

Dodatok č1 k Rámcovej zmluve**č. ODBERATEĽA: 110-02/04/2009****č. Partnera: 110-02/04/2009****zo dňa 1.1.2009****(ďalej aj ako „Zmluva č. 110-02/04/2009“ alebo „Zmluva“)****(ďalej aj ako „Dodatok,,“)**

Uzatvorený medzi:

- (1) Digital Systems a.s. so sídlom Za hradbami 7, 902 01 Pezinok, Slovenská republika, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Odd: Sa, Vložka č. 5457/B, IČO: 35800593, DIČ: 2020205044, IČ DPH: SK 2020205044, číslo účtu: IBAN xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, vedený v: Tatra Banka a.s. (ďalej len „Partner“);
 - (2) Slovenská zaručná a rozvojová banka, a.s., so sídlom Štefánikova 27, P.O.BOX 154 814 99 Bratislava, Slovenská republika, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 3010/B, IČO: 00 682 420, DIČ: 2020804478, IČ DPH: SK 2020804478, (ďalej len „ODBERATEĽ“)
- (ďalej spoločne len „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivo len „**Zmluvná strana**“)

**Článok I.
PREDMET DODATKU**

- 1.1. Predmetom tohto Dodatku je aktualizácia údajov Partnera a aktualizácia a doplnenie príloh Zmluvy č. 110-02/04/2009 dojednanej medzi Zmluvnými stranami 1.1.2009 s cieľom definovania nových podmienok poskytovania servisnej podpory na základe dohody Zmluvných strán o zvýšení úrovne poskytovaných služieb alebo service-level agreement (skratka SLA) (ďalej aj ako „SLA“ alebo „servis DS Middleware“ alebo „servis“) pre rozšírenú funkcionality a rozšírené teritoriálne používanie IS DS Middleware, najmä jeho nových modulov DS Middleware CEPAO a jeho súčastí, ktoré dodal Partner ODBERATEĽOVI na základe objednávok vystavených v zmysle Zmluvy č. 110-02/04/2009 pred účinnosťou tohto Dodatku (ďalej spolu aj ako „DS Middleware“).
- 1.2. Zmluvné strany sa dohodli, že účelom tohto Dodatku je zabezpečiť servis týkajúci sa výlučne DS Middleware, najmä modulov DS Middleware CEPAO a jeho súčastí a to za osobitných podmienok bližšie špecifikovaných v novej prílohe č. 7 Zmluvy č. 110-02/04/2009, ktorej znenie je neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku a tiež neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy č. 110-02/04/2009 (ďalej aj ako „príloha č. 7“).
- 1.3. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek ustanovenia o servise DS Middleware (vrátane konkrétnych parametrov servisu) uvedené v prílohe č. 7 Zmluvy č. 110-02/04/2009, majú prednosť pred akýmikoľvek podmienkami servisu uvedenými v Zmluve č. 110-02/04/2009 a/alebo v jej ostaných(iných) prílohách (najmä v prílohe č. 2, ktorá definuje aj servisnú činnosť vo všeobecnosti) a/alebo Objednávkach (v minulosti vystavených na základe Zmluvy č. 110-02/04/2009).
- 1.4. Zmluvné strany sa dohodli, že do Zmluvy č. 110-02/04/2009 sa do článku 3 dopĺňajú nasledovné nové ustanovenia 3.6. až 3.13. , ktoré znejú nasledovne:

3.6. Partner sa zaväzuje oznámiť ODBERATEĽovi vopred ak je to možné, inak najneskôr do 2 pracovných dní od vzniku oznamovanej skutočnosti že:

- nezaplatí DPH alebo jej časť súvisiacu s úhradou 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,
- je zverejnený v zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie pre DPH vedenom na portáli Finančnej správy SR.

3.7. Skutočnosti uvedené podľa predchádzajúceho bodu je Partner povinný oznámiť ODBERATEĽovi zároveň pri:

- dodaní služby alebo jej časti, a/alebo,
- aj pri doručení faktúry /daňového dokladu na základe ktorého má byť zaplatená cena/odmena za dodaný predmet Zmluvy.

3.8. V prípade, ak:

- Partner nedodrží svoj záväzok podľa bodu 3.6. Zmluvy a/alebo,
- nastane akákoľvek skutočnosť, na základe ktorej vznikne ODBERATEĽovi zákonné ručenie za Partnera podľa zákona o DPH a /alebo,
- podľa zistenia ODBERATEĽA je Partner zverejnený v zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie pre DPH vedenom na portáli Finančnej správy SR,

ODBERATEĽ:

- a) nie je povinný prevziať zákazku alebo jej časť podľa Zmluvy, pričom sa zmluvné strany dohodli, že zo strany ODBERATEĽA nedôjde k porušeniu Zmluvy, nedostane sa do omeškania s plnením akejkoľvek povinnosti podľa tejto Zmluvy a Partner nie je oprávnený uplatniť voči ODBERATEĽovi 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 ODBERATEĽA nedôjde k porušeniu Zmluvy, nedostane sa do omeškania s plnením akejkoľvek povinnosti podľa tejto Zmluvy a Partner nie je oprávnený uplatniť voči ODBERATEĽovi 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 odmeny dohodnutej podľa tejto Zmluvy a/alebo,
- e) je oprávnený poukázať Partnerovi na účet iba dohodnutú cenu zmluvného plnenia bez DPH. V tomto prípade ODBERATEĽ 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 Partnera vedený v Štátnej pokladnici zistený prostredníctvom portálu vedenom daňovou sekciou Finančného riaditeľstva SR. ODBERATEĽ platbu DPH na osobný daňový účet Partnera označí náležitým spôsobom podľa všeobecne záväzného predpisu, oznámi správcovi dane číslo faktúry z ktorej DPH uhrádza a identifikačné číslo Partnera. Pre vylúčenie pochybností úhradou dohodnutej ceny zmluvného plnenia bez DPH na účet Partnera a sumy zodpovedajúcej výške DPH na osobný daňový účet Partnera sa rozumie povinnosť ODBERATEĽA zaplatiť Partnerovi fakturovanú cenu za splnenú.

- 3.9. ODBERATEĽ je oprávnený na postup podľa predchádzajúceho bodu 3.8. aj vtedy, ak bol dôvod jeho uplatnenia dodatočne odstránený.
- 3.10. Uplatnené zmluvné sankcie nemajú vplyv na povinnosť Partnera vrátiť ODBERATEĽovi to, čo ODBERATEĽ plnil ako ručiteľ za Partnera podľa zákona o DPH.
- 3.11. Partner sa zaväzuje zaplatiť ODBERATEĽovi v plnom rozsahu sumu, ktorú zaplatí ODBERATEĽ ako ručiteľ na základe rozhodnutia daňového úradu podľa zákona o DPH (ďalej aj ako „nezaplatená daň“), v lehote 8 (ôsmich) dní od doručenia výzvy ODBERATEĽa.
- 3.12. V prípade, ak je Partner v omeškaní s vrátením nezaplatenej dane alebo jej časti ODBERATEĽovi, zaväzuje sa zaplatiť ODBERATEĽovi na základe jeho výzvy úrok z omeškania vo výške podľa platných právnych predpisov.

3.13. Partner:

- a) potvrdzuje, že bol ODBERATEĽom 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 Partnera (ďalej spolu aj ako „zamestnanci Partnera“) nezneužije pre svoje potreby a bez súhlasu ODBERATEĽa 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 Partnera 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 Partnera, 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 ODBERATEĽ 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 od 150 eur do 3000 eur podľa § 68 ods. 7 písm. e) zákona o ochrane osobných údajov.

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

Článok II. AKTUALIZOVANÉ ÚDAJE PARTNERA

- 2. Aktuálne údaje Partnera a ODBERATEĽA sú uvedené v hlavičke tohto Dodatku a tiež v prílohe č. 3 Zmluvy č. 110-02/04/2009, ktorej nové znenie je neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku a tiež je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy č. 110-02/04/2009 (ďalej aj ako „príloha č. 3“).

Článok III.

Zoznam aktualizovaných a doplnených Príloh Zmluvy, ktoré sú tiež prílohou tohto Dodatku

- 3. Zmluvné strany sa dohodli na novom znení prílohy č.1, prílohy č. 3 a novej prílohy č.7 Zmluvy č. 110-02/04/2009, ktorých znenia sú neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku a tiež neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy č. 110-02/04/2009.

- a) **Príloha č.1 - Cenník tovarov a služieb Partnera**
- b) **Príloha č.3 - Kontaktné údaje**
- c) **Príloha č.7 - Softvérové a konzultačné služby systému DS Middleware pre moduly CEPAA a jeho súčasti**

Článok IV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1 Ostatné ustanovenia Zmluvy č. 110-02/04/2009, ktoré nie sú týmto Dodatkom dotknuté, ostávajú v celosti platné a nezmenené.
- 4.2 Tento Dodatok je vyhotovený v štyroch (4) originálnych vyhotoveniach, z ktorých po podpísaní každá zmluvná strana obdrží dve (2) vyhotovenia.
- 4.3 Tento Dodatok nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom jeho zverejnenia 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 o slobode informácií“) v centrálnom registri zmlúv vedeným Úradom vlády Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že zverejnenie Dodatku zabezpečí ODBERATEĽ bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od jej podpísania oboma Zmluvnými stranami.

4.4 Partner súhlasí so zverejnením Dodatku v celom jeho znení vrátane jeho prípadných príloh v zmysle zákona o slobode informácií, pričom vyhlasuje, že Dodatok neobsahuje informácie, ktoré by nebolo možné zverejniť resp. sprístupniť v zmysle zákona o slobode informácií a to najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo a pod. a v prípade, že také informácie obsahuje dáva ODBERATEĽOVI súhlas tieto informácie v zmysle zákona zverejniť resp. sprístupniť. V prípade, ak Zmluvné strany nezverejnia tento Dodatok v zmysle zákona a v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v lehote troch mesiacov odo dňa uzatvorenia tohto Dodatku platí, že k uzatvoreniu tohto Dodatku nedošlo a Zmluvné strany nie sú týmto Dodatkom viazané.

PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN**Partner:****Digital Systems a.s.****V Bratislave dňa.....****ODBERATEĽ:****Slovenská zaručná a rozvojová banka, a.s****V Bratislave dňa.....**

Podpis: _____ Podpis: _____

Meno: Bc. Peter Haško

Meno: Ing. Peter Ševčovic

Funkcia: Predseda predstavenstva

Funkcia: Predseda predstavenstva

Podpis: _____ Podpis: _____

Meno: Mgr. Ivan Strohner

Meno: Igor Barát

Funkcia: Člen predstavenstva

Funkcia: Podpredseda predstavenstva

Cenník tovarov a služieb Partnera**Sadzby za poskytované pracovné kapacity, Služby****softvérové a konzultačné služby SWIFT (netýkajúce sa systému DS Middleware)**

| Druh práce | Druh odborníka | Cena za človekodoň bez DPH |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|
| Architekt | SWIFT Architekt senior | 1200,- EUR |
| Konzultant | SWIFT Konzultant senior | 1200,- EUR |
| Inštalčné práce | SWIFT Technológ senior | 1200,- EUR |
| Programovanie | SWIFT Technológ senior | 1200,- EUR |

a) softvérové a konzultačné služby IS DS Middleware

| Druh práce | Druh odborníka | Cena za človekodoň bez DPH |
|---------------------|------------------------|----------------------------|
| Projektové riadenie | Projektový manažér | 600,- EUR |
| Programovanie | Programátor | 544,- EUR |
| DB práce | Databázový špecialista | 544,- EUR |
| Školenia | Školiteľ | 400,- EUR |

Senior pozícia je od 3 rokov praxe s danou technológiou.

Ku všetkým cenám uvedeným v tejto ponuke bude účtovaná zákonná sadzba DPH podľa platnej legislatívy.

Konečné ceny môžu byť dočasne zmenené na základe dohody a potvrdenej objednávky oboma zmluvnými stranami.

Príloha č. 3 k Rámcovej zmluve

č. Zmluvy ODBERATEĽ: 110-02/04/2009

č. Zmluvy Partnera: 110-02/04/2009

kontaktné údaje

1. KONTAKTNÉ ÚDAJE A KONTAKTNÉ OSOBY PARTNERA

Kontaktné údaje Partnera

| | |
|--------------------------|--|
| Sídlo spoločnosti | |
| Názov spoločnosti | Digital Systems a.s |
| Ulica | Za hradbami 7 |
| PSČ, Mesto | 902 01, Pezinok |
| Peňažný ústav | Tatra Banka, a.s. |
| Číslo účtu IBAN | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| IČO | 35 800 593 |
| DIČ | 20 20 20 50 44 |
| IČ DPH | SK 20 20 20 50 44 |
| | |
| Prevádzka | |
| Názov spoločnosti | Digital Systems a.s. |
| Ulica | Údernícka 9 |
| PSČ, Mesto | 851 01 Bratislava 5 |
| Telefón | +421 2 634 525 37 |
| Fax | +421 2 634 525 38 |
| Email | info@digitalsystems.eu |
| www | www.digitalsystems.eu |

Kontaktné osoby Partnera

| Meno a priezvisko | Telefón | Mobil | E-mail |
|-------------------|-----------------------|-------------------|--|
| Peter Haško | +421 (0) 2 634 525 37 | +421 903 28 55 29 | phasko@digitalsystems.eu |

KONTAKTNÉ ÚDAJE A KONTAKTNÉ OSOBY ODBERATEĽA**Kontaktné údaje Odberateľa**

| | |
|--------------------------|--|
| Sídlo spoločnosti | |
| ODBERATEĽ | Slovenská záručná a rozvojová banka a.s. |
| Ulica | Štefánikova 27 |
| PSC, Mesto | 814 99 Bratislava |
| Telefón | +421 2 572 92 223 |
| Fax | + 421 2 57 29 22 50 |
| Email | jan.homoljak@szrb.sk |
| www | www.szrb.sk |

Kontaktné osoby Odberateľa

| Meno a priezvisko | Telefón | Mobil | E-mail |
|--------------------------|-------------------|------------------|--|
| Ján Homoljak | +421 2 572 92 223 | +421 918 212 821 | jan.homoljak@szrb.sk |

Softvérové a konzultačné služby systému DS Middleware pre moduly CEPAO a jeho súčasti

1. DEFINÍCIE POJMOV k SLA pre moduly CEPAO a jeho súčasti

„**Auto Accept**“ znamená, že ak objednávateľ do 7 kalendárnych dní nezamietne a ani neakceptuje navrhnuté riešenie, bude takéto riešenie automaticky považované za akceptované.

„**Change request**“ znamená zmenu, t.j. rozšírenie funkcionality, úpravu alebo odstránenie schválenej, plánovanej alebo podporovanej funkcionality/služby alebo jej časti a jej súvisiacej dokumentácie.

„**Change management**“ je proces, ktorý slúži na realizáciu Change request.

„**CIO**“ (Technical Director) je technický riaditeľ poskytovateľa.

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

„**GR**“ (Executive Director) je výkonný riaditeľ poskytovateľa.

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

„**HDM**“ (Help Desk Manager / Koordinátor zákazníckej podpory) je pracovník poskytovateľa priamo zodpovedný za zabezpečovanie plnenia tejto SLA.

„**Hotpatch**“ je súbor vytvorený podľa potreby poskytovateľom pre objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u objednávateľa.

„**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 tohto systému skupine užívateľov a „nízky“ – ak dôsledky Incidentu sa týkajú jednotlivca. Úroveň Impact-u určuje poskytovateľ.

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

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

„**Informačný systém**“ alebo tiež „**IS**“ je funkčný celok, tvorený hardvérovými a softvérovými komponentmi bližšie špecifikovanými v prílohe č. 1 tejto SLA. Sú nimi technické zariadenia (servery, aktívne a pasívne sieťové komponenty, kabeláže), slúžiace na zaručenie služieb komunikácie a prenosu dát v rámci siete objednávateľa.

„**Konzultačná hodina**“ sa rozumie každá začatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka poskytovateľa.

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

„**Patch**“ je súbor vytvorený výrobcom (napr. Cisco Systems, HP, IBM, Microsoft) a pravidelne distribuovaný poskytovateľom, ktorý obsahuje úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.

„**Pending**“ (stav čakania) je stav Ticket-u, keď nie je možné pokračovať v riešení, pretože pracovníci poskytovateľa čakajú na súčinnosť objednávateľa (napríklad sprístupnenie priestorov, akceptácia ponúknutého riešenia a pod.) alebo súčinnosť výrobcu (napríklad riešenie Problem-u čaká na spoluprácu Cisco TAC, na nový Patch Microsoft a pod.). Doba, počas ktorej je Ticket v stave Pending sa nezapočítava do TTRep.

„**Pracovná doba**“ alebo tiež „**Štandardná Pracovná doba** poskytovateľa je v pracovných dňoch v Slovenskej republike čas medzi 8:30 až 16:30 hod.

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

„**Pracovník poskytovateľa**“ je každý zamestnanec poskytovateľa ako aj každá tretia osoba, ktorá na základe iného ako pracovnoprávneho vzťahu s poskytovateľom plní v mene poskytovateľa jeho povinnosti podľa tejto SLA.

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

Priorita sa rozdeľuje na:

- a) **Priorita 1 (P1 Critical)** - je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla, ak je situácia veľmi naliehavá a prevádzkové problémy znemožňujú používanie IS, t.j. nie je zabezpečená elektronická komunikácia a tok dát IS a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému. 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 nastaním Incidentu. Nahlásenie takéhoto Incidentu musí byť vždy vykonané telefonicky.
- b) **Priorita 2 (P2 High)** - je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla pre Incidents, obmedzujúce používanie IS pre skupinu užívateľov a spôsobujúce významné problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným náhradným postupom. Takéto Incidents sú riešené z oboch strán s najvyššou Prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním Incidentu. Nahlásenie takéhoto Incidentu musí byť vždy telefonicky.
- c) **Priorita 3 (P3 Medium)** – je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla pre Incidents, ktoré majú dopad na malý počet užívateľov a/alebo, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci IS, t.j. prejavujú sa v nehode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii / helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách. Takéto Incidents sú riešené z oboch strán Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované urobením záznamu do aplikácie HelpDesk.
- d) **Priorita 4 (P4 Low/Planning)** – je pridelená podľa výpočtu vyplývajúceho z tabuľky – teda spravidla Incidentom s dopadom na malý počet užívateľov, (spravidla jeden) – a s nízkou dôležitosťou. Takéto Incidents sú riešené z oboch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované urobením záznamu do aplikácie HelpDesk.

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

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

„**QM**“ (Quality Manager) je manažér kvality u poskytovateľa.

„**RPO**“ (Recovery Point Objective) je Cieľový bod obnovenia t.j. okamih, do ktorého sa požaduje obnoviť dáta v produkčnom prostredí IS ak takáto požiadavka nastane. Cieľový bod obnovenia predstavuje všeobecnú definíciu "priateľskej straty" v prípade zlyhania IS.

„Request for Change“ je požiadavka na vykonanie konkrétnej činnosti (drobnej zmeny) preddefinovanej v Katalógu služieb, napr., vytvorenie užívateľského konta, pridanie do skupiny, inštalácia PC, reset hesla a pod.

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

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

„**Technická podpora**“ znamená činnosť pracovníkov poskytovateľa u objednávateľa pri riešení „Ticket-ov“.

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

„**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.

„**Modul CEPAO a jeho súčasti**“ – modul CEPAO/Rýchle záruky/Záruky/PB/Sledovanie podmienok čerpania úveru

2. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU SLA

HelpDesk poskytovateľa za účelom poskytovania servisných služieb podľa tejto SLA bude objednávateľovi prístupný nasledovne:

- SILVER (rozšírená podpora 9 hodín denne 5 pracovných dní v týždni medzi 08:00 -17:00 hod.)
- predplatené hodiny na riešenie požiadaviek: **5 hodín/mesiac**

* Všetky časy sú uvedené v CET

**Počas SK štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja je dostupnosť Helpdesk podpory (okrem podpory GOLD) obmedzená na prijímanie Critical incidentov na základe telefonického oznámenia.

Servisné služby bude poskytovateľ objednávateľovi poskytovať v:

- Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s., Štefánikova 27, Bratislava

Služby podpory zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:

- Služby podľa bodu 3.1. tejto prílohy.
- Prístup na aplikáciu HelpDesk, ktorá je prístupná prostredníctvom centrálného kontaktného miesta definovaného podľa článku 7.
- 5 voľných hodín ľubovoľných IT špecialistov uvedených v bode 8.3. tejto prílohy

Služby podpory, ktoré nie sú pokryté paušálnou cenou, zahŕňajú:

- v prípade osobitnej dohody zmluvných strán priebežné vytváranie Recovery Point Objective poskytovateľom;
- obnovenie Recovery Point Objective poskytovateľom na základe požiadavky objednávateľa.

Služby podpory nezahŕňajú hlavne:

- Údržbu, opravy, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami IS.

Zodpovednosti:

- DS 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 prostredí do záložnej lokality
- každodenný backup databázy
- každodenný backup produkčného prostredia
- udržiavanie funkčného elektronického prístupu do Banky
- Správu užívateľských účtov

3. Kategorizácia incidentov a časy poskytovania SLA

3.1 STANDARD CHANGE MANAGEMENT

| | Standard Change |
|--------------|-----------------|
| TTRes | 2 hod. |
| TTRep | 6 hod. |

3.2 INCIDENT MANAGEMENT

3.2.1 Incidenty sa členia do štyroch Priorít v závislosti od parametrov Impact a Urgency podľa tabuľky výpočtu Priority.

3.2.2 V nasledujúcej tabuľke sú definované garancie časov pre jednotlivé Priority incidentov, týkajúce sa systémov v zmysle tejto SLA prílohy:

| Reakcia | P1 - Critical | P2 - High | P3 - Medium | P4 - Low/Planning |
|--------------|---------------|-----------|-------------|-------------------|
| TTRes | 2 hod. | 3 hod. | 4 hod. | NBD |
| TTRep | 12 hod. | 24 hod. | 48 hod. | 120 hod. |

- Vyriešenie Incidentu v danej Priorite je definované ako vyriešenie závady alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia, alebo obchádzanie Incidentu, alebo návodu na obchádzanie alebo prevedenie daného Incidentu do nižšej kategórie alebo rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu (CHANGE Manažment) - vývoj/nastavenie systému.
- Jednotlivé časy predstavujú čistý čas, počítaný v rámci dostupnosti servisu, (napr. ak je dostupnosť servisu v pracovných dňoch (HelpDesk Silver a Bronze) v rámci pracovnej doby a Incident je nahlásený v piatok o 17:00, je garancia Time To Respond pre Incident s Prioritou 1 (P1) v pondelok 8:00 pre HelpDesk Silver a 9:30 pre Bronze).

3.3 PROBLEM MANAGEMENT

3.3.1. 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 ako celku, alebo v prípade že sa daný Incident viac krát zopakoval.

3.3.2. Ticketu Problem-u je po vzájomnej dohode priradená jedna zo štyroch Priorít, spravidla rovnaká ako Incident, z ktorého Ticket Problem vznikol.

3.3.3. V nasledujúcej tabuľke sú definované garancie časov pre jednotlivé Priority incidentov, týkajúce sa systémov v zmysle tejto SLA prílohy:

| Reakcia | P1 - Critical | P2 - High | P3 - Medium | P4 - Low/Planning |
|---------|---------------|-----------|-------------|-------------------|
|---------|---------------|-----------|-------------|-------------------|

| | | | | |
|--------------|------|------|------|------|
| TTRes | NBD | NBD | NBD | NBD |
| TTRep | 3 BD | 4 BD | 5 BD | 6 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. CHANGE MANAGEMENT

- 4.1. V prípade že servisná požiadavka nespadá pod Incident alebo Problem, je klasifikovaná ako (Požiadavka na zmenu) Request for Change.
- 4.2. Požiadavka na zmenu – Request for Change znamená zmenu, t.j. rozšírenie, upgrade funkčnosti systému, jeho úpravu alebo odstránenie schválenej, plánovanej alebo podporovanej služby alebo jej časti a súvisiacej dokumentácie.
- 4.3. Incident alebo Problem je možné reklasifikovať ako (Požiadavka na zmenu) Request for Change. Následne je po vzájomnej dohode dohodnutá doba opravy TimeToRepair. Pokiaľ nie je určené inak, Požiadavky na zmenu sú spoplatňované samostatne na základe skutočne vykonaných prác na základe hodinových sadziieb jednotlivých IT špecialistov alebo na základe oboma stranami odsúhlasenej cenovej kalkulácie s definovanými funkčnými požiadavkami a dodacími podmienkami.
- 4.4. V nasledujúcej tabuľke sú definované garancie časov pre jednotlivé Request for Change týkajúcej sa systémov v zmysle článku č.4. tejto SLA:

| Reakcia | P1 - Critical | P2 - High | P3 - Medium | P4 - Low/Planning |
|--------------|--|--|--|--|
| TTRes | 2 hod | 2 hod | NBD | NBD |
| TTRep | Na základe vypracovanej ponuky s presne definovanými podmienkami pre funkčnosť, cenu a termín dodania zmeny. | Na základe vypracovanej ponuky s presne definovanými podmienkami pre funkčnosť, cenu a termín dodania zmeny. | Na základe vypracovanej ponuky s presne definovanými podmienkami pre funkčnosť, cenu a termín dodania zmeny. | Na základe vypracovanej ponuky s presne definovanými podmienkami pre funkčnosť, cenu a termín dodania zmeny. |

5. ESKALÁCIE

- 5.1. V prípade nespokojnosti s poskytovaním plnenia tejto SLA má objednávateľ právo využiť eskalačnú procedúru zadaním Ticket Complaint podľa nasledovných pravidiel:
 - 5.1.1. Pre nahlásenie eskalácie môže byť použitý ktorýkoľvek zo spôsobov podľa článku 7.1. tejto SLA.
 - 5.1.2. Bez ohľadu na spôsob nahlásenia je poskytovateľ povinný každú eskaláciu evidovať v HelpDesku s definovaním Priority eskalácie.
 - 5.1.3. Priorita eskalácie je určená podľa nasledujúcej tabuľky:

| | |
|-------------------------------|---|
| Priorita P1 - Critical | Konaním poskytovateľa bol zapríčinený výpadok služby alebo ohrozená činnosť objednávateľa alebo strata jeho dát, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priorita 2 (P2 High) |
| Priorita P2 - High | Konanie poskytovateľa viedlo k zhoršeniu dopadu situácie na objednávateľa alebo bola spôsobená degradácia služby, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priorita 3 (P3 Medium) |
| Priorita P3 - Medium | Konaním poskytovateľa bola zapríčinená čiastočná alebo |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | úplná nefunkčnosť komponentu, prípadne nastalo opakované zlyhanie podľa Priorita 4 (P4 Low/Planning) |
| Priorita P4 - Low/Planning | Slúži na upozornenie na nespokojnosť objednávateľa s riešením situácie (spôsob komunikácie, technické riešenie, doba riešenia) |

- 5.2. Nasledujúca tabuľka predstavuje maticu zodpovedností pracovníkov poskytovateľa za riešenie eskalácie pre jednotlivé Priority eskalácie:

| <i>Eskalácia</i> | Riešiteľ eskalácie | Zodpovedný za riešenie | Informovaní o riešení |
|--------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| P1 – Critical | DM | CIO | HDM, SDM, QM, CIO, GR |
| P2 – High | DM | HDM | HDM, SDM, QM, CIO |
| P3 - Medium | DM | DM | DM, QM, HDM |
| P4 - Low/Planning | DM | DM | DM, QM, HDM |

6. RECOVERY POINT OBJECTIVE

- 6.1. Cieľový bod obnovenia RPO zmluvné strany stanovujú na: **24 hod.** Cieľový bod obnovenia je vyjadrený ako dĺžka času pred zlyhaním.
- 6.2. Cieľový bod obnovenia je okamih, do ktorého môže objednávateľ požadovať obnoviť dáta v produkčnom prostredí, a poskytovateľ je povinný k takémuto RPO dáta obnoviť.
- 6.3. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, zálohovanie dát vždy k Cieľovému bodu obnovenia je povinný priebežne vykonávať objednávateľ, a to tak, aby boli uvedené dáta obnoviteľné dostupnými technickými prostriedkami poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá objednávateľovi za škodu ani za riadne obnovenie RPO v prípade, ak objednávateľ neplní svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety riadne.
- 6.4. Objednávateľ berie na vedomie, že poskytovateľ obnoví dáta do RPO len na základe požiadavky objednávateľa. O potrebe vykonať obnovu RPO je však povinný poskytovateľ objednávateľa upovedomiť.
- 6.5. Pre obnovenie dát do cieľového bodu obnovenia platia garancie časov v rámci Priorít ako v prípade Problem Management-u podľa bodu 3.3.3. tejto prílohy. Lehoty na plnenie uvedené v tejto SLA sa prerušujú od momentu doručenia oznámenia poskytovateľa o potrebe vykonania RPO objednávateľovi až do momentu doručenia pokynu objednávateľa vykonať RPO poskytovateľovi.
- 6.6. Objednávateľ berie na vedomie, že poskytovateľ obnoví dáta vždy len k cieľovému bodu obnovenia, a až do momentu nasledujúceho bodu obnovenia v zmysle čl. 6.1. za dáta vygenerované v takomto medziobdobí (medzi dvoma cieľovými bodmi obnovenia) nenesie poskytovateľ žiadnu zodpovednosť a v prípade zlyhania môže dôjsť k strate všetkých dát vygenerovaných v tomto medziobdobí.

7. CENTRÁLNE KONTAKTNÉ MIESTO

7.1. Jediným kontaktným miestom je HelpDesk. HelpDesk bude objednávateľ kontaktovať jedným z nasledovných spôsobov:

- telefonicky: +421 (0) 2 634 525 39
- elektronicky prostredníctvom email: support@digitalsystems.eu
- elektronicky na adrese: <https://helpdesk.svc.dsnet/>

8. CENA PREDMETU SLA

8.1. Zmluvné strany sa dohodli na zmluvnej cene za Incident management , Problem management a Change manažment vo výške paušálneho poplatku bez DPH:

| Paušálny poplatok za služby | Cena | Jednotka |
|--|---------|------------|
| SLA SILVER – CEPAO a súvisiace súčasti | 4 890,- | EUR/mesiac |

Súčasťou paušálneho poplatku za SLA služby sú práce v trvaní 5 človeko-hodín za mesiac v kategórii Databázový špecialista/Programátor/Školiteľ/Projektový manažment. Tieto hodiny je možné kumulovať a použiť na úpravy systému, alebo servisné zásahy podľa požiadaviek objednávateľa v rámci Incident management, Problem management a Change manažmentu. Je možné kumulovať hodiny maximálne za 12 po sebe nasledujúcich mesiacov.

8.3. Incidenty vzniknuté v dôsledku zásahov objednávateľa alebo tretích strán do iných podporovaných zariadení a software, sú riešené podľa im prislúchajúcich Priorít, ale na ich vyriešenie sa nevzťahujú zmluvné pokuty uvedené v tejto prílohe a ich riešenie je spoplatnené rovnakou sadzbou ako Change management.

| Popis | Cena za hodinu/EUR bez dph |
|------------------------|----------------------------|
| Projektový manažment | 75,- |
| Programátor | 68,- |
| Databázový špecialista | 68,- |
| Školiteľ | 50,- |

8.4. Ceny uvedené v tejto SLA sú uvedené bez DPH. Poskytovateľ ako platca DPH k fakturovanej sume pripočíta zákonnú sadzbu DPH.

9. ZMLUVNÉ POKUTY

9.1. V prípade nedodržania doby TTRep špecifikovanej v bode 3.2.2. a 3.3.3. tejto prílohy SLA, si objednávateľ môže uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu nasledovne:

| Dodržiavanie TTRep vyjadrené v % za mesiac | Zmluvná pokuta vyjadrená % z ceny podľa čl. 8.1. pripadajúcej na daný mesiac |
|--|--|
| 95% a viac | 0% |

| | |
|---------------|-----|
| 90% – 95% | 30% |
| 80% - 90% | 50% |
| Menej ako 80% | 70% |

- 9.2. Dodržiavanie TTRep predstavuje pomer medzi počtom Incidentov vyriešených v požadovanom čase k celkovému počtu Incidentov.
- 9.3. 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.
- 9.4. V prípade omeškania s platbou si poskytovateľ 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 poskytovateľ vyhradzuje právo, riešiť všetky Incidenty podľa pravidiel pre najnižšiu Prioritu, t.j. Prioritu 4. a to až do doby vyrovnania si všetkých finančných záväzkov zo strany objednávateľa.
- 9.5. Uhradením zmluvnej pokuty na základe tejto SLA nie je dotknutý nárok zmluvnej strany tejto SLA na náhradu škody, spôsobenej porušením povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou.