. č. 19 tejto Zmluvy, neuvedené v predchádzajúcich odrážkach tohto bodu Zmluvy a toto omeškanie bude v trvaní trojnásobku a viac oproti časom uvedeným v Prílohe č. 1 tab. č. 9 alebo tab. č. 19 tejto Zmluvy.

Z opatrnosti zmluvné strany deklarujú a súhlasia, že zľava podľa tohto odseku sa uplatní iba v danom kalendárnom mesiaci, kedy takáto situácia vznikla a nemá žiaden vplyv na výšku platnej Mesačnej paušálnej odmeny v ďalších mesiacoch.

15.3 Poskytovateľ zodpovedá iba za škodu, ktorá vznikla v dôsledku jeho nedbanlivosti, alebo neodborného postupu a za škodu spôsobenú úmyselne. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie, alebo stratu dát, pokiaľ k tomu nedošlo v dôsledku jeho nedbanlivosti alebo neodborného postupu.

15.4 Poskytovateľ je povinný vykonávať Podporné služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie Podporných služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím Podpornej služby, je Poskytovateľ povinný zdržať sa vykonávania tých Podporných služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. Plynutie časov podľa Prílohy č.1 tab. č. 9 alebo tab. č. 10 sa pozastavuje až do písomnej inštrukcie Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávateľovi.

15.5 Poskytovateľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží Objednávateľovi, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa, alebo ak omeškanie preukázateľne vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane Objednávateľa alebo tretích strán pôsobiacich na strane Objednávateľa.

15.6 V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením faktúry Poskytovateľa podľa tejto zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05 % z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania. V prípade ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť podľa kritérií uvedených v Prílohe č. 1, tak Poskytovateľ má nárok na náhradu preukázateľne vzniknutej škody.

15.7 Zmluvné strany prehlasujú, že informácie uvedené v tejto Zmluve sú pravdivé, aktuálne a úplné. V prípade akýchkoľvek škôd spôsobených na základe nepravdivých, neaktuálnych alebo neúplných informácií uvedených jednou zo zmluvných strán, je za vznik škody a jej úhradu zodpovedná strana, ktorá tieto informácie uviedla.

15.8 Sankcie, zľavy a náhrady škody sa neuplatňujú počas prvých 3 mesiacov výkonu Podporných služieb (Prechodné obdobie). Počas tohto obdobia sa nastavujú a doladujú prevádzkové procesy na strane Objednávateľa ako aj na strane Poskytovateľa, nastavujú a doladujú sa pravidlá komunikácie a výmeny dát medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

15.9 Ak Poskytovateľ zmení subdodávateľa uvedeného v zozname subdodávateľov bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa v zmysle článku 16 tejto zmluvy, alebo kľúčového experta uvedeného v zozname kľúčových expertov podľa článku 18 tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 10 000 EUR za každý jednotlivý prípad.

15.10 Ak Poskytovateľ nevyhoví žiadosti Objednávateľa o náhradu za subdodávateľa, ktorý nie je schopný plniť si svoje záväzky alebo nevykonáva príslušnú časť predmetu Zmluvy riadne, v lehote podľa článku 16 bod 16.6. tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500 EUR za každý deň omeškania.

Čl. 16 Subdodávky

16.1 Poskytovateľ má právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy a to výlučne za podmienok stanovených v tejto Zmluve.

16.2 Poskytovateľ je povinný pri výbere subdodávateľa postupovať tak, aby vynaložené náklady na zabezpečenie plnenia na základe zmluvy o subdodávke boli primerané kvalite a cene.

16.3 Poskytovateľ zodpovedá za plnenie Zmluvy o subdodávke subdodávateľom tak, ako keby plnenie realizované na základe takejto Zmluvy realizoval sám. Poskytovateľ zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za plnenie poskytnuté na základe Zmluvy o subdodávke.

16.4 Zoznam subdodávateľov Poskytovateľa, ktorý predložil Poskytovateľ do času uzavretia tejto Zmluvy spolu s uvedením údajov o všetkých známych subdodávateľoch v zmysle § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní, údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia tvorí Prílohu č. 5 tejto zmluvy.

16.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť a/alebo doplniť subdodávateľa počas trvania tejto Zmluvy, len predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. V písomnej žiadosti o udelenie súhlasu je Poskytovateľ povinný uviesť všetky údaje uvedené v zozname subdodávateľov podľa tejto zmluvy. Objednávateľ písomne upovedomí Poskytovateľa o svojom rozhodnutí v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa obdržania žiadosti o súhlas, v ktorom v prípade neudelenia súhlasu uvedú príslušné dôvody. Každé poverenie tretej strany poskytnutím časti predmetu plnenia ako subdodávateľa a každá zmena subdodávateľa bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy a Objednávateľ je oprávnený od nej odstúpiť.

16.6 Ak Objednávateľ zistí, že subdodávateľ nie je schopný plniť si svoje záväzky alebo nevykonáva príslušnú časť predmetu plnenia riadne, má právo od Poskytovateľa okamžite požadovať náhradu za subdodávateľa. Poskytovateľ je povinný žiadosti o náhradu vyhovieť bezodkladne najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa.

Čl. 17 Zápis v registri partnerov verejného sektora

17.1 Poskytovateľ a subdodávateľia majú povinnosť byť zapísaní v Registri partnerov verejného sektora (ďalej aj „RPVS“) v súlade so zákonom č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

17.2 Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak Poskytovateľ alebo subdodávateľ nespĺnili povinnosť podľa predchádzajúceho ustanovenia tejto Zmluvy, alebo ak bolo právoplatne rozhodnuté o výmaze Poskytovateľa alebo subdodávateľa z RPVS, alebo ak bol Poskytovateľovi alebo Subdodávateľovi právoplatne uložený zákaz účasti podľa ust. § 182 ods. 3 písm. b) zák. č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Čl. 18 Kľúčoví experti

18.1 Poskytovateľ je povinný na plnenie Zmluvy použiť kľúčových expertov (ďalej ako „expert“) uvedených v **Prílohe č. 6** tejto Zmluvy a to počas celej doby trvania Zmluvy. Príloha č. 6 tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

18.2 Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu predmetu tejto Zmluvy. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti, bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Pri zmene experta musí nový expert spĺňať podmienky týkajúce sa technickej a odbornej spôsobilosti ako spĺňal expert, ktorého nahradil.

18.3 Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok expertov pred ich nástupom na výkon činnosti podľa tejto Zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa, môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia Zmluvy.

Čl. 19 Spoločné a záverečné ustanovenia

19.1 Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len na základe číslovaných písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami s výnimkou zmeny ceny podľa inflačnej doložky uvedenej v bode 5.10 tejto Zmluvy a zmeny kontaktných osôb uvedených v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto zmluve a iných prípadoch uvedených v zmluve. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je povinný pri zmene Zmluvy postupovať v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

19.2 Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť pohľadávky (práva) voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo súvisiace s touto Zmluvou na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, na základe ktorého Poskytovateľ postúpi svoje pohľadávky voči Objednávateľovi na tretiu osobu bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa, je podľa ust. § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Akýkoľvek súhlas Objednávateľa s postúpením pohľadávok Poskytovateľa voči Objednávateľovi je platný iba v prípade, ak naň bol udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky.

19.3 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto Zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný Objednávateľovi

uhradiť všetky preukázateľné náklady a škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.

19.4 Všetky vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.

19.5 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 1, ktorá je takto označená a ktorá plní úlohu Prevádzkového dokumentu. Príloha č. 1 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia bude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku, ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak. Príloha č. 1 obsahuje popis dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb /SLT/ .

19.6 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 2, ktorá je takto označená a ktorá plní úlohu Platného cenníka poskytovaných služieb a vykonávaných prác. Príloha č. 2 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia bude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku, ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak. Príloha č. 2 obsahuje ceny za jednotlivé dohodnuté služby.

19.7 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 3, ktorá je takto označená a obsahuje Formuláre služieb. Príloha č. 3 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi Zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.

19.8 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 4, ktorá je takto označená a obsahuje excelovský Formulár pre Reporting. Príloha č. 4 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi Zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.

19.9 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 5, ktorá je takto označená a obsahuje Zoznam subdodávateľov. Príloha č. 5 bude priebežne udržiavaná a aktualizovaná. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch, a to bezodkladne potom, ako sa o zmene dozvedel.

19.10 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 6, ktorá je takto označená a obsahuje Zoznam kľúčových expertov. Príloha č. 6 bude priebežne udržiavaná a aktualizovaná. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o kľúčových expertov, a to bezodkladne potom, ako sa o zmene dozvedel.

19.11 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch, po 1 vyhotovení pre každú zmluvnú stranu. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

Ing. Peter Blaškovič
generálny riaditeľ

RNDr. Aleš Mičovský
konateľ

Ing. Peter Kažík
výkonný riaditeľ

Ing. Martin Melišek
konateľ

Príloha č. 1 Zmluvy

Príloha č. 1 Zmluvy o poskytovaní podporných služieb (Underpinning contract - UC) pre zabezpečenie údržby a podpory Informačného systému zdravotníckych indikátorov (ISZI) a Manažérskeho informačného systému NCZI (MIS NCZI), ďalej spolu oba systémy označované ako „APV“, na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb (ServiceLevelTarget – SLT), obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov Zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rol a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovni, metrik, KPI služieb, zmeny cenových podmienok (penále, bonusy), používaných formulárov, reportov dohodnutých na základe tejto Zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou Prílohy č. 1 je Katalóg služieb, ktorý podrobne popisuje a zároveň vymedzuje služby Poskytovateľa.

Zmeniť akýkoľvek parameter v tejto prílohe je možné iba na základe obojstranného súhlasu Garantov Zmluvy na strane Poskytovateľa a Objednávateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien oprávnených zamestnancov na strane Objednávateľa a oprávnených osôb na strane Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových garantov Zmluvy.

OBSAH

1.	DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV.....	19
2.	GARANTI ZMLUVY	21
3.	POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV.....	21
4.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KATALÓG SLUŽIEB - KLASIFIKÁCIA	22
5.	KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA	23
5.1.	Kontaktné miesto Poskytovateľa	23
5.2.	Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom.....	23
5.2.1.	Prístup na miesto plnenia	23
5.2.2.	Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa.....	24
6.	SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA.....	24
6.1.	Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov.....	24
6.1.1.	Klasifikácia – výstupom je:	24
6.1.2.	Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:.....	25
6.1.3.	Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je.....	25
6.1.4.	Uzavretie – výstupom je:	25
6.1.5.	Školenie, zmenové príručky a dokumentácia.....	25
6.1.6.	Súčinnosť Objednávateľa	25
6.1.7.	Eskalačný proces.....	26
6.1.8.	Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby	26
6.2.	Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	28
6.2.1.	Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)	28
6.2.2.	Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“).....	29
6.2.3.	Školenie (kategória služby „Školenie“).....	29
6.3.	Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update	30
6.3.1.	Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu	31
6.3.2.	Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov	31
6.3.3.	Vypracovanie cenovej ponuky	31
6.3.4.	Realizácia Zmeny.....	31
6.3.5.	Otestovanie Zmeny.....	31
6.3.6.	Plán realizácie zmeny.....	31
6.3.7.	Záverečné akceptovanie	31

6.3.8.	Zmenové príručky a dokumentácia.....	32
6.3.9.	Upgrade / Update	32
6.3.10.	Release.....	33
6.3.11.	Eskalačný proces.....	34
6.4.	Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA.....	35
6.5.	SLUŽBA Reporting/Hodnotenie.....	36
7.	FORMULÁRE.....	38

1. DEFINÍCIA ZÁKLADNÝCH POJMOV

APV je Aplikačné programové vybavenie pozostávajúce z Informačného systému zdravotníckych indikátorov (ISZI) a Manažérskeho informačného systému NCZI (MIS NCZI). Zoznam modulov oboch systémov, so zaradením funkcionality do kategórie „kritická“, resp. „základná“, je uvedený v Tabuľke 4a.

Človekohodina (ČH) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti vykonanej pri poskytnutej podpornej službe, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny.

Človekoden (ČD) je časová jednotka pre vyjadrenie prácnosti realizovanej jedným človekom v rozsahu osem človekohodín.

Defekt je správanie APV nezodpovedajúce aktuálnej funkčnej špecifikácii schválenej zmluvnými stranami s negatívnymi dopadmi na funkčnosť APV, alebo jeho časti, identifikované počas akceptačných testov / pred nasadením do produkčného prostredia. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky.

Doba vyriešenia znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný od času nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

Doba odozvy je čas medzi nahlásením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa.

Dokumentácia APV – súbor dokumentov popisujúcich funkcionality APV. Dokumentáciu tvorí:

Používateľská príručka k ISZI

Systémová príručka k ISZI

Systémová príručka k MIS NCZI

Dokumenty v aplikácii ECHO popisujúce funkcionality APV

Zápisy z pracovných stretnutí týkajúce sa funkcionality APV

Dostupnosť (D_{APV}) je schopnosť APV vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času služby a od času výpadkov – nedostupnosti APV.

ECHO je aplikácia - softvér /SW/ Poskytovateľa, ktorý používa Objednávateľ a Poskytovateľ na kontaktnom centre Poskytovateľa.

Fix je nasadený prostredníctvom služby Upgrade / Update obsahujúci riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

Garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

Garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

HotFix je urýchlene nasadená oprava Incidentu prostredníctvom služby Upgrade / Update.

Incident predstavuje každú udalosť prerušenia alebo zníženia kvality APV. Hlásenie Incidentu musí obsahovať: popis identifikovanej chyby/nefunkčnosti dotknutého komponentu APV.

Informačný systém Kontaktného centra (IS CSM) je aplikácia - softvér /SW/, ktorý používa Objednávateľ, resp. Poskytovateľ na svojom kontaktnom centre (HelpDesku, ServisDesku).

Konečné riešenie znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti APV ako pred výpadkom (prevádzka APV bola plne obnovená).

Náhradné / dočasné riešenie znižuje alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti APV, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických funkcionalít APV nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov,

technických prostriedkov. Prevádzka produkčného prostredia APV je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

Požiadavka na zmenu (PNZ) je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít APV podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia dodané na základe predchádzajúcich zmlúv. Realizáciou PNZ nevznikne samostatné dielo.

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v tejto prílohe za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Priorita je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu.

Priorita „NÍZKA (C)“, resp. **bežná vada** nespĺňa podmienku klasifikácie priority „STREDNÁ“ a znamená, že Incident spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV s kategóriou funkcionality „základná“, pričom chybná funkcionalita tohoto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu APV, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje jeho chod alebo chod celého APV.

Priorita „STREDNÁ (B)“, resp. **vážna vada** nespĺňa podmienku klasifikácie priority „URGENTNÁ“ a znamená, že Incident spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV s kategóriou funkcionality „základná“, pričom chybná funkcionalita tohoto modulu má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo Incident spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV s kategóriou funkcionality „kritická“, pričom chybná funkcionalita tohoto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Incident umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.

Priorita „URGENTNÁ (A)“, resp. **kritická vada**, znamená, že Incident spôsobuje nedostupnosť funkčnosti modulu APV alebo chybnú funkčnosť modulu s kategóriou funkcionality „kritická“, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť APV v produkčnom prostredí nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie Incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

Problém je príčina jedného alebo viacerých Incidentov. Príčina zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Incidente.

Release je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.

Testy:

Funkčný test (FT) je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Generálny test (GT) je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu kritických funkcionalít alebo úplnej funkcionality APV. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality APV.

Integračný test (IT) je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu APV so systémami, s ktorými je APV integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.

Zátťažový test (ZT) je test zameraný na záťaž APV simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.

Akceptačný test (AT) je test, ktorým Objednávateľ testuje Poskytovateľom realizovanú zmenu funkcionality APV. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.

2. GARANTI ZMLUVY

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Ing. Peter Blaškovič	Generálny riaditeľ NCZI

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie
Slavomír Gnip	Account manažér

Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
RNDr. Miroslav Duplinský	Riaditeľ úseku prevádzky		287 0903 560 186

Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa
Peter Jehlár	Projektový manažér		

3. POPIS ARCHITEKTÚRY, KONFIGURÁCIE A KLÚČOVÝCH PARAMETROV PREVÁDZKOVEJ INFRAŠTRUKTÚRY APV

Popis architektúry, konfigurácie a kľúčových parametrov infraštruktúry IKT pre zabezpečenie prevádzky APV je definovaný v dokumentácii k APV. Dokumentácia musí byť v prípade vykonaných, zrealizovaných prevádzkových zmien aktualizovaná, ako zo strany Objednávateľa, tak aj zo strany Poskytovateľa.

Za dokumentáciu popisujúcu konfiguráciu a kľúčové parametre prevádzkovej infraštruktúry (testovacie a produkčné prostredie APV) je zodpovedný Objednávateľ.

Predmetom podpory sú aplikačné moduly uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Tabuľka 4a

P.č.	Modul	System	Kategória funkcionality
1.	ISZI Meta – správa metadát	ISZI	základná
2.	Správa zberov a administratívnych registrov	ISZI	základná
3.	Help - pomocník k Správe zberov a administratívnych registrov	ISZI	základná
4.	Podateľňa - evidovanie došlých papierových výkazov a excelovských súborov doručených mailom	ISZI	základná
5.	Webové služby na príjem výkazov a hlásení	ISZI	kritická
6.	Zberový modul pre interných referentov	ISZI	základná
7.	Zberový modul pre spravodajské jednotky	ISZI	kritická
8.	Zberový modul pre IOMO Slovenskej pošty	ISZI	Kritická
9.	Náhľad interných referentov na Zberový modul pre spravodajské jednotky	ISZI	základná
10.	NZR - spracovanie záznamov národných zdravotných registrov	ISZI	základná
11.	Základné služby pre zberové moduly a NZR (backend)	ISZI	kritická
12.	Integrácia zberových modulov so Správou zberov a administratívnych registrov (obsahuje aj webové služby pre poskytovanie profilových informácií PZS pre Národný portál zdravia)	ISZI	základná
13.	Evidencia zdravotníckych pracovníkov Slovenskej komory iných zdravotníckych pracovníkov a ich licencií v ISZI	ISZI	základná
14.	Dátový sklad	MIS NCZI	základná
15.	Automatizované generovanie multidimenzionálnych kociek z metadát ISZI	MIS NCZI	základná
16.	Dátové pumpy pre dáta z ISZI	MIS NCZI	základná
17.	Invenio - webový reportingový nástroj	MIS NCZI	základná
18.	Import a anonymizácia dát z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach	MIS NCZI	základná
19.	Dátové pumpy pre dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach	MIS NCZI	základná
20.	Multidimenzionálne kocky obsahujúce dáta z účtov poistencov vedených v zdravotných poisťovaniach	MIS NCZI	základná

4. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – KATALÓG SLUŽIEB - KLASIFIKÁCIA

Klasifikácia Služieb

Tabuľka 5

P. č.	Názov podpornej služby	Forma odmeny
1.	Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
2.	Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie	podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2

3.	Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update	podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2
	Upgrade / Update vyplývajúci zo servisnej podpory	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny
4.	Prevádzková podpora - Profylaktika	podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2
5.	Reporting na hodnotenie	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny

5. KONTAKTNÉ MIESTO POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA

5.1. Kontaktné miesto Poskytovateľa

Poskytovateľ - Kontaktné údaje Kontaktného miesta
Tabuľka 6

Prevádzkový čas	
Pracovné dni od 8.00 h do 16.00 h	
Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
IS CSM (ECHO) *	https://bobcat.softec.sk/echo/app
e-mail	iszi@softec.sk
Telefón	+421249490111

* Do dátumu realizácie integrácie IS CSM s aplikáciou ECHO budú pracovníci oboch zmluvných strán používať aplikáciu ECHO.

5.2. Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

5.2.1. Prístup na miesto plnenia

- Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako prioritnú. Vzdialený prístup do APV Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený na

prevádzkový čas poskytovania podporných služieb Poskytovateľom a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

- V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa a čas nedostupnosti vzdialeného prístupu pre Poskytovateľa až do momentu poskytnutia možnosti realizovať službu na pracovisku Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené.

5.2.2. Miesta plnenia výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Objednávateľ - Miesta plnenia výkonu podporných služieb
Tabuľka 7

Miesto	
Národné centrum zdravotníckych informácií	Lazaretská 26, Bratislava
	Dunajská 68, Bratislava

6. SLUŽBY PODPORNÉHO KONTRAKTU – DEFINÍCIA

6.1. Služba Servisná podpora - Správa Incidentov / Problémov

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov, (kategória služby „Incident“) a Problémov (kategória služby „Problém“), ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky APV.

Spôsob nahlasovania:

- Do aplikácie IS CSM. Aplikácia IS CSM je prioritný spôsob nahlasovania, telefonicky a elektronickou poštou sa vykonáva v prípade, ak aplikácia IS CSM nie je dostupná.
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu“, resp. “Hlásenie Problému“,
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A)“ musí byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením do aplikácie IS CSM alebo Elektronickou poštou.

Čas trvania Incidentu sa počíta od nahlásenia Incidentu prostredníctvom aplikácie IS CSM alebo elektronickou poštou (e-mailom).

Základné činnosti poskytované v rámci služby:

6.1.1. Klasifikácia – výstupom je:

- odsúhlasenie klasifikácie podpornej služby v zmysle tabuľky 5, resp.
- návrh na preklasifikovanie podpornej služby,
- odsúhlasenie kategórie služby Incident/Problém, resp.
- návrh na preklasifikovanie kategórie služby Incident/Problém,

- odsúhlasenie Priority, resp.
- návrh na preklasifikovanie Priority.

6.1.2. Analýza – preskúmanie a diagnostika – výstupom je:

- návrh náhradného, resp. konečného riešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
- kvalifikovaný odhad termínu dodania riešenia vrátane dodania potrebnej dokumentácie,
- potreba zásahu – prístupu Poskytovateľa do APV,
- rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

Činnosti 6.1.1 a 6.1.2 musí vykonať Poskytovateľ a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom Kontaktného miesta Poskytovateľa (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 11), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 9, resp. Tabuľka 10).

6.1.3. Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky APV – výstupom je

- Vyriešenie Incidentu, resp. náhradné riešenie,
- obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- Funkčný test,
- Dodanie releasu (Fix , HotFix)

6.1.4. Uzavretie – výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v aplikácii IS CSM.

V prípade, že pri vykonávaní Funkčného testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia Oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu.

6.1.5. Školenie, zmenové príručky a dokumentácia

V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu v dohodnutom časovom termíne. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky riešenia Incidentu.

Ak pri realizácii Incidentu alebo Problému dôjde k zmene funkcionality APV, pri odovzdaní riešenia je Poskytovateľ povinný zabezpečiť aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie APV so zaznamenaním vykonaných zmien. Čas potrebný na dodanie takto aktualizovanej Dokumentácie APV sa nezapočítava do doby vyriešenia Incidentu alebo Problému.

6.1.6. Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 6.1.2 po vzájomnom odsúhlasení.

6.1.7. Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu, resp. vyššej priority a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby, resp. kategorizácii priority.

6.1.8. Oprávnené osoby, Cieľové úrovne služby

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov / Problémov

Tabuľka 8

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Peter Jehlár		
Katarína Doričová		
Juraj Červeň		
Ondrej Kováč		
Matej Krchniak		
Eva Szabová		
Ján Marčok		

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov

Tabuľka 9

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni od 8.00 h do 16.00 h				
Cieľové úrovne služby				
Priorita	Doba odozvy		Doba vyriešenia	
	Kategória modulu „kritická“	Kategória modulu „základná“	Kategória modulu „kritická“	Kategória modulu „základná“
Urgentná (A)	2 hod	3 hod	8 hod	12 hod
Stredná (B)	4 hod	6 hod	40 hod	60 hod

Nízka (C)	12 hod	24 hod	160 hod alebo v rámci dohodnutých termínov releasov	160 hod alebo v rámci dohodnutých termínov releasov
-----------	--------	--------	--	--

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

D_{APV} môže byť automatizovane sledovaná a vyhodnocovaná v aplikácii IS CSM, ako možná súčasť implementovaných procesov Incident manažmentu a Servis level manažmentu.

$T_{dostupnosť}$ je prevádzkový čas služby v danom mesiaci.

$T_{nedostupnosť}$ je v procese Incident manažmentu reprezentovaná neočakávanou a vopred neschvánenou odstavkou APV z dôvodu Incidentu APV s prioritou „Urgentná (A)“, ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v aplikácii IS CSM v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka APV je nedostupná a následným zadaním Dátumu a času Začiatku neočakávanej a vopred neschválenej odstavky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstavky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

$T_{nedostupnosť} = \text{Dátum a čas Koniec odstavky} - \text{Dátum a čas Začiatok neočakávanej a vopred neschválenej odstavky}$.

$\Sigma T_{nedostupnosť}$ je sumár časov neočakávaných a vopred neschvánených odstavok, počas ktorých APV nie je dostupné Objednávateľovi z dôvodu Incidentu APV s prioritou „Urgentná (A)“.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas poskytovania služby – trvanie odstavky APV pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

Stanovená dostupnosť pre APV je $D_{APV} = 90,75\%$ pre rok, t.j. kumulatívna doba neplánovaného výpadku je maximálne 185 hodín za kalendárny rok, max. však 16 hodín mesačne. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstavky pre údržbu APV, resp. odstavky APV spôsobené tretími stranami (IS CMS, JRÚZ, ...).

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Problémov
Tabuľka 10

Prevádzkový čas služby				
Pracovné dni od 8.00 h do 16.00 h				
Cieľové úrovne služby				
Priorita	Doba odozvy		Doba vyriešenia	
	Kategória modulu „kritická“	Kategória modulu „základná“	Kategória modulu „kritická“	Kategória modulu „základná“
Urgentná (A)	12 hod	16 hod	40 hod	60 hod
Stredná (B)	24 hod	32 hod	80 hod	120 hod

Nízka (C)	40 hod	60 hod	160 hod alebo v rámci dohodnutých termínov releasov	160 hod alebo v rámci dohodnutých termínov releasov
-----------	--------	--------	--	--

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby.

Orientačná definícia kritickosti defektov pre účely akceptačných testov v službe Zmenová podpora - správa zmien, upgrade / update

Kategória	Popis
Urgentná	Kritický defekt s dopadom na kritické funkcionality APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku kritickej funkcionality APV
Stredná	Vážny defekt s dopadom na základnú funkcionality aspoň jedného modulu APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil prácu pracovníkov Objednávateľa
Nízka	Defekt s nepodstatným dopadom na funkcionality APV

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Správa Incidentov / Problémov

Tabuľka

11

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Martina Vrbiková		
Ing. Zuzana Vallová		
Ing. Roman Bludovič		

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prístupnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.2. Služba Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ požiadavky Objednávateľa na:

6.2.1. Konzultačná podpora (kategória služby „Konzultácia“)

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality.

Odmena za konzultácie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

6.2.2. Administrácia APV (kategória služby „Administrácia“)

- podpora pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa (požiadavky na zabezpečenie používateľsky nedostupných funkcionalít a ostatných požiadaviek),
- správa systému – používateľský systém, správa číselníkov, zoznam popisiek, správa navigácie, správa emailových šablón,
- oprava chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa
- oprava chýb spôsobených poruchami infraštruktúry Objednávateľa (testovacie a produkčné prostredie)
- poskytnutie súčinnosti Poskytovateľa pri odstraňovaní chýb spôsobených zamestnancami Objednávateľa, resp. poruchami infraštruktúry Objednávateľa

Odmena za administráciu bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

6.2.3. Školenie (kategória služby „Školenie“)

Požiadavka na vyškolenie ďalších zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy APV v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa, odmena za školenie bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

Spôsob nahlasovania:

- prioritne prostredníctvom aplikácie IS CSM
- v prípade nedostupnosti aplikácie IS CSM telefonicky, resp. elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy)

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 12

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Peter Jehlár	+421 2 49490165	peter.jehlar@softec.sk
Katarína Doričová		
Juraj Červeň		
Ondrej Kováč		
Matej Krchniak		
Eva Szabová		
Ján Marčok		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 13

Prevádzkový čas služby		
Konzultácia	Pracovné dni 08:00 h - 16:00 h	
Administrácia	Pracovné dni 08:00 h - 16:00 h	
Školenie	Pracovné dni 08:00 h - 16:00 h	
Cieľové úrovne služby		
Kategória služby	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Konzultácia	12 hod	Čas bude stanovený individuálne podľa dohody oprávnených osôb (zamestnancov) uvedených v Tabuľke 12 a Tabuľke 14.
Administrácia	12 hod	
Školenie	48 hod	

Objednávateľ – Oprávnení zamestnanci pre službu Prevádzková podpora - Konzultácia, Administrácia, Školenie

Tabuľka 14

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Martina Vrbiková		
Ing. Zuzana Vallová		
Ing. Roman Bludovič		

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting /Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prístupnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.3. Služba Zmenová podpora - Správa Zmien, Upgrade / Update

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na Zmenu APV (kategória služby „Zmena“).

Spôsob nahlasovania:

- Prostredníctvom aplikácie IS CSM. Aplikácia IS CSM je prioritný variant,
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára "Požiadavka na zmenu".

Zaznamenávanie procesných činností, týkajúcich sa poskytovania služby bude realizované v aplikácii IS CSM. Prevádzkoví garanti zmluvy sa môžu dohodnúť na zaznamenaní jednotlivých krokov procesu, resp. celého procesu poskytnutia služby prostredníctvom formulárov uvedených v Tabuľke 27. Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov, ktoré sú prispôbované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Zoznam činností:

6.3.1. Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár "Požiadavka na zmenu", resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u Objednávateľa.

6.3.2. Vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením formulára "Štúdia realizovateľnosti k zmene" a "Analýza dopadov k zmene" a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u Objednávateľa. Rozsah potrebnej prácnosti uvedie Poskytovateľ vo formulári "Štúdia realizovateľnosti k zmene" v časti „Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia“. V Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti APV budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Zmeny.

6.3.3. Vypracovanie cenovej ponuky

Požiadavka na zmenu bude realizovaná na základe objednávky Objednávateľa za finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), Poskytovateľ Cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu prostredníctvom Formulára – „Cenová kalkulácia“.

6.3.4. Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní formulára „Dokument realizácie zmeny“, zo strany Objednávateľa určenými kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné miesto (kontaktné osoby) Poskytovateľa. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Objednávateľa. Ak sa Objednávateľ rozhodne Požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

6.3.5. Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

6.3.6. Plán realizácie zmeny

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom, formulára „Dokument realizácie zmeny“.

6.3.7. Záverečné akceptovanie

Zapracovania – Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom po vykonaní Akceptačného testu v produkčnom prostredí APV potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol k Zmene“. V prípade zistenia defektu je povinný Poskytovateľ ich odstrániť v dohodnutej dobe stanovenej časmi poskytovanej služby

6.3.8. Zmenové príručky a dokumentácia

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality APV, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť objednávateľovi komplexnú dokumentáciu.

Školenie

V prípade potreby, resp. v prípade rozsiahlejších zmien v APV zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa. V tomto prípade sa odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu.

6.3.9. Upgrade / Update

Zoznam činnosti:

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
 - Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
 - Príprava migračných skriptov,
 - Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
 - Výkon interných funkčných / integračných testov,
 - Výkon interného generálneho regresného testu,
 - Výkon záťažových poloautomatizovaných testov (podľa potreby),
 - Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
 - Podpora pri výkone funkčného a Generálneho testu Objednávateľa (akceptačný test),
 - Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
 - Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
 - identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
 - o Veľkosť inštaláčného balíčka
 - o Dopady na IT infraštruktúru:
 - Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
 - Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
 - Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)
- [Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],
- identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov celkový dopad „Veľký“.

Upgrade / Update bude vykonávaný v čase dohodnutom Prevádzkovými garantmi Zmluvy, alebo v čase nasadenia, ktorý špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

6.3.10. Release

6.3.10.1. Klasifikácia Release

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

- a) Mimoriadny / Riadny,
- b) Štandardný / Rizikový,
- c) Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu) / Opravný (predovšetkým Fixy
- d) Incidentov / Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov).

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. dátového modelu APV, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných PNZ a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

Release pozostáva z nižšie uvedených etáp:

- a) Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- b) Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
- c) Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu strane Poskytovateľa
- d) Nasadenie balíka zmenových požiadaviek prostredníctvom služby Upgrade / Update

6.3.10.2. Pravidlá pre nasadzovanie Release

Pre každý Release sa spracuje obsah a charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny), samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.

6.3.10.3. Akceptácia Release

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, a podľa potreby aj Akceptačného testu v testovacom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Podmienky akceptácie: Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas uzávierky inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu (malého, resp. väčšieho rozsahu) a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevyšuje limity uvedené v Tabuľke 15.

Poskytovateľ - Počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov.

Tabuľka 15

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Urgentná	Kritický defekt s dopadom na funkcionality modulu APV s kategóriou funkcionality „kritická“, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku kritickej funkcionality APV, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.	0
Stredná	Vážny defekt s dopadom na funkcionality modulu APV s kategóriou funkcionality „základná“ aspoň jedného modulu APV, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil/ podstatným spôsobom obmedzil prácu pracovníkov Objednávateľa. Takýto defekt by v testovacom prostredí zastavil postup testov v chybnom module, bez dopadu na testy zvyšných modulov.	4
Nízka	Defekt s nepodstatným dopadom na funkcionality APV, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	10

Realizácia požiadavky bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie. Možná je aj tzv. podmienená akceptácia. Podmienená akceptácia oprávňuje Poskytovateľa na fakturovanie odmeny za realizáciu požiadavky, ak sa tak zmluvné strany dohodnú.

6.3.11. Eskalačný proces

V prípade, ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach zmenového procesu, eskalujú to na Prevádzkových garantov Zmluvy.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 16

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Peter Jehlár		
Juraj Červeň		

Poskytovateľ – Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update

Tabuľka 17

Prevádzkový čas služby	
Zmena	Pracovné dni 08:00 h – 16:00 h
Upgrade/Update	Dohoda

Cieľové úrovne služby		
Priorita	Doba odozvy	Doba vyriešenia
Urgentná Zmena	24 hod	Dohoda (v prípade zmien z dôvodu legislatívy je potrebné dodržať termín stanovený Objednávateľom po obojstrannej dohode)
Zmena	48 hod	

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Zmenová podpora - Správa zmien, Upgrade/Update
Tabuľka

18

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Martina Vrbiková		
Ing. Zuzana Vallová		
Mgr. Erik Kopáčik		
Ing. Roman Bludovič		

Odmena za Služby zmenovej podpory bude fakturovaná Poskytovateľom podľa sadzieb uvedených v Prílohe č. 2, Tabuľka 2.

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú dovtedy vynaloženej práci a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej práce Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.4. Služba Prevádzková podpora - PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ činnosti uvedené v Tabuľke 19.

Poskytovateľ - Zoznam činností pre službu Prevádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka

19

Činnosť	Periodicita reportovania činnosti
Sledovanie logov jednotlivých komponentov. Identifikácia abnormálneho správania. Monitorovanie plánovaných jobov. Sledovanie výkonových parametrov, identifikácia problémov.	na vyžiadanie

Spôsob nahlasovania:

- Prioritne prostredníctvom aplikácie IS CSM
- V prípade nedostupnosti aplikácie IS CSM elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) použitím formulára Preádzková podpora (Kategória služby Profylaktika)“.

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Preádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka

20

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Peter Jehlár		
Juraj Červeň		

Poskytovateľ - Preádzkový čas služby Preádzková podpora - Profylaktika

Tabuľka 21

Pracovné dni
08:00 h – 16:00 h

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Preádzková podpora – Profylaktika

Tabuľka 22

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Mgr. Erik Kopáčik		
Ing. Roman Bludovič		

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom služby Reporting / Hodnotenie s vykazovaním skutočnej prístupnosti Poskytovateľa pri každej poskytnutej službe.

6.5. SLUŽBA Reporting/Hodnotenie

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi o vykonaných podporných službách vždy k 5. dňu v mesiaci, v rozsahu a formáte uvedenom v Prílohe č. 4 (Reporting)

Názov zasielaného súboru je CSTC_RRRR_MM.xlsx.

Zoznam činností:

- Tvorba a naplnenie dát reportu
- Odsúhlasenie reportovaných údajov so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa
- Posudzovanie úrovne poskytovaných služieb
- Hodnotenie úrovne poskytovaných služieb

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Reporting

Tabuľka 23

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Peter Jehlár	+	
Juraj Červeň		
Slavomír Gnip		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Reporting

Tabuľka 24

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Martina Vrbiková		
Mgr. Erik Kopáčik		
Ing. Martina Nagyová		

Hodnotiace stretnutia údržby a podpory APV sa budú vykonávať podľa potreby v obojstranne dohodnutých termínoch. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne služieb sú uvedené v tabuľkách 23, 24.

Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb
- analýza Incidentov priority Urgentná (A), ak došlo počas hodnoteného obdobia k neočakávanej a vopred neschválenej nedostupnosti APV
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie Požiadavky na zmenu úrovne a parametrov služieb
- posúdenie a schválenie požiadavky na novú službu – definovanie jej úrovne a parametrov
- rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch

Poskytovateľ - Oprávnené osoby pre službu Hodnotenie“

Tabuľka 25

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Peter Jehlár		
Juraj Červeň		
Slavomír Gnip		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre službu Hodnotenie

Tabuľka 26

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Martina Vrbiková		
Mgr. Erik Kopáčik		
Ing. Martina Nagyová		

7. FORMULÁRE

Formuláre pre dohodnuté Služby podporného kontraktu sú uvedené v Tabuľke 27 a v Prílohe č. 3 zmluvy.

Formuláre

Tabuľka 27

Por. č.	Názov Formulára
1.	Formulár Hlásenie Incidentu
2.	Formulár Hlásenie problému
3.	Formulár Hlásenia defektu
4.	Formulár Požiadavka na zmenu
5.	Formulár Štúdia realizovateľnosti
6.	Formulár Cenová kalkulácia
7.	Formulár Analýza dopadov
8.	Formulár Dokument realizácie Zmeny
9.	Formulár Akceptačný protokol Zmeny
10.	Formulár Prevádzková podpora

Cenník poskytovaných služieb a vykonávaných prác.

Tabuľka 1 Cena Podporných služieb zahrnutých v Mesačnej paušálnej odmene

Názov podpornej služby	Cena v € bez DPH za 1 mesiac
1. Servisná podpora – Správa Incidentov/Problémov	17 000,00 €
2. Upgrade/Update vyplývajúci zo servisnej podpory	1 800,00 €
3. Reporting / Hodnotenie	1 200,00 €
Mesačná paušálna odmena spolu	20 000,00 €

Tabuľka 2 Cenník prác Poskytovateľa pre Podporné služby nezahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene

Názov podpornej služby	Cena v € bez DPH za človekoden	Predpokladaný počet človekodní*)	Cena celkom v € bez DPH
Prevádzková podpora a Zmenová podpora	590,-	3 308,0	1 951 720,-
DPH	118,-		390 344,-
Cena celkom vrátane DPH	708,-		2 342 064,-

*) Objednávateľ si vyhradzuje právo zvýšiť/znížiť predpokladaný počet človekodní pri reálnom využívaní špecialistov v závislosti od ich reálne odôvodnenej potreby.

1. Formulár Hlásenie Incidentu

	Hlásenie Incidentu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o incidente		
Názov IS:		
Modul:		
Oprávnený zamestnanec		
Dátum a čas nahlásenia:		
Miesto zistenia:		
Priorita riešenia incidentu:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka	
Popis incidentu:		
Vstupné podmienky, použité hodnoty:		
Prílohy k hláseniu o incidente:		
Poskytovateľ:		
Dátum a čas zaevidovania:		
Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa incidentov, prípadne		

preklasifikovanie na inú službu:	
Dôvod preklasifikovania na inú službu:	
Priorita riešenia incidentu:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka
Dôvod preklasifikácie priority (ak prišlo k preklasifikovaniu):	
Kvalifikovaný odhad termínu nasadenia:	
Kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia:	
Rozsah súčinnosti:	
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:	
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:	
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:	
Dohodnutá klasifikácia priority:	
Poskytovateľ – Vyriešenie a obnova prevádzky služby	
Popis vykonaných prác:	

Incident je riešený upgradom/updatom:	<input type="checkbox"/> Áno, uviesť č. verzie: <input type="checkbox"/> Nie
Odovzdané (kým) a dátum a čas:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

2. Formulár Hlásenie Problému

	Hlásenie Problému	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o probléme		
Názov IS:		
Modul:		
Oprávnený zamestnanec:		
Dátum a čas nahlásenia:		
Miesto zistenia:		
Priorita riešenia problému:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka	
Popis problému:		
Čísla súvisiacich hlásení Chýb:		

Číslo súvisiacich hlásení Incidentov:	
Číslo súvisiacich zmien:	
Vstupné podmienky, použité hodnoty:	
Prílohy k hláseniu o probléme:	
Poskytovateľ:	
Dátum a čas zaevidovania:	
Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa problémov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:	
Dôvod preklasifikovania na inú službu:	
Priorita riešenia problému:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka
Dôvod preklasifikovania priority (ak prišlo k preklasifikovaniu):	

Kvalifikovaný odhad termínu nasadenia:	
Kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia:	
Rozsah súčinnosti:	
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:	
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:	
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:	
Dohodnutá klasifikácia priority:	
Poskytovateľ - Vyriešenie a obnova prevádzky služby	
Popis vykonaných prác:	
Problém je riešený upgradom / updatom:	<input type="checkbox"/> Áno, uviesť č. verzie: <input type="checkbox"/> Nie
Odovzdané (kým) a dátum a čas:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	

Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

3. Formulár Hlásenie Defektu

	Hlásenie Defektu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o Defekte		
Názov IS:		
Číslo požiadavky na zmenu:	#####	
Oprávnený zamestnanec:		
Dátum a čas nahlásenia:		
Miesto zistenia:		
Modul:		
Priorita riešenia defektu:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka	
Popis chyby:		
Vstupné podmienky, použité hodnoty:		
Prílohy k hláseniu o Defekte:		
Poskytovateľ:		
Dátum a čas zaevidovania:		
Preklasifikovanie priority, dôvod preklasifikovania:		
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie Defektu:		

Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:

Poskytovateľ: Oprava a Vyriešenie

Popis vykonaných prác:

**Defekt je vyriešený
(uviesť spôsob):**

Odovzdané (kým), (dátum a čas):

Stanovisko Objednávateľa:

Výsledok opravy Defektu:

Akceptácia (kým), (dátum a čas):

Prevzal:

Poznámka:

4. Formulár - Požiadavka na Zmenu

	Požiadavka na zmenu		Číslo Zmeny:
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Manažér zmien:		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Názov konfiguračnej položky (ID, názov):	
Požadovaný termín ukončenia realizácie:		Verzia konfiguračnej položky:	
Rozsah zmeny:		Urgentná zmena:	
Kategória zmeny:		Štandardná zmena:	
Krátky popis požiadavky na zmenu:			

Popis

<p>Detailný popis požiadavky na zmenu:</p>	
<p>Prílohy:</p>	

5. Formulár - Štúdiá realizovateľnosti k zmene č. - Vypĺňa realizátor zmeny

<p>Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia:</p>	<p><i>Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia/ponuka</i></p>
<p>Návrh implementácie požiadavky</p>	
<p>Návrh testovania a akceptácie požiadavky:</p>	
<p>Návrh harmonogramu plnenia</p>	<p><i>Realizátor vyšpecifikuje:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i> • <i>Návrh termínov testovania</i> • <i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania</i>
<p>Požadovaná súčinnosť Zákazníka / interných pracovníkov Zákazníka:</p>	
<p>Štúdiu pripravil:</p>	
<p>Dátum:</p>	

Podpis:	
----------------	--

6. Formulár – Cenová kalkulácia

	Požiadavka na zmenu	Číslo Zmeny:
--	----------------------------	---------------------

-
-
-

Prácnosť	• • •
Cenová Kalkulácia	• • •

7. Formulár - Analýza dopadov k zmene č. - *Vyplní Realizátor zmeny alebo osoba požiadaná o jej vypracovanie, pričom je povinné doplniť vyjadrenie ku všetkým bodom štúdie.*

<p>Vplyv na pracovníkov organizácie (zákazníka)</p>	
<p>Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)</p>	
<p>Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.</p>	
<p>Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.</p>	
<p>Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, EKPtika,</p>	

Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

8. Formulár – Dokument realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny		Číslo Zmeny:
	<i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.</i>		
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis a plán realizácie Zmeny - *Vyplní Realizátor zmeny*

Detailný popis realizácie Zmeny:	<i>Plán a postup realizácie a testovania zmeny. Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie. Pre SW – uviesť zoznam funkcionalít, v prípade opravy zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.</i>
Identifikácia Release:	<i>Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.</i>
Ústupový plán:	<i>Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.</i>

Požadovaná odstávka konfiguračnej položky: Dátum:	<i>Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Od - Do</i>
Zoznam modulov	<i>Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.</i>
Odhadovaný čas realizácie: hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/

Nasadenie do testovacieho prostredia

Nasadenie vykonat:		Dátum a čas nasadenia:	
Priebeh nasadenia:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>		
Výsledok základného otestovania funkcionality:			

Popis testov v testovacom prostredí - Formulár vyplní osoba realizujúca testovanie Zmeny

Stručný popis vykonaných testov:	<i>Zoznam realizovaných testovacích scenárov.</i>
Prílohy:	<i>Odkaz na prílohy - Prílohou tejto časti môže byť chybový protokol alebo testovací protokol.</i>
Výsledok testov:	<i>Zhodnotenie realizovaných testov.</i>
Podmienky:	<i>Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu</i>

Akceptácia realizácie testov - *Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou*

Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	
Záverečné vyjadrenie:	<input type="checkbox"/> Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím		
Zdôvodnenie nesúhlasu:			
Akceptácia zo strany Manažéra zmien:			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	

9. Formulár – Akceptačný protokol Zmeny

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i> .
Odobznanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny *Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou*

Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

10. Formulár – Prevádzková podpora

	Prevádzková podpora	Číslo požiadavky: #####
Názov podpornej služby:		
Kategória:		
Detailný popis požiadavky:		
	Objednávateľ	Poskytovateľ
Dátum a čas zaslania:		
Dátum a čas zaevidovania:		
Stanovisko:		
Akceptácia (meno a priezvisko oprávneného zamestnanca / osoby/):		
Dátum a čas:		
Podpis		

Príloha č. 4 Zmluvy

Formulár pre Reporting

ID služby	
Typ služby	
Popis služby	
Dátum zahájenia poskytovania služby	
Dátum ukončenia poskytovania služby	
Stav služby	

Príloha č. 5 Zmluvy

Zoznam subdodávateľov

Názov subdodávateľa	Sídlo subdodávateľa

Príloha č. 6 Zmluvy

Zoznam kľúčových expertov

Priezvisko	Meno	Pozícia
Gnip	Slavomír	Account manažér
Jehlár	Peter	Projektový manažér
Červeň	Juraj	Senior analytik
Doričová	Katarína	Senior analytik
Kováč	Ondrej	Senior architekt-vývojár
Marčok	Ján	BI špecialista