

Zmluva o službách SW podpory, o SLA službách a o službách rozvoja komunikačnej platformy pre podnikové aplikácie

(ďalej aj ako „Zmluva“)

Uzavretá podľa § 269 ods. 2 v platnom znení zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka medzi:

Objednávateľom:	Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.
Sídlo:	Štefánikova 27, 811 05 Bratislava – mestská časť Staré Mesto
v zastúpení:	Mgr. Bc. Peter Dávid, MBA predseda predstavenstva a Ing. Roland Štadler podpredseda predstavenstva
IČO:	00682420
IČ DPH:	SK2020804478
DIČ:	2020804478
Zapísaná:	v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3010/B

(ďalej len „Objednávateľ“)

na jednej strane a

Dodávateľ:	Aardwark s.r.o.
Sídlo:	Trnavská cesta 84, 821 01 Bratislava - mestská časť Ružinov
v zastúpení:	Ing. Vladimír Orlík, konateľ
IČO:	46 451 234
DIČ	2023386079
IČ DPH:	SK 2023386079
číslo účtu:	
Zapísaná:	v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 77590/B

(ďalej len „Dodávateľ“)

na strane druhej.

I. Pojmy

Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že pojmy používané v tejto Zmluve, ktoré nebudú v príslušnej časti tejto Zmluvy zadefinované inak, budú mať pre účely tejto Zmluvy význam definovaný v príslušných ustanoveniach tohto článku Zmluvy:

Slovným spojením „Zmluvné strany“ sa rozumie na účel tejto Zmluvy spoločné označenie Dodávateľa a Objednávateľa; „Zmluvná strana“ alebo „Strana“ znamená ktorákoľvek zo Zmluvných strán.

„IBM App Connect Enterprise (ACE)“ alebo „Komunikačná platforma pre podnikové aplikácie“ - enterprise service bus“ alebo „systém ESB“ alebo „Počítačový program“ alebo „Softvérové riešenie“ alebo „IBM ACE“ sa rozumie počítačový program ako integračné

riešenie, ktoré pomocou konektorov poskytne možnosti pripojenia na dátové zdroje ako aplikácie, súbory, mobilné zariadenia, systémy na odosielanie správ a databázy užívané Objednávateľom.

IBM ACE slúži najmä na integráciu bankového informačného systému SAP (ďalej len „BIS“) a systémami Microsoft Dynamics 365 (ďalej len „D365“) a Microsoft Power platform.

IBM ACE je implementovaná využitím technológie IBM Message Queue (ďalej len „IBM MQ“) pre asynchrónne zasielanie správ prostredníctvom architektonického integračného vzoru publish/subscribe.

Komunikácia IBM ACE vs BIS a IBM ACE vs D365

1. zdrojový systém BIS propaguje údaje prostredníctvom HTTPS/SOAP rozhrania, ktoré vystavuje integračná platforma IBM ACE
2. prijaté údaje sú na IBM ACE vrstve validované a transformované do generického formátu
3. po spracovaní údajov sú tieto publikované do IBM MQ topic-u pre odber klientskými systémami
4. klientský systém D365 skonzumuje pripravenú správu z topic-u
5. IBM ACE je implementovaný vo virtuálnej infraštruktúre vmware v troch prostrediach produkčné, testovacie, vývojové v konfigurácii 9VPC s platnou SW Podporou do 30.11. 2023 od obchodnej spoločnosti Aardwark s.r.o. , IČO: 46451234.

Operačné systémy pre produkčné a testovacie prostredie je Ubuntu v20.x. Vývojové prostredie je prevádzkované na Windows Server 2016 Datacenter. Databázový server je prevádzkovaný na platforme Microsoft SQL Server 2016 Standard.

„**služby SW Podpora**“ alebo „**Podpora**“ alebo **IBM Cloud Pak for Integration Virtual Processor Core Annual SW Subscription & Support Renewal** je služba, ktorá umožňuje počas jej platnosti vyžívať najaktuálnejšie verzie, updaty, upgrady, fix patch pre produkt IBM ACE poskytovaná od Spoločnosti IBM.

SLA služby sú bližšie špecifikované v prílohe č. 3 tejto Zmluvy (ďalej aj ako „**SLA služby**“).

Dodávateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je oprávnený v zmysle osobitnej Zmluvy o implementácii komunikačnej platformy pre podnikové aplikácie dojednanej medzi zmluvnými stranami dňa 25.11.2021 (ďalej aj ako „**Zmluva o implementácii**“) bez časového obmedzenia užívať Softvérové riešenie - IBM App Connect Enterprise (ACE) s Podporou od obchodnej spoločnosti Aardwark s.r.o., IČO: 46451234 v Zmluve o implementácii na obdobie jedného roka, pričom táto podpora sa skončí dňa 30.11.2023.

Zmluvné strany sa touto Zmluvou dohodli na **poskytovaní služieb SW podpory** od 1.12.2023 na základe tejto Zmluvy, na **poskytovaní SLA služieb a služieb rozvoja Softvérového riešenia** prostredníctvom služieb špecialistov (ďalej aj ako „**rozvoj**“ alebo „**služby rozvoja**“) za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve (ďalej spolu aj ako „**služby**“).

„**Požiadavka**“ – písomná požiadavka Objednávateľa, ktorá môže byť zaslaná aj formou elektronickej pošty prostredníctvom osôb oprávnených konať vo veciach týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy bližšie špecifikovaných v bode 14.6 a 14.7 tejto Zmluvy, obsahujúca najmä špecifikáciu parametrov konkrétnej požiadavky a s ňou súvisiacej **služby rozvoja Softvérového riešenia**, jej rozsah a termín jej dodania určená v zmysle tejto Zmluvy. Každá nová Požiadavka Objednávateľa sa môže týkať iba rozvoja Softvérového riešenia, resp. jeho modifikácie v zmysle potrieb Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou.

„**Zmluva**“ je táto Zmluva ako aj všetky právne dokumenty, ktoré túto Zmluvu dopĺňajú a aktualizujú, vrátane jej príloh a vrátane všetkých právnych dokumentov, ktoré sú obsiahnuté v Zmluve, resp. na ktoré sa v Zmluve Zmluvné strany odvolávajú.

„**Spoločnosť IBM**“ – obchodná spoločnosť IBM Ireland Product Distribution Limited, IBM House Shelbourne Road, Ballsbridge, Dublin 4, Ireland. VAT Reg. No. IE 46932550.

„**človekoden**“ je 8 hodín pracovného času jednej osoby na území Slovenskej republiky (ďalej aj ako „**čd**“).

„**VPC**“ – položka popisujúca počet jadier virtuálneho procesora (virtual processor cores) – služby SW podpory sú licencované na počet VPC, licenčný balíček zaisťujúci flexibilitu/zameniteľnosť licencií medzi produktami.

II. Predmet a účel Zmluvy

2.1 Touto Zmluvou sa Dodávateľ zaväzuje dodať Objednávateľovi za odplatu služby dohodnuté v tejto Zmluve:

a) **služby SW podpory** na obdobie od 1.12.2023 do 30.11.2025,

b) **služby rozvoja** prostredníctvom špecialistov v zmysle písomne zadefinovaných požiadaviek a potrieb Objednávateľa, a to v období odo dňa účinnosti tejto Zmluvy do 30.11.2025 v rozsahu maximálne 240 človekodení,

v zmysle ich bližšej špecifikácie dohodnutej v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy (ďalej aj ako „**Príloha č. 1**“) ako aj osobitných písomných požiadaviek Objednávateľa prostredníctvom osobitných písomných Požiadaviek (ďalej aj ako „**služby rozvoja**“ alebo v jednotnom čísle „**služba rozvoja**“)

c) **SLA služby** prostredníctvom špecialistov v zmysle podmienok bližšie dohodnutých v prílohe č. 3 tejto Zmluvy, a to v období od 1.1.2024 do 30.11.2025, tzn. v rozsahu 23 mesiacov.

2.2 **Účelom** uzatvorenia tejto Zmluvy je umožniť Objednávateľovi užívať systém ESB (ako Počítačový program) ako aj zabezpečiť jeho rozvoj pre **interné potreby Objednávateľa** s cieľom **zabezpečiť integračné riešenie**, ktoré pomocou konektorov poskytne možnosti pripojenia na existujúce dátové zdroje z aplikácií, súborov, mobilných zariadení, systémov na odosielanie správ a databáz užívaných Objednávateľom (ďalej aj ako „**účel Zmluvy**“).

III. Trvanie

3.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu od účinnosti tejto Zmluvy **do 30.11.2025**, ktorá začína plynúť odo dňa nadobudnutia jej účinnosti v zmysle bodu 14.1 tejto Zmluvy.

IV. Miesto plnenia

4.1 Miestom dodania služieb je sídlo Objednávateľa, ak nie je dohodnuté v tejto Zmluve inak.

V. Spôsob dodania služieb

5.1 Dodanie služieb bude vykonávané Dodávateľom podľa tejto Zmluvy a technických možností informačno-komunikačného technologického prostredia Objednávateľa:

- vzdialenou formou na testovacom serveri a následne po úspešnom otestovaní na produkčnom serveri podľa predchádzajúcej dohody s Objednávateľom, alebo
- fyzicky v sídle Objednávateľa alebo iných priestoroch Objednávateľom určených.

5.2 Služba rozvoja, ktorou sa bude vykonávať akákoľvek Požiadavka, bude realizovaná nasledovným spôsobom:

I. Fáza:

Dodávateľ vypracuje na základe Požiadavky Objednávateľa na zmenu, alebo novú funkcionality Softvérového riešenia ponuku, v ktorej špecifikuje aj Časový a realizačný plán (harmonogram vykonávania služby v zmysle Požiadavky) na zrealizovanie Požiadavky vrátane uvedenia počtu človekodní potrebných na zrealizovanie Požiadavky (ďalej aj ako „**Ponuka**“), ktorú následne doručí Objednávateľovi na schválenie.

II. Fáza:

Po schválení Ponuky Objednávateľom doručí Objednávateľ Dodávateľovi už záväznú Požiadavku na základe, ktorej Dodávateľ začne bezodkladne pracovať na Požiadavke. Požiadavka bude realizovaná na testovacom serveri Objednávateľa, kde Objednávateľ za asistencie Dodávateľa otestuje správnu funkčnosť Softvérového riešenia v zmysle Požiadavky Objednávateľa pred nasadením Softvérového riešenia do ostrej (skutočnej) prevádzky.

III. Fáza:

V prípade, že sa vyskytne problém (t. j. chyby, resp. vady v zmenenom Softvérovom riešení) v správnej funkčnosti zmeneného Softvérového riešenia podľa Požiadavky, Zmluvné strany sa dohodnú na primeranej časovej lehote pre ich odstránenie, inak sa Dodávateľ zaväzuje vady odstrániť v lehote zodpovedajúcej ich charakteru a rozsahu.

IV. Fáza:

Ak funkčnosť zmeneného Softvérového riešenia bude v súlade so špecifikáciou uvedenou v Požiadavke, Zmluvné strany správnu funkčnosť zmeneného Softvérového riešenia a jeho prevzatie potvrdia podpisom písomného Akceptačného protokolu vypracovaného Dodávateľom.

5.3 Ako komunikačný jazyk medzi Dodávateľom a Objednávateľom počas celej doby trvania zmluvy bude používaný Slovenský jazyk.

VI. Autorské práva a Licencia

6.1 Dodávateľ vyhlasuje, že v súvislosti s touto Zmluvou **nevznikajú** Dodávateľovi z jeho **činnosti v zmysle tejto Zmluvy dodaním služieb žiadne autorské práva** k systému ESB (v zmysle autorského zákona č. 185/2015 Z. z. v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „**Autorský zákon**“)), nakoľko systém ESB je autorským dielom tretej osoby, ktorej práva vykonáva Spoločnosť IBM a Dodávateľ je oprávnený v zmysle autorského zákona vykonávať činnosti dohodnuté v tejto Zmluve týkajúce sa Počítačového programu.

VII. Cena a platobné podmienky

7.1 Cena za služby SW podpory sa platí jednorazovo a zahŕňa odplatu za poskytovanie plnenia v zmysle bodu 2.1 písm. a) tejto zmluvy, pričom bola stanovená dohodou na 30 217,14 EUR bez DPH (slovom tridsať tisíc dvestosedemnáť eur a štrnásť centov).

Faktúra na Cenu za služby SW podpory bude vystavená Dodávateľom v zmysle bodu 2.1 písm. a) tejto Zmluvy a doručená do sídla Objednávateľa do 15 dní odo dňa začiatku poskytovania/dodania služby SW podpory podľa tejto Zmluvy.

Cena za služby rozvoja v zmysle bodu 2.1 písm. b) tejto Zmluvy bola stanovená dohodou vo výške 520 € (slovom: päťstodvadsaťeur) bez DPH/1čd. Faktúra za služby rozvoja bude vystavená na základe Požiadavky na dodanie služieb rozvoja a potvrdeného Akceptačného protokolu, ktoré budú tvoriť prílohu príslušnej faktúry.

Cena za SLA služby v zmysle bodu 2.1 písm. c) tejto Zmluvy bola stanovená dohodou vo výške 500 € (slovom: päťstoeur) bez DPH/1mesiac. Faktúra za SLA služby bude vystavená v príslušnom kalendárnom mesiaci vyhotoveného Dodávateľom v danom mesiaci počas, ktorých Dodávateľ poskytoval Objednávateľovi SLA služby.

V cenách za plnenia poskytované Dodávateľom Objednávateľovi v zmysle tejto Zmluvy sú už zahrnuté všetky náklady Dodávateľa na ich poskytnutie, pričom **cený sú dohodnuté ako garantované, fixné a nemenné.**

- 7.2 K Cene za služby rozvoja, k Cene za SLA služby ako aj k Cene za služby SW podpory sa pripočítava DPH platná podľa platných zákonov Slovenskej republiky v čase fakturácie. Objednávateľ je povinný uhradiť Cenu za SLA služby Cenu za služby rozvoja a Cenu za služby SW podpory na základe faktúry vystavenej Dodávateľom na účet Dodávateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy alebo na účet uvedený vo vystavenej a doručenej faktúre. Bankový účet, na ktorý budú poukázané finančné prostriedky Dodávateľovi, bude zverejnený počas trvania tejto Zmluvy na webe Finančnej správy v Zozname platiteľov DPH s číslami bankových účtov, ktoré sa používajú na podnikanie. Splatnosť faktúry je dohodnutá na 30 dní od jej vystavenia a doručenia do sídla Objednávateľa. V prípade, ak Objednávateľ neuskutoční platby najneskôr v termíne splatnosti faktúry, Dodávateľ je oprávnený fakturovať úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania s platením.
- 7.3 Každá faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Dodávateľ.
- 7.4 Ak faktúra nebude spĺňať náležitosti daňového dokladu, nebude vystavená v súlade so Zmluvou, alebo nebude obsahovať požadované prílohy, má Objednávateľ právo vrátiť ju v termíne splatnosti Dodávateľovi na prepracovanie. Vrátenie faktúry podľa predchádzajúcej vety znamená ukončenie platnosti pôvodného termínu splatnosti faktúry a zároveň to znamená, že Objednávateľ nie je v omeškaní s jej úhradou. Nový termín splatnosti faktúry začína plynúť dňom doručenia prepracovanej faktúry Objednávateľovi.
- 7.5 Dodávateľ sa zaväzuje oznámiť Objednávateľovi vopred, ak je to možné, inak najneskôr do 2 pracovných dní od vzniku oznamovanej skutočnosti, že:
- nezaplatí DPH alebo jej časť súvisiacu s úhradou ceny za plnenia poskytované podľa tejto Zmluvy,
 - sa stal/stane neschopným zaplatiť akúkoľvek inú DPH alebo jej časť v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení (ďalej aj ako „**Zákon o DPH**“),
 - protihodnota za plnenie uvedená na faktúre je bez ekonomického opodstatnenia neprimerane vysoká alebo neprimerane nízka a/alebo,
 - zmenil bankový účet, na ktorý má byť zaplatená protihodnota za plnenie alebo jej časť podľa tejto Zmluvy a ktorý je zverejnený v Zozname platiteľov DPH s číslami

- bankových účtov, ktoré používajú na podnikanie, vedenom na webovom sídle Finančného riaditeľstva SR a/alebo,
- je zverejnený v zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie pre DPH vedenom na webovom sídle Finančnej správy SR.
- 7.6 Skutočnosti uvedené podľa predchádzajúceho bodu 7.5 tejto Zmluvy je Dodávateľ povinný oznámiť Objednávateľovi zároveň pri:
- dodaní plnení z tejto Zmluvy alebo ich časti, a/alebo,
 - aj pri doručení faktúry /daňového dokladu, na základe ktorého má byť zaplatená cena za plnenie z tejto Zmluvy v zmysle tejto Zmluvy.
- 7.7 V prípade, ak:
- Dodávateľ nedodrží svoj záväzok podľa bodu 7.5 tejto Zmluvy a/alebo,
 - nastane akákoľvek skutočnosť, na základe ktorej vznikne Objednávateľovi zákonné ručenie za Dodávateľa podľa Zákona o DPH a /alebo,
 - podľa zistenia Objednávateľa má byť protihodnota za plnenie alebo jej časť zaplatená na iný bankový účet ako bankový účet Dodávateľa, ktorý je zverejnený v Zozname platiteľov DPH s číslami bankových účtov, ktoré používajú na podnikanie, vedenom na webovom sídle Finančného riaditeľstva SR a /alebo,
 - podľa zistenia Objednávateľa je Dodávateľ zverejnený v zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie pre DPH vedenom na webovom sídle Finančnej správy SR,

Objednávateľ:

- a) nie je povinný prevziať plnenie alebo jeho časť podľa Zmluvy, pričom sa Zmluvné strany dohodli, že zo strany Objednávateľa nedôjde k porušeniu Zmluvy, nedostane sa do omeškania s plnením akejkoľvek povinnosti podľa tejto Zmluvy a Dodávateľ nie je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi žiadne zmluvné alebo zákonné sankcie a/alebo zodpovednosť za škodu a /alebo,
 - b) je oprávnený od Zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou a/alebo,
 - c) nie je povinný zaplatiť vyhotovenú a/alebo doručенú faktúru podľa tejto Zmluvy, pričom sa Zmluvné strany dohodli, že zo strany Objednávateľa nedôjde k porušeniu Zmluvy, nedostane sa do omeškania s plnením akejkoľvek povinnosti podľa tejto Zmluvy a Dodávateľ nie je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi žiadne zmluvné alebo zákonné sankcie a/alebo zodpovednosť za škodu a/alebo,
 - d) je oprávnený žiadať od Dodávateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške zodpovedajúcej výške odplaty/ceny fakturovanej za služby bez DPH dohodnuté podľa tejto Zmluvy a/alebo,
 - e) je oprávnený poukázať Dodávateľovi na účet iba dohodnutú cenu zmluvného plnenia bez DPH. V tomto prípade Objednávateľ sumu zodpovedajúcu výške DPH z ceny zmluvného plnenia uvedenú na faktúre poukáže (i) v zákonom stanovenej lehote splatnosti dane alebo (ii) po lehote splatnosti dane, avšak pred tým, ako je vydané rozhodnutie podľa § 69b Zákona o DPH priamo na osobný daňový účet Dodávateľa vedený v Štátnej pokladnici zistený prostredníctvom portálu vedenom daňovou sekciou Finančného riaditeľstva SR. Objednávateľ platbu DPH na osobný daňový účet Dodávateľa označí náležitým spôsobom podľa všeobecne záväzného predpisu, oznámi správcovi dane číslo faktúry, z ktorej DPH uhrádza a identifikačné číslo Dodávateľa. Pre vylúčenie pochybností, úhradou dohodnutej ceny zmluvného plnenia bez DPH na účet Dodávateľa a sumy zodpovedajúcej výške DPH na osobný daňový účet Dodávateľa sa rozumie povinnosť Objednávateľa zaplatiť Dodávateľovi fakturovanú cenu za splnenú.
- 7.8 Objednávateľ je oprávnený na postup podľa predchádzajúceho bodu 7.7 tejto Zmluvy aj vtedy, ak bol dôvod jeho uplatnenia dodatočne odstránený.

- 7.9 Uplatnené zmluvné sankcie nemajú vplyv na povinnosť Dodávateľa vrátiť Objednávateľovi to, čo Objednávateľ plnil ako ručiteľ za Dodávateľa podľa zákona o DPH.
- 7.10 Dodávateľ sa zaväzuje zaplatiť Objednávateľovi v plnom rozsahu sumu, ktorú zaplatí Objednávateľ ako ručiteľ na základe rozhodnutia daňového úradu podľa Zákona o DPH (ďalej aj ako „**Nezaplatená daň**“), v lehote 8 (ôsmich) dní od doručenia výzvy Dodávateľovi zo strany Objednávateľa.
- 7.11 V prípade, ak je Dodávateľ v omeškaní s vrátením Nezaplatenej dane alebo jej časti Objednávateľovi, zaväzuje sa zaplatiť Objednávateľovi na základe jeho výzvy úrok z omeškania vo výške podľa platných právnych predpisov.
- 7.12 Zmluvné strany sa dohodli, že faktúra vystavená Dodávateľom podľa tohto článku môže byť doručená Objednávateľovi aj elektronicky prostredníctvom osôb oprávnených konať vo veciach týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy bližšie špecifikovaných v bode 14.6 a 14.7 tejto Zmluvy.

VIII. Sankcie a náhrada škody

- 8.1 V prípade, že nebude zo strany Dodávateľa riadne a včas dodané plnenia, najmä dodanie služieb, najmä ak nebudú dodržané dohodnuté termíny plnení v zmysle tejto Zmluvy, Objednávateľ si môže uplatňovať voči Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 30,- € (slovom: tridsať eur) bez DPH za každý deň omeškania s poskytnutím konkrétneho plnenia alebo dodaním služieb. Zaplatením zmluvnej pokuty podľa predchádzajúcej vety nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody, ak táto bola spôsobená omeškaním s plnením zabezpečeným zmluvnou pokutou.
- 8.2 Ak niektorá Zmluvná strana poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy, je povinná v súlade s touto Zmluvou nahradiť škodu tým spôsobenú druhej Zmluvnej strane s výnimkou, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Obidve Zmluvné strany sú povinné vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 8.3 Dodávateľ je povinný v zmysle svojej odbornej spôsobilosti písomne informovať Objednávateľa o všetkých možných rizikách, resp. skutočnostiach, ktoré môžu ohroziť riadne a včasné dodanie služieb.

IX. Záruka a záručný servis

- 9.1 Objednávateľ oznamuje akékoľvek vady služieb z tejto Zmluvy spôsobom uvedeným v tejto Zmluve, a to bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o vade služieb dozvedel, písomnou formou na emailovú adresu Dodávateľa uvedenú v bode 14.6 tejto Zmluvy ak nejde o odstraňovanie Incidentov prostredníctvom SLA služieb za podmienok dohodnutých najmä v prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- 9.2 Záručná doba na služby rozvoja sa poskytuje po dobu 36 mesiacov, ktorá začne plynúť od podpisu Akceptačného protokolu v zmysle bodu 5.2 tejto Zmluvy. Záručná doba na služby SW podpory je poskytovaná po dobu 36 mesiacov, ktorá začne plynúť od začatia ich poskytovania. Záručná doba na SLA služby sa poskytuje po dobu 36 mesiacov, ktorá začne plynúť od začatia ich poskytnutia (ďalej spolu aj ako „Záruka“).
- 9.3 Zodpovednosť Dodávateľa za vady služieb k Softvérovému riešeniu nevznikne, ak tieto boli spôsobené neodbornou prevádzkou, obsluhou, údržbou alebo používaním zo strany Objednávateľa alebo tretej osoby alebo prevádzkou, obsluhou, údržbou alebo používaním v rozpore s inštrukciami Dodávateľa.

X. Súčinnosť

10.1 Obidve Zmluvné strany sa dohodli na oprávnených osobách oprávnených konať vo veciach týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy vrátane ich kontaktných údajov (tel. číslo, e-mailová adresa) bližšie špecifikovaných v bode 14.6 a 14.7 tejto Zmluvy, pričom:

- „**oprávnená osoba Objednávateľa**“ – osoba oprávnená konať vo veciach týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy, a to najmä podpísať „Akceptačný protokol“ za stranu Objednávateľa.
- „**oprávnená osoba Dodávateľa**“ – osoba oprávnená konať vo veciach týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy, a to najmä podpísať „Akceptačný protokol“ za stranu Dodávateľa.

Zmluvné strany sa zaväzujú v prípade zmien v zozname oprávnených osôb bezodkladne písomne informovať druhú Zmluvnú stranu.

10.2 Dodávateľovi bude v prípade potreby umožnený vstup do sídla, resp. iných priestorov Objednávateľa (ďalej aj ako „**Pracovisko Objednávateľa**“) za účelom plnenia tejto Zmluvy a podľa dohody mu bude poskytnutý priestor pre overenie a testovanie funkčnosti systému ESB. Pri činnostiach na Pracovisku Objednávateľa sa zaväzuje riadiť pokynmi oprávnenej osoby Objednávateľa a platnými internými predpismi Objednávateľa.

10.3 Dodávateľ je povinný vrátiť do 5 dní od ukončenia účinnosti tejto Zmluvy všetky v rámci súčinnosti poskytnuté nástroje, zariadenia, dokumentáciu alebo iné predmety, pokiaľ mu pre účely dodania služieb podľa tejto Zmluvy boli poskytnuté Objednávateľom.

10.4 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri plnení povinností Dodávateľa vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy, a to spôsobom ktorý minimalizuje čas týkajúci sa analýzy a testovania systému ESB zo strany Objednávateľa.

XI. Mlčanlivosť

11.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že akékoľvek informácie, ktoré mu boli zverené na základe plnenia tejto Zmluvy, nesprístupní tretím osobám bez písomného súhlasu Objednávateľa a tieto informácie nepoužije pre iné účely, ako na plnenie povinností podľa tejto Zmluvy a pre účely, ktoré táto Zmluva predpokladá, a to ani po skončení účinnosti tejto Zmluvy.

11.2 Dodávateľ sa zaväzuje prísne dôverne zaobchádzať so všetkými odbornými a obchodnými podkladmi a informáciami, o ktorých sa dozvedel, alebo ktoré získal pri plnení predmetu tejto Zmluvy, a to v písomnej, ústnej, elektronickej alebo akejkoľvek inej forme a zaväzuje sa o nich zachovávať mlčanlivosť, neposkytnúť tieto podklady a informácie tretej osobe a nevyužiť ich na iný účel, ako pre plnenie povinností podľa tejto Zmluvy, a to ani po skončení účinnosti tejto Zmluvy. Objednávateľ považuje tieto podklady a informácie za dôverné, pričom prejavuje vôľu ich utajovať v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka v platnom znení (§ 17 -20 a § 271 Obchodného zákonníka). Dodávateľ vyhlasuje, že si je vedomý právnych dôsledkov vyplývajúcich z nedodržania povinnosti mlčanlivosti.

11.3 Zmluvné strany sa dohodli, že dôverné informácie neposkytnú tretím osobám a prijímú také opatrenia, ktoré znemožnia ich prístupnosť tretím osobám. Ustanovenia predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na poskytnutie dôverných informácií:

- a) ak má Objednávateľ zákonom stanovenú povinnosť takú informáciu sprístupniť alebo zverejniť;

- b) pre účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je príslušná Zmluvná strana účastníkom;
 - c) odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti alebo ak sa voči príslušnej Zmluvnej strane zaviazali povinnosťou mlčanlivosti;
 - d) Ovládajúcej osobe Objednávateľa, prípadne osobe ovládanej Objednávateľom,
 - e) sa také informácie stanú verejne prístupné, ak majú Zmluvné strany zákonom stanovenú povinnosť takú informáciu sprístupniť alebo zverejniť; a/alebo
 - f) sa také informácie stanú verejne známymi či dostupnými inak, ako porušením povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 11.4 Dodávateľ sa zaväzuje neobnoviteľným spôsobom zlikvidovať všetky elektronické, papierové dokumenty, alebo záznamy na iných nosičoch obsahujúce informácie získané počas účinnosti a na základe tejto Zmluvy, a to do 5 dní od ukončenia účinnosti tejto Zmluvy.
- 11.5 Dodávateľ sa zaväzuje:
- a) zabezpečiť riadne a včasné dodanie plnení z tejto Zmluvy,
 - b) niesť v plnom rozsahu zodpovednosť za kvalitu poskytnutých plnení z tejto Zmluvy a za funkčnosť systému ESB za účelom plnenia záväzkov podľa tejto Zmluvy. Dodávateľ nesie zodpovednosť za akúkoľvek prípadnú nežiaducu modifikáciu osobných údajov a bankového tajomstva (ak k ním bude mať Dodávateľ oprávnený prístup) spôsobenú neodborným zásahom Dodávateľa do systému ESB, ako aj za akúkoľvek inú vadu plnení z tejto Zmluvy,
 - c) postupovať pri výkone všetkých činností dohodnutých v Zmluve pre Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Objednávateľa a podľa pokynov Objednávateľa, konať tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo ohrozeniu dobrého mena a povesti Objednávateľa a porušeniu povinnosti mlčanlivosti najmä vo vzťahu k osobným údajom a/alebo údajom, ktoré sú predmetom bankového tajomstva.
- 11.6 Za dôverné informácie podľa tejto Zmluvy Zmluvné strany považujú všetky informácie poskytnuté Objednávateľom, a to vedome alebo nevedome, v písomnej aj v ústnej forme, najmä informácie, ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo sú osobnými údajmi zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, ktoré sa Zmluvné strany dozvedeli v súvislosti s touto Zmluvou (ďalej len „**Dôverné informácie**“) okrem tých dôverných informácií, ktoré je Objednávateľ povinný zverejňovať ako povinná osoba v zmysle bodu 14.1 tejto Zmluvy a/alebo v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 11.7 Záväzok mlčanlivosti zmluvných strán o získaných Dôverných informáciách ukončením tejto Zmluvy nezaniká.
- 11.8 Dodávateľ:
- a) potvrdzuje, že bol Objednávateľom poučený
 - o ochrane údajov charakteru bankového tajomstva v zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a
 - ako prevádzkovateľom informačných systémov o ochrane osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
 - ako aj o právach a povinnostiach, či sankciách ustanovených vyššie uvedenými zákonmi,
 - b) zaväzuje sa, že údaje charakteru bankového tajomstva a osobné údaje, ku ktorým majú, resp. by mohli mať prístup v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy zamestnanci, či zástupcovia Dodávateľa (ďalej spolu aj ako „**Zamestnanci Dodávateľa**“), nezneužije pre

svoje potreby a bez súhlasu Objednávateľa ich nezverejní a nikomu neposkytne, ani nesprístupní, bude ich chrániť pred odcudzením, stratou, poškodením, neoprávneným prístupom a zmenou,

- c) je si vedomý, že povinnosť mlčanlivosti fyzických osôb – Zamestnancov Dodávateľa o dôverných informáciách, a to najmä o bankovom tajomstve a o osobných údajoch, ku ktorým majú, resp. by mohli mať prístup v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy, trvá aj po ukončení zmluvného vzťahu z tejto Zmluvy,
- d) je povinný poučiť o povinnostiach, s ktorými bola oboznámený, najmä však o povinnosti mlčanlivosti všetkých Zamestnancov Dodávateľa, prípadne aj ďalšie osoby, ktoré sa podieľajú na realizácii činností v zmysle tejto Zmluvy,
- e) berie na vedomie, že za porušenie povinnosti mlčanlivosti fyzických osôb si Objednávateľ môže nárokovať úhradu vzniknutej škody v zmysle dohôd dojednaných v tejto Zmluve.

V prípade osobných údajov Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky môže danej osobe uložiť pokutu podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

Týmto nie je vylúčená prípadná trestnoprávna zodpovednosť, ak konanie bude napíňať skutkovú podstatu trestného činu podľa ustanovení Trestného zákona.

XII. Doručovanie

- 12.1 Akékoľvek prejavy vôle Zmluvných strán súvisiace so Zmluvou budú vyhotovené písomne a doručené Zmluvnej strane, ktorej sú adresované, osobne, alebo zaslané poštou s uvedeným menom oprávnených osôb, ktoré sú oprávnené konať za Zmluvnú stranu vo veciach týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy, ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak.

XIII.

Subdodávateľia a Experti

- 13.1 Dodávateľ môže poveriť vykonávaním niektorých služieb tretie osoby v zmysle tejto Zmluvy ako svojich subdodávateľov, ak vyplní príslušné údaje o nich v prílohe č. 2 tejto Zmluvy, ktorá sa stáva po jej vyplnení neoddeliteľnou súčasťou (ďalej aj ako „subdodávateľ“) (ďalej aj ako „príloha č. 2“). V prílohe č. 2 sa uvedie podiel plnenia každého subdodávateľa vo finančnom vyjadrení z celkovej ceny plnenia z tejto Zmluvy a údaje o fyzickej osobe oprávnenej konať za každého subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.
- 13.2 Ak to vyplýva zo zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o RPVS**“), musí byť subdodávateľ zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Subdodávateľ zároveň nesmie mať v registri partnerov verejného sektora zapísanú ako konečného užívateľa výhod osobu podľa § 11 ods. 1 písm. c) zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „**zákon o verenom obstarávaní**“). Nesplnenie povinností uvedených v tomto bode sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
- 13.3 V prípade, ak má počas plnenia tejto Zmluvy Dodávateľ záujem zmeniť alebo doplniť svojich subdodávateľov, je povinný rešpektovať nasledovné pravidlá:
 - a. nový subdodávateľ, ktorý má nahradiť pôvodného subdodávateľa sa týka návrh na zmenu, musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o RPVS, ak táto povinnosť vyplýva zo zákona o RPVS a konečným užívateľom výhod subdodávateľa nemôže byť osoba v zmysle § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verenom obstarávaní,

- b. nový subdodávateľ, ktorého sa týka návrh na zmenu, musí byť schopný realizovať príslušnú časť plnenia v rovnakej kvalite, ako pôvodný subdodávateľ a musí spĺňať rovnaké podmienky, ako pôvodný subdodávateľ (ak boli stanovené),
 - c. Dodávateľ vopred oznámi Objednávateľovi návrh na zmenu subdodávateľa spolu s predložením dokladov preukazujúcich splnenie podmienok uvedených vyššie.
- 13.4 Návrh na zmenu subdodávateľa spolu s dokladmi podľa bodu 13.3. písm. c) tohto článku tejto Zmluvy a aktualizovaným znením prílohy č. 2 tejto Zmluvy musí Dodávateľ predložiť Objednávateľovi najneskôr tri (3) pracovné dni pred začatím plánovanej subdodávky príslušnej služby. Objednávateľ má právo zmenu subdodávateľa odmietnuť, ak nie sú splnené podmienky uvedené v bode 13.2 a 13.3 tejto Zmluvy.
- 13.5 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre zmenu alebo doplnenie subdodávateľov nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve, pokiaľ bude dodržaný postup podľa tohto článku Zmluvy.
- V prípade, ak Dodávateľ využije na plnenie ktorejkoľvek povinnosti podľa tejto Zmluvy subdodávateľa, Dodávateľ za konanie subdodávateľa voči Objednávateľovi zodpovedá, ako keby plnenie vykonával sám.
- 13.6 Služby sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať osobami odborne spôsobilými, že služby bude poskytovať prostredníctvom osôb, ktorými preukazoval splnenie podmienok účasti technickej a odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní (ďalej len „**Expert**“ alebo „**Experti**“). Dodávateľ záväzne vyhlasuje, že aspoň jedna osoba z Expertov je držiteľom platného certifikátu IBM Certified Solution Developer - Integration Bus v10.0 (alebo novšia verzia) a zároveň tá istá osoba alebo iná osoba je držiteľom platného certifikátu IBM Certified Solution Architect - Cloud Pak for Integration v2020.1 (alebo novšia verzia).
- 13.7 Nahradenie alebo doplnenie Expertov inými osobami je možné len so súhlasom Objednávateľa. V prípade nahradenia pôvodných Expertov musia osoby, ktoré ich nahradia, spĺňať rovnaké podmienky ako sa požadovali v rámci preukázania splnenia podmienok účasti technickej a odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní.
- 13.8 V prípade zmeny niektorého z Expertov uvedených v prílohe č. 2 tejto Zmluvy, je Dodávateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi najneskôr do päť (5) pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny údaje o navrhovanom novom Expertovi. Nový expert musí spĺňať podmienky podľa tohto bodu Zmluvy. Na zmenu Expertu je potrebné uzatvoriť osobitný dodatok k tejto Zmluve.

XIV. Záverečné ustanovenia

- 14.1 Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluvu uzavreli slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená a na znak súhlasu s obsahom Zmluvy ju podpisujú. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni, kedy táto Zmluva bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že zverejnenie tejto Zmluvy zabezpečí Objednávateľ najneskôr v lehote troch mesiacov odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy. Dodávateľ súhlasí so zverejnením Zmluvy v celom jej znení vrátane jej prípadných príloh v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej aj ako „**Zákon**“), pričom vyhlasuje, že táto Zmluva

neobsahuje informácie, ktoré by nebolo možné zverejniť, resp. sprístupniť v zmysle Zákona, a to najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo a pod. a v prípade, že také informácie obsahuje, dáva Dodávateľ Objednávateľovi súhlas tieto informácie v zmysle Zákona zverejniť, resp. sprístupniť. V prípade, ak Objednávateľ nezverejní túto Zmluvu v zmysle Zákona a v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v lehote troch mesiacov odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy, platí, že k uzatvoreniu tejto Zmluvy nedošlo a Zmluvné strany nie sú touto Zmluvou viazané.

- 14.2 Meniť alebo dopĺňať text Zmluvy je možné len, formou písomných, očíslovaných dodatkov, ktoré budú podpísané štatutárnymi zástupcami obidvoch Zmluvných strán, ak nie je v tejto Zmluve dohodnuté niečo iné.
- 14.3 Táto Zmluva sa riadi slovenským právnym poriadkom a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a na riešenie sporov vyplývajúcich z tejto Zmluvy sú príslušné súdy Slovenskej republiky. Právne vzťahy touto Zmluvou výslovne neupravené sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky najmä príslušnými ustanoveniami autorského zákona v zmysle článku VI. tejto Zmluvy.
- 14.4 Práva a povinnosti Dodávateľa vyplývajúce z tejto Zmluvy sú prevoditeľné na tretiu stranu len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa.
- 14.5 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých jeden dostane Objednávateľ a jeden Dodávateľ.
- 14.6 Osoba oprávnená konať za Dodávateľa vo veciach týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy: mobil:, e-mail: Akékoľvek písomnosti zo strany Objednávateľa budú adresované na nasledovnú adresu:

Aardwark s.r.o.
Trnavská cesta 84
821 01 Bratislava

- 14.7 Osoba oprávnená konať za Objednávateľa vo veciach týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy:, mobil:, e-mail: Akékoľvek písomnosti zo strany Dodávateľa budú adresované na nasledovnú adresu:

Slovenská záručná a rozvojová banka, a.s.
Štefánikova 27
811 05 Bratislava – mestská časť Staré Mesto

Akákoľvek písomnosť musí obsahovať meno oprávnenej osoby oprávnenej konať vo veciach týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy uvedenej v tomto bode Zmluvy pri písomnom doručení, v prípade zaslania e-mailom, musí byť zaslaná na e-mail oprávnenej osoby.

Zmena kontaktných údajov Dodávateľa uvedených v bode 14.6 tejto Zmluvy musí byť oznámená Objednávateľovi najneskôr 10 dní pred plánovanou zmenou.

- 14.8 Zmluvné strany môžu predčasne ukončiť platnosť tejto Zmluvy alebo jej časti (príslušnej služby“) písomnou dohodou Zmluvných strán k dohodnutému dátumu, výpoveďou alebo odstúpením od tejto Zmluvy.
- 14.9 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy alebo jej časti pri podstatnom porušení zmluvných podmienok druhou Zmluvnou stranou tejto Zmluvy. Pod podstatným porušením zmluvných podmienok Dodávateľom je chápané riadne a včasné neposkytnutie služieb v stanovenom termíne a/alebo ich poskytnutie s vadami a neodstránenie ich väd v termínoch a spôsobom tak, ako je to dohodnuté v tejto Zmluve.

Dodávateľ môže odstúpiť od tejto Zmluvy, ak Objednávateľ podstatne poruší túto Zmluvu, t. j. ak je v omeškaní s úhradou faktúry a napriek písomnému upozorneniu Dodávateľa neuhradí faktúru do 15 dní od doručenia písomnej výzvy Dodávateľa na uhradenie faktúry nezaplatenej v lehote jej splatnosti.

- 14.10 Odstúpenie od tejto Zmluvy sa nedotýka právnych vzťahov vzniknutých do okamihu odstúpenia od tejto Zmluvy.
- 14.11 Zmluvu alebo jej časť (príslušnú službu) môže ktorákoľvek zo Zmluvných strán vypovedať doručením písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota v takomto prípade je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcom po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane. V prípade, že Objednávateľ vypovie túto Zmluvu z dôvodu porušenia povinnosti mlčanlivosti (Dodávateľom) ohľadom dôverných informácií, ktoré sú predmetom bankového tajomstva a/alebo ktoré sú predmetom ochrany osobných údajov, je výpovedná lehota tri pracovné dni a začína plynúť prvým dňom nasledujúcom po doručení výpovede Dodávateľovi.
- 14.12 Zmluvné strany sa zaväzujú v prípade vypovedania tejto Zmluvy resp. odstúpenia od tejto Zmluvy vysporiadať všetky nároky vyplývajúce zo Zmluvy do 60 dní od skončenia účinnosti tejto Zmluvy.
- 14.13 Zánikom platnosti a účinnosti tejto Zmluvy však nie sú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán najmä právo na príslušnú Záruku, náhradu škody, zmluvné pokuty, úroky z omeškania, povinnosť mlčanlivosti.

Za Objednávateľa

V Bratislave, dňa

Mgr. Bc. Peter Dávid, MBA
predseda predstavenstva
Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.

Ing. Roland Štadler
podpredseda predstavenstva
Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s.

Za Dodávateľa

V Bratislave, dňa

Ing. Vladimír Orlík
Konateľ
Aardwark s.r.o.

Príloha č. 1 Zmluvy

Cena

P.č.	Názov položky	Množstvo*	Jednotková cena za služby v € bez DPH	Jednotková cena za služby v € s DPH	Celková cena za služby v € bez DPH	Celková cena za služby v € s DPH
1	služby SW podpory - IBM Cloud Pak for business Integration Virtual Processor Core Annual SW Subscripion & Support Renewal 1.12.2023 - 30.11.2025	9 VPC	3 357,46	4 028,95	30 217,14	36 260,57
2	služby rozvoja (špecialistu IBM App Connect Enterprise)	240 človekodní	520	624	124 800	149 760
3	SLA služby za 1 mesiac v režime 8x5	23 mesiacov	500	600	11 500	13 800
Celková cena za služby v € bez DPH					166 517,14	
Výška DPH					33 303,43	
Celková cena za služby v € s DPH					199 820,57	

*Množstvo uvedené pre služby uvedené v položke č. 2 *služby špecialistu IBM App Connect Enterprise* sú určené ako predpokladané počas trvania zmluvy, Vyhlasovateľ nie je povinný ich objednať ani vyčerpať.

Vyššie uvedené ponukové ceny sú konečné a zahŕňajú všetky náklady a poplatky potrebné na riadne poskytnutie služieb, ktoré sú predmetom Súťaže tieto zároveň spĺňajú všetky požiadavky uvedené Vyhlasovateľom v Opise predmetu zákazky k tejto Súťaži.

Rozsah požadovaného plnenia pre jednotlivé služby:

Por. č.	Položka	MJ	Množstvo
1.	služby SW podpory - IBM Cloud Pak for business Integration Virtual Processor Core Annual SW Subscripion & Support Renewal 1.12.2023 - 30.11.2025	VPC	9
2.	služby špecialistu IBM App Connect Enterprise	človekodení	240 človekodení
3.	SLA služby v režime 8x5	mesiac	23 mesiacov

Príloha č. 2 Zmluvy

Subdodávateľia a Experti

Zoznam expertov:

Expert č. 1 – Držiteľ platného certifikátu IBM Certified Solution Developer - Integration Bus v10.0 (alebo novšia verzia)	
Expert č. 2 - Držiteľ platného certifikátu IBM Certified Solution Architect - Cloud Pak for Integration v2020.1 (alebo novšia verzia)	

Zoznam subdodávateľov:

Predávajúci týmto vyhlasuje¹, že

☐ bude plnenie vyplývajúce zo zmluvy realizovať vlastnými kapacitami bez použitia subdodávateľov

☒ bude plnenie vyplývajúce zo zmluvy poskytovať aj použitím nasledovných subdodávateľov:

Obchodné meno	thinkITup s.r.o.
Sídlo/miesto podnikania	Rakovo 62, 038 42 Příbovce,
IČO	46 436 774
Údaje osoby oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu mena a priezviska, adresy pobytu, a dátumu narodenia	
Percentuálny podiel z hodnoty plnenia podľa Zmluvy	20%

Obchodné meno	Martin Bayer s.r.o.
Sídlo/miesto podnikania	Galaktická 3225/8, 821 02 Bratislava
IČO	53 562 861
Údaje osoby oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu mena a priezviska, adresy pobytu, a dátumu narodenia	,
Percentuálny podiel z hodnoty plnenia podľa Zmluvy	20%

V Bratislave dňa

.....
Za predávajúceho

¹ Predávajúci vyberie správnu možnosť a v prípade existencie subdodávateľov vyplní tabuľku pre každého samostatne

Príloha č. 3 Zmluvy

SLA služby

1. DEFINÍCIE POJMOV k SLA službám

„**DM**“ (Direct Manager) - priamy nadriadený riešiteľa Ticketu.

„**Hardware**“ je technické zabezpečenie systému ESB .

„**Impact**“ (dopad) – popisuje rozsah obmedzení, ktoré daný Incident spôsobil. Môže mať tri úrovne - „vysoký“ – ak Incident znemožňuje používanie IS ako celku; „stredný“ - ak Incident spôsobuje významné problémy pri používaní IS, a/alebo znemožňuje používanie systému ESB skupine užívateľov a „nízky“ – ak dôsledky Incidentu sa týkajú jednotlivca. Úroveň Impact-u určuje Dodávateľ.

„**Incident**“ je udalosť, ktorá spôsobuje nefunkčnosť IS alebo jeho časti, prípadne také správanie systému ESB, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje jeho používanie.

„**Incident management**“ je proces, ktorý slúži na vyriešenie Incidentu v čo najkratšom čase.

„**NBD**“ (next business day) je ďalší pracovný deň nasledujúci po pracovnom dni, v ktorom dôjde k zadaniu Ticket-u alebo inej rozhodujúcej udalosti.

„**Pracovná doba**“ alebo tiež „**Štandardná Pracovná doba**“ Dodávateľa je v pracovných dňoch v Slovenskej republike čas medzi 8:00 až 16:00 hod.

„**Pracovný deň**“ alebo tiež „**BD**“ je každý deň v štáte sídla Dodávateľa, okrem sobôt, nedeľ, štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja v Slovenskej republike.

„**Pracovník Dodávateľa**“ je každý zamestnanec Dodávateľa ako aj každá tretia osoba, ktorá na základe iného ako pracovnoprávného vzťahu s Dodávateľom plní v mene Dodávateľa jeho povinnosti v súvislosti s vykonávaním SLA služieb.

„**Priorita**“ je definovaná závažnosť Ticket-u

Priorita sa rozdeľuje na:

- a) **Priorita 1 (P1 kritická)** – Kritická chyba systému ESB spôsobujúca nefunkčnosť celej aplikácie a nemožnosť práce z pohľadu biznisu. Z pohľadu biznisu neexistuje náhradné riešenie ako sa so situáciou vysporiadať iným spôsobom. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán s najvyššou Prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred vzniknutím Incidentu. Nahlásenie takéhoto Incidentu musí byť vždy vykonané telefonicky.
- b) **Priorita 2 (P2 závažná)** – Závažná chyba systému ESB výrazne komplikujúca prácu biznisu s priamym dopadom na jeho fungovanie. Existuje náhradné riešenie ako môže biznis dočasne fungovať. Takéto Incidenty sú riešené z oboch strán s najvyššou Prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred vzniknutím Incidentu. Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované urobením záznamu na HelpDesk.
- c) **Priorita 3 (P3 minoritná)** – Minoritná chyba systému ESB s minimálnym dopadom. Takéto Incidenty sú riešené z oboch strán. Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované urobením záznamu na HelpDesk.

„**Problem**“ je neznáma podstatná príčina jedného závažného alebo viacerých opakujúcich sa Incidentov.

„**Problem management**“ je proces, ktorý slúži na vyriešenie Problem-u.

„**Software**“ je programové vybavenie systému ESB .

„**HelpDesk**“ je centrálny kontaktný bod Dodávateľa pre Objednávateľa. Je to aplikácia slúžiaca na podporu plnenia SLA služieb, zaznamenávanie úloh (Ticketov) a sledovanie ich životného cyklu.

„**Technická podpora**“ znamená činnosť pracovníkov Dodávateľa u Objednávateľa pri riešení „Ticket-ov“.

„**Ticket**“ je zaznamenaná požiadavka Objednávateľa v HelpDesk, (napr. Incident, Problem,). Tento záznam nesie v sebe informácie, potrebné pre vyhodnocovanie plnenia SLA služieb.

„**TTRep**“ (Time to repair) je čas meraný od zaznamenania Ticketu v HelpDesk do doby vyriešenia.

„**TTRes**“ (Time to respond – doba odozvy) je čas meraný od vytvorenia Ticketu v HelpDesk do doby začatia riešenia Ticketu.

„**Urgency**“ (naliehavosť) tento parameter popisuje naliehavosť potreby riešenia vzniknutej situácie. Môže mať tri úrovne – nízku, strednú a vysokú. Úroveň naliehavosti určuje Objednávateľ.

2. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU SLA služieb

HelpDesk Dodávateľa za účelom poskytovania SLA služieb bude Objednávateľovi prístupný nasledovne:

- podpora 8 hodín denne 5 pracovných dní v týždni medzi 08:00 – 16:00 hod.

Servisné služby bude Dodávateľ Objednávateľovi poskytovať v:

- Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s., Štefánikova 27, Bratislava alebo cez vzdialený prístup.

SLA služby zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:

- služby podľa bodu 3 tejto prílohy č. 3.
- Prístup na HelpDesk, ktorá je prístupná prostredníctvom centrálného kontaktného miesta definovaného podľa článku 6 tejto prílohy č. 3.

Zodpovednosti:

- dodávateľ zodpovedá za:
 - beh aplikácie a interfacov
 - aplikačný server
 - konektivitu na svojej strane
 - release management vád a zmenových úprav do živého a testovacieho prostredia. Podmienkou je včasné upozornenie SZRB na pripravenú verziu, vrátane zoznamu obsahovaných opráv a zmien aplikácie, vzájomné dohodnutie termínu nasadenia a potvrdenie zo strany SZRB, že môže byť takáto verzia nasadená.
- Banka zodpovedá za:
 - hardware
 - konektivitu na svojej strane
 - operačný systém
 - aktívny monitoring aplikácie, vstupov a výstupov,
 - databázový servermirroring prostredím do záložnej lokality
 - každodenný backup databázy
 - udržiavanie funkčného elektronického prístupu do Banky
 - Správu užívateľských účtov

3. Kategorizácia Incidentov a časy poskytovania SLA služieb

3.1. INCIDENT MANAGEMENT

- 3.1.1. Incidenty sa členia do troch Priorít v závislosti od parametrov Impact a Urgency podľa tabuľky výpočtu Priority.
- 3.1.2. V nasledujúcej tabuľke sú definované garancie časov pre jednotlivé SLA služby z hľadiska Priority Incidentov, týkajúce sa systému ESB v zmysle tejto prílohy č. 3:

<i>Reakcia</i>	P1 – kritická	P2 – vysoká	P3 – minoritná
TTRes	2 hod.	4 hod.	8 hod.
TTRep	8 hod.	24 hod.	72 hod.

- Vyriešenie Incidentu v danej Priorite je definované ako vyriešenie vady alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia, alebo obchádzanie Incidentu, alebo návodu na obchádzanie alebo prevedenie daného Incidentu do nižšej kategórie. Kým nie je zmena kategórie potvrdená bankou, je Incident riešený na základe zadáných kategórií.
- Jednotlivé časy predstavujú čistý čas, počítaný v rámci dostupnosti servisu, ak je dostupnosť servisu v pracovných dňoch v rámci pracovnej doby a Incident je nahlásený v piatok o 16:00, je garancia Reakčného času pre Incident so závažnosťou P1 v pondelok 8:00.

3.2. PROBLEM MANAGEMENT

- 3.2.1. Ak vyriešenie Incidentu nie je finálne (napr. je poskytnuté náhradné riešenie alebo návod na obchádzanie) je vždy vytvorený Ticket Problem. Ticket Problem môže vytvárať aj Objednávateľ, ak sa jednalo o závažný Incident, ktorý ohrozuje jeho podnikanie, alebo v prípade že sa daný Incident viac krát zopakoval.
- 3.2.2. Ticketu Problem-u je po vzájomnej dohode priradená jedna z troch Priorít, spravidla rovnaká ako Incident, z ktorého Ticket Problem vznikol.
- 3.2.3. V nasledujúcej tabuľke sú definované garancie časov pre jednotlivé Priority incidentov, týkajúce sa systému ESB v zmysle tejto prílohy č. 3:

<i>Reakcia</i>	P1 – kritická	P2 – závažná	P3 – minoritná
TTRes	NBD	NBD	NBD
TTRep	3 BD	7 BD	15 BD

- Ticket Problem-y sú riešené v rámci štandardnej pracovnej doby, preto aj časy definované v tabuľke podľa čl. 3.3.3. sa vzťahujú k pracovným dňom.

4. ESKALÁCIE

4.1. V prípade nespokojnosti s poskytovaním SLA služieb má Objednávateľ právo využiť eskalačnú procedúru zadaním Ticket reklamácia podľa nasledovných pravidiel:

- 4.1.1. Pre nahlásenie eskalácie môže byť použitý ktorýkoľvek zo spôsobov podľa článku 6.1. tejto prílohy č. 3.
- 4.1.2. Bez ohľadu na spôsob nahlásenia je Dodávateľ povinný každú eskaláciu evidovať v HelpDesku s definovaním Priority eskalácie.
- 4.1.3. Priorita eskalácie je určená podľa nasledujúcej tabuľky:

Priorita P1 – kritická	Konaním Dodávateľa bol zapríčinený výpadok služby alebo ohrozená činnosť Objednávateľa alebo strata jeho dát, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priorita 2 (P2 Vysoká)
Priorita P2 – vysoká	Konanie Dodávateľa viedlo k zhoršeniu dopadu situácie na Objednávateľa alebo bola spôsobená degradácia systému ESB, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priorita 3 (P3 Minoritná)
Priorita P3 – minoritná	Konaním Dodávateľa bola zapríčinená čiastočná alebo úplná nefunkčnosť systému ESB,

4.2. Nasledujúca tabuľka predstavuje maticu zodpovedností pracovníkov Dodávateľa za riešenie eskalácie pre jednotlivé Priority eskalácie:

<i>Eskalácia</i>	Riešiteľ eskalácie	Zodpovedný za riešenie
P1 – Kritická	riešiteľ Ticketu	DM
P2 – Vysoká	riešiteľ Ticketu	DM
P3 – Minoritná	riešiteľ Ticketu	DM

5. ZMLUVNÉ POKUTY

5.1. Čas pre TTRep sa začína počítať až od doby kedy Objednávateľ vytvorí prístup do systému ESB pre ktorý je potrebné vykonať servisnú službu a partner potvrdí že prístup je funkčný. V prípade že prístup po potvrdení prestane byť funkčný čas TTRep sa prestane počítať. Partner oznámi túto skutočnosť Objednávateľovi a až do momentu opätovného obnovenia prístupu objednávatelom a potvrdení, že prístup je funkčný partnerom sa počítanie času TTRep prerušuje. Čas ohraničený dobou pokiaľ nie je možný prístup do systému ESB pre ktorý je potrebné vykonať servisnú službu pre partnera sa do času TTRep nezapočítava.

5.2. V prípade nedodržania doby TTRep špecifikovanej v bode 3.2.2. a 3.3.3. tejto prílohy č. 3, si Objednávateľ môže uplatniť voči Dodávateľovi zmluvnú pokutu nasledovne:

Dodržiavanie TTRep vyjadrené v % za mesiac	Zmluvná pokuta vyjadrená % z ceny SLA služby pripadajúcej na daný mesiac
95% a viac	0%
90% – 95%	20%
80% – 90%	30%
Menej ako 80%	50%

- 5.3. Dodržiavanie TTRep predstavuje pomer medzi počtom Incidentov vyriešených v požadovanom čase k celkovému počtu Incidentov.
- 5.4. V prípade, že TTRep bolo nedodržané o násobok definovaného času v príslušnej Priorite, je pre potreby výpočtu zmluvných pokút počítaný ako nový nesplnený Ticket a počet týchto Ticketov sa rovná počtu násobkov definovaného času pre príslušnú Prioritu.
- 5.5. V prípade omeškania s platbou si Dodávateľ môže uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej čiastky za každý začatý deň omeškania. V prípade omeškania s platbou o viac ako 15 dní po splatnosti, si Dodávateľ vyhradzuje právo, riešiť všetky Incidenty podľa pravidiel pre najnižšiu Prioritu. a to až do doby vyrovnaní si všetkých finančných záväzkov zo strany Objednávateľa.
- 5.6. Uhradením zmluvnej pokuty na základe tejto prílohy č. 3 nie je dotknutý nárok zmluvnej strany Zmluvy na náhradu škody, spôsobenej porušením povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou.

6. CENTRÁLNE KONTAKTNÉ MIESTO

- 6.1. Jediným kontaktným miestom je HelpDesk. HelpDesk bude Objednávateľ kontaktovať jedným z nasledovných spôsobov:

- telefonicky: +421
- elektronicky prostredníctvom email: