

## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISU, PODPORY A ROZVOJA INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzatvorená podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní, v znení neskorších predpisov, podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov a podľa príslušných ustanovení zákona č. 185/2015 Z. z. autorského zákona, v znení neskorších predpisov

(„Zmluva“)

### ZMLUVNÉ STRANY

- (1) Názov: **Digital Systems a.s.**  
Sídlo: Za hradbami 7, 902 01 Pezinok  
IČO: 35 800 593  
DIČ: 2020205044  
IČ DPH: SK 2020205044  
Zastúpená: Bc. Peter Haško, predseda predstavenstva  
Mgr. Ivan Strohner, člen predstavenstva  
IBAN: SK94 [REDACTED]

(„Poskytovateľ“)

a

- (2) Názov: **Exportno-importná banka Slovenskej republiky, skrátene EXIMBANKA SR**  
Sídlo: Grösslingová 1, 811 09 Bratislava  
IČO: 35 722 959  
DIČ: 2020990796  
IČ DPH: SK 2020990796  
Zastúpená: JUDr. Marián Janočko, generálny riaditeľ a predseda Rady banky  
Ing. Pavol Tavač, MBA, námestník generálneho riaditeľa a člen Rady banky  
IBAN: SK22 [REDACTED]

(„Objednávateľ“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ spoločne ako „Zmluvné strany“, a každý z nich samostatne ako „Zmluvná strana“)

### PREAMBULA

- (A) Zmluvné strany uzatvorili Podkladové zmluvy, na základe ktorých Poskytovateľ okrem iného vytvoril pre Objednávateľa Systém a udelil Objednávateľovi licenciu na použitie Systému.
- (B) Objednávateľ nemá v zmysle Podkladových zmlúv právo na použitie zdrojových kódov Systému. Vzhľadom na vyššie uvedenú skutočnosť, Objednávateľ v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona o verejnom obstarávaní a v súlade s príslušnými ustanoveniami Autorského zákona zahájil s Poskytovateľom rokovanie ohľadom možnosti odovzdania zdrojových kódov k Systému Poskytovateľom (nad rámec povinností Poskytovateľa podľa Podkladových zmlúv), a teda ohľadom vyriešenia stavu tzv. „Vendor lock-in“ v súlade s „Konceptiou nákupu IT vo verejnej správe“ zo dňa 16.05.2019 vypracovanou UPVII (dnes už ako Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky), ako aj v zmysle zverejnenej prípadovej štúdie Úradu pre verejné obstarávanie a Slovenko.Digital.

- (C) Vzhľadom na skutočnosť, že Objednávateľ napriek rokovaniu s Poskytovateľom nezískal z dôvodu proprietárnych práv k preexistujúcemu softvéru právo na použitie zdrojových kódov Systému, Objednávateľ nemôže sám ani prostredníctvom tretej strany zabezpečovať podporu Systému.
- (D) Objednávateľ v súlade so Zákonom o verejnom obstarávaní, ako aj v súlade s „*Koncepciou nákupu IT vo verejnej správe*“ zo dňa 16.05.2019 vypracovanou MIRRI, plánuje vyhlásiť nové verejné obstarávanie.
- (E) Vzhľadom na to, že Objednávateľ na riadne plnenie svojich zákonných úloh potrebuje zabezpečiť servis resp. podporu prevádzky (Paušálne služby) a rozvoj (Služby na objednávku) Systému v nevyhnutnom rozsahu tak, aby jeho funkcionality boli v súlade s príslušnými právnymi predpismi, ktorými je Objednávateľ viazaný, sa Zmluvné strany dohodli na uzatvorení tejto Zmluvy, a to výlučne po nevyhnutnú dobu potrebnú na prípravu plánovaného verejného obstarávania a jeho realizáciu.
- (F) Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Zmluvy k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- (G) Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení tejto Zmluvy v nasledujúcom znení:

## 1. DEFINÍCIE A VÝKLAD POJMOV

1.1 Nižšie uvedené pojmy majú význam definovaný v tomto Článku 1.1 s tým, že v texte Zmluvy sú uvedené vždy s veľkým začiatočným písmenom:

- (a) „**Autorské dielo**“ znamená dielo v zmysle § 3 Autorského zákona, najmä, nie však výlučne, software, databázy a akékoľvek výstupy odovzdávané Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy, ktoré spĺňajú podmienky stanovené v § 3 Autorského zákona;
- (b) „**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 185/2015 Z. z., autorský zákon, v znení neskorších predpisov;
- (c) „**Bezpečnostný incident**“ znamená incident, ktorý predstavuje akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s inými incidentami. V prípade vzniku Bezpečnostného incidentu môže Objednávateľ požiadať Poskytovateľa o poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti pri riešení takéhoto Bezpečnostného incidentu, pričom jeho kategóriu určí Objednávateľ podľa **Prílohy č. 1 (Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA)** na základe závažnosti;
- (d) „**Cena**“ znamená Cenu Paušálnych služieb a Cenu Služieb na objednávku;
- (e) „**Cena Paušálnych služieb**“ znamená súčet Ceny predplatených Paušálnych služieb a Ceny nepredplatených Paušálnych služieb;
- (f) „**Cena predplatených Paušálnych služieb**“ znamená cena za poskytovanie Paušálnych služieb v rozsahu predplatených hodín podľa článku 2.1(b) **Prílohy č. 1 (Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA)**;
- (g) „**Cena nepredplatených Paušálnych služieb**“ znamená cena za poskytovanie Paušálnych služieb v rozsahu prevyšujúcom predplatené hodiny podľa článku 2.1(b) **Prílohy č. 1 (Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA)**;
- (h) „**Cena Služieb na objednávku**“ znamená cena za poskytovanie Služieb na objednávku;
- (i) „**Čas nahlásenia Incidentu**“ znamená časový údaj vyjadrujúci dátum a čas, kedy bol Incident nahlásený Poskytovateľovi spôsobom stanoveným v tejto Zmluve;

- (j) „**Človekohodina**“ znamená šesťdesiat (60) minút, aj nie po sebe idúcich, skutočne vykonanej práce jedného (1) človeka na plnení tejto Zmluvy, resp. Objednávky;
- (k) „**DFŠ**“ má význam uvedený v Článku 8.2;
- (l) „**Dôverná informácia**“ je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v Článku 12 (*Dôverné informácie a osobné údaje*),
  - (i) ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane) a,
  - (ii) ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
  - (iii) ktorá je výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane.

S výnimkou vyššie uvedeného platí, že Dôvernou informáciou je aj taká informácia, pre ktorú všeobecne záväzný právny predpis Slovenskej republiky definuje osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, utajované skutočnosti a iné).

- (m) „**DPH**“ znamená daň z pridanej hodnoty v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z., o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov;
- (n) „**Hardware**“ znamená akékoľvek hmotné súčasti počítačových systémov a všetko súvisiace vybavenie hmotnej povahy spolu so všetkým príslušenstvom, a vrátane celej príslušnej dokumentácie;
- (o) „**Help Desk**“ znamená nástroj Poskytovateľa, ktorý slúži pre príjem a nahlasovanie skutočností podľa Článku 6 (*Help Desk*);
- (p) „**Incident**“ alebo „**Vada**“ predstavuje neplánované prerušenie fungovania Systému či akejkoľvek jeho časti, obmedzenie kvality fungovania Systému, alebo akúkoľvek preukázateľnú nefunkčnosť Systému. Kategorizácia Incidentov je uvedená v **Prílohe č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*);
- (q) „**IT prostredie Objednávateľa**“ znamená všetok Hardware vo vlastníctve Objednávateľa a Software, vo vzťahu ku ktorému je Objednávateľ držiteľom autorských práv, alebo Hardware a Software využívaný Objednávateľom na základe iného právneho titulu (napr. licencie) poskytnutý Objednávateľom za účelom prevádzky Systému;
- (r) „**Obchodný zákonník**“ znamená zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov;
- (s) „**Objednávateľ**“ má význam uvedený v záhlaví tejto Zmluvy;
- (t) „**Objednávka**“ má význam uvedený v Článku 8.1;
- (u) „**Ohlasovateľ**“ má význam uvedený v Článku 7.3;
- (v) „**Paušálne služby**“ znamená aktívnu podporu Systému a jeho servis v súlade s podmienkami stanovenými v tejto Zmluve; Paušálne služby sú špecifikované v Článku 5.2;
- (w) „**Podkladové zmluvy**“ znamená Rámcovú zmluvu a Zmluvu o dielo;
- (x) „**Poskytovateľ**“ má význam uvedený v záhlaví tejto Zmluvy;

- (y) „**Produkčné prostredie**“ znamená inštanciu Systému v ostrej prevádzke bežne prístupnej používateľom Systému, okrem Testovacieho prostredia;
- (z) „**Rámcová zmluva**“ znamená rámcovú zmluvu č. 110-01/11/2007 uzatvorenú Zmluvnými stranami dňa 9. 11. 2007;
- (aa) „**Servisný výkaz**“ má význam podľa Článku 7.6;
- (bb) „**SLA**“ znamená úroveň kvality Paušálnych služieb dohodnutú v **Prílohe č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*);
- (cc) „**Služby**“ znamenajú Paušálne služby a Služby na objednávku;
- (dd) „**Služby na objednávku**“ znamená služby, ktoré poskytované nad rámec Paušálnych služieb a na základe a v súlade s jednotlivými Objednávkami;
- (ee) „**Software**“ znamená všetko programové vybavenie (najmä počítačové programy či ich časti v zmysle Autorského zákona), rovnako ako ďalšie veci či iné majetkové hodnoty, ktoré s programovým vybavením súvisia a sú určené na spoločné užívanie s týmto programovým vybavením, vrátane všetkej súvisiacej dokumentácie, updatov a upgradov tohto programového vybavenia, avšak s výnimkou Hardware;
- (ff) „**Systém**“ znamená dielo v zmysle Autorského zákona, ktorým je systém *IS DS Middleware* vrátane modulov *DS-AML*, *DS-Rating*, *DS-ALM*, *ESMIG* vytvorených Poskytovateľom pre Objedávateľa v rámci plnenia Podkladových zmlúv;
- (gg) „**Testovacie prostredie**“ znamená virtuálnu či fyzickú kópiu Systému určenú na vykonávanie Testov;
- (hh) „**Testy**“ znamená vykonanie testovacieho používania Systému v Testovacom prostredí prostredníctvom simulácie ostrej prevádzky v Produkčnom prostredí a reálnych situácií a testovacích scenárov;
- (ii) „**Úkony Help Desku**“ majú význam uvedený v Článku 6.2;
- (jj) „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- (kk) „**Zákon o verejnom obstarávaní**“ znamená zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- (ll) „**Zmluva**“ znamená túto zmluvu o poskytovaní služieb servisu, podpory a rozvoja informačného systému uzatvorenú medzi Objedávateľom a Poskytovateľom;
- (mm) „**Zmluva o dielo**“ znamená Zmluvu o vytvorení diela uzatvorenú Zmluvnými stranami dňa 23. 9. 2022;

## 1.2 Pre výklad tejto Zmluvy platia nasledujúce pravidlá:

- (a) pojmy definované v tejto Zmluve v množnom čísle majú zhodný význam aj v jednotnom čísle a naopak;
- (b) odkazy na „**Články**“ a „**Prílohy**“ sú odkazmi na články a prílohy tejto Zmluvy;
- (c) odkazy na „**dni**“ sú odkazmi na kalendárne dni;
- (d) odkazy na „**pracovné dni**“ znamenajú odkazy na ktorýkoľvek deň, okrem soboty a nedele a dní, na ktoré pripadá štátny sviatok alebo iný deň pracovného pokoja podľa platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky;
- (e) pojmy uvedené s veľkým začiatočným písmenom v jednotlivých Prílohách majú rovnaký význam ako v tele Zmluvy, pokiaľ nie je v konkrétnej Prílohe výslovne uvedené inak;

- (f) pokiaľ nie je skratka či pojem uvedený s veľkým písmenom v tejto Zmluve alebo v Prílohách tejto Zmluvy alebo iných častiach dokumentácie, má takáto skratka či pojem význam zvyčajne mu prisudzovaný v oblasti informačných a komunikačných technológií, pokiaľ nevyplýva z okolností inak; a
- (g) v prípade rozporu medzi textom tela tejto Zmluvy a jej Prílohami má prednosť text tela tejto Zmluvy.

## **2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 2.1** Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce.
- 2.2** Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu Zmluvy.
- 2.3** Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 2.4** Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je verejný obstarávateľ, založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.5** Objednávateľ podpisom Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s touto Zmluvou.
- 2.6** V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 2.7** Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že podlieha auditu SWIFT, spĺňa podmienky ISO 27001 a bude dodržiavať všetky s predmetom Zmluvy uvedenom v rámci Článku 3 súvisiace medzinárodné bezpečnostné štandardy.
- 2.8** Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas trvania tejto Zmluvy nebude na účely poskytovania Služieb využívať akékoľvek tretie osoby, alebo subdodávateľov.
- 2.9** Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi zámer použiť na účely poskytovania Služby subdodávateľov alebo akúkoľvek inú stranu, pričom použitie subdodávateľov alebo akejkoľvek inej strany v rozsahu väčšom ako 5 % plnenia Služieb podlieha predchádzajúcemu písomnému súhlasu Objednávateľa.
- 2.10** Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že použitie subdodávateľov alebo akejkoľvek inej strany, ktorí majú povinnosť zapísať sa do registra partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora bude vždy podliehať predchádzajúcemu písomnému súhlasu Objednávateľa.

## **3. PREDMET A ÚČEL ZMLUVY**

- 3.1** Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi plnenie pozostávajúce najmä z:
  - (a) Paušálnych služieb podľa Článku 5 (*Paušálne služby*); a

(b) Služieb na objednávku podľa Článku 8 (*Služby na objednávku*)

a tomu zodpovedajúci záväzok Objednávateľa platiť Poskytovateľovi za poskytnuté Služby dohodnutú Cenu podľa Článku 9 (*Cena a platobné podmienky*).

- 3.2** Predmetom tejto Zmluvy je tiež dohoda o ukončení Rámcovej zmluvy a vysporiadanie práv a povinností Zmluvných strán vyplývajúcich z objednávok a plnení, ktoré Poskytovateľ riadne poskytol a pri ktorých je podľa Objednávateľa nevyhnutné riadne formálno-právne vysporiadanie, a to podľa podmienok stanovených v Článku 17 (*Vysporiadanie práv a povinností*).
- 3.3** Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie servisu, podpory a rozvoja Systému za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a nevyhnutných úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Systém integrovaný v súlade s touto Zmluvou a uzatvorenými Objednávkami.
- 3.4** Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení (licencií) ku všetkým častiam Systému (bez práva na použitie zdrojových kódov), ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve.

#### **4. DOBA A MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB**

- 4.1** Poskytovateľ začne poskytovať Paušálne služby odo dňa nasledujúceho po dni, v ktorom táto Zmluva nadobudne účinnosť.
- 4.2** Služby budú spravidla poskytované formou vzdialeného prístupu (*off site*) k Systému a IT prostrediu Objednávateľa. Ak to technické podmienky neumožňujú, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa. Ak to technické podmienky umožňujú, Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi vzdialený prístup k Systému a IT prostrediu Objednávateľa najmä prostredníctvom odovzdania prihlasovacích údajov do IT prostredia Objednávateľa. Ak bude potrebné poskytovať Služby v priestoroch Objednávateľa alebo v priestoroch, v ktorých je umiestnené IT prostredie Objednávateľa, Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť pre umožnenie prístupu do takýchto priestorov.

#### **5. PAUŠÁLNE SLUŽBY**

- 5.1** Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby priebežne po dobu trvania Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 5.2** Paušálne služby pozostávajú z nasledujúcich činností:
- (a) nevyhnutná údržba (*servis/maintenance*) Systému;
  - (b) užívateľská podpora prostredníctvom služby Help Desk;
- a to v rozsahu a za podmienok podľa Článku 6 (*Help Desk*), 7 (*Hlásenie a riešenie Incidentov*) a **Prílohy č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*).

#### **6. HELP DESK**

- 6.1** Poskytovateľ sa zaväzuje odo dňa začatia poskytovania Paušálnych služieb založiť a po celú dobu trvania Zmluvy udržiavať v prevádzke Help Desk a udeliť Objednávateľovi príslušné oprávnenia k prístupu do Help Desku vrátane prihlasovacích údajov a hesiel. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť Help Desku v rozsahu špecifikovanom v **Prílohe č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*), pričom Help Desk bude dostupný:
- (a) elektronickou poštou na adrese: [support@digitalsystems.eu](mailto:support@digitalsystems.eu);
  - (b) elektronicky na adrese <https://helpdesk.svc.dsnet/>; a

(c) telefonicky na telefónnom čísle: +421 (0) 2 634 525 39 (*Hotline*).

**6.2** Help Desk zahŕňa okrem iného príjem a evidenciu Incidentov, Objednávok a ďalších správ, potvrdzovanie ich prijatia, odovzdávanie jednotlivých úloh povereným osobám, a ďalšie funkcionality bežné v súvislosti s prevádzkou Help Desku („**Úkony Help Desku**“).

## **7. HLÁSENIE A RIEŠENIE INCIDENTOV**

**7.1** Zmluvné strany sa dohodli, že každý Incident bude nahlásený založením nového Incidentu v Help Desku v súlade s Článkom 7.3.

**7.2** Objednávateľ informuje Poskytovateľ o prijatí Incidentu formou automatickej odpovede z Help Desku.

**7.3** Objednávateľ alebo ním poverený užívateľ („**Ohlasovateľ**“) je povinný uviesť popis Incidentu, ktorý bude štandardne uskutočnený vyplnením ohlasovacieho formulára v rámci Help Desku, a to v nasledujúcom rozsahu:

- (a) krátky a rámcovo výstižný názov Incidentu;
- (b) identifikácia časti Systému, ktorej sa Incident týka;
- (c) popis Incidentu, sprievodných javov a významných súvisiacich informácií;
- (d) návrh priority Incidentu uvedený v detailnom popise Incidentu.

**7.4** V prípade, že niektorá z náležitostí podľa Článku 7.3 chýba alebo je nedostatočná, Poskytovateľ si vyžiada jej doplnenie; Časom nahlásenia Incidentu je v takom prípade okamih doručenia doplnenia chýbajúcej alebo nedostatočnej náležitosti podľa Článku 7.3.

**7.5** Proces riešenia a vyriešenia Incidentov je bližšie špecifikovaný v **Prílohe č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*).

**7.6** Poskytovateľ eviduje po dobu poskytovania Služieb údaje o časovom rozsahu poskytnutých Paušálnych služieb v servisnom výkaze, a to späťne za kalendárny mesiac, v ktorom boli Paušálne služby poskytnuté („**Servisný výkaz**“). Poskytovateľ doručí Objednávateľovi Servisný výkaz vždy k schváleniu pred vystavením príslušnej Faktúry, v ktorej je fakturovaná Cena nepredplatených Paušálnych služieb za kalendárny mesiac, ktorý je predmetom daného Servisného výkazu. Zmluvné strany sa dohodli, že Servisný výkaz sa považuje za schválený v prípade, ak Objednávateľ výslovne schváli Servisný výkaz alebo ak Objednávateľ neoznámí Poskytovateľovi výhrady k Servisnému výkazu do desiatich (10) dní odo dňa doručenia Servisného výkazu Objednávateľovi. Poskytovateľ zašle Servisný výkaz na elektronickú adresu Objednávateľa alebo prostredníctvom Help Desku; rovnakým spôsobom prebieha schvaľovanie Servisného výkazu zo strany Objednávateľa.

**7.7** Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa Incidenty riešiť až do:

- (a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné Incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
- (b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

**7.8** Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov TTRes a TTRep bližšie špecifikované v rámci **Prílohy č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*).

## **8. SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU**

**8.1** Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby na objednávku na základe čiastkových objednávok uzavretých medzi Zmluvnými stranami spôsobom podľa Článku 8.2

(„**Objednávka**“). Každá Objednávka sa spravuje touto Zmluvou, avšak ustanovenia Objednávky majú prednosť pred odlišnými ustanoveniami tejto Zmluvy. Poskytovateľ začne s realizáciou Služieb na objednávku až po akceptácii písomnej záväznej Objednávky zo strany Objednávateľa podľa Článku 8.2.

- 8.2** Proces uzatvárania Objednávok bude spravidla prebiehať tak, že Objednávateľ zašle Poskytovateľovi požiadavku na vykonanie Služieb na objednávku, pričom v prípade Objednávok, pri ktorých ktorákolvek zo Zmluvných strán konajúc s odbornou starostlivosťou usúdi, že je potrebné z dôvodu určitosti plnenia vyhotoviť podrobný návrh riešenia, tak ktorákolvek Zmluvná strana môže navrhnúť, aby pred vyhotovením Objednávky Poskytovateľ za odmenu dohodnutú Zmluvnými stranami vyhotovil na základe osobitnej Objednávky podrobný návrh riešenia vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Služieb na Objednávku, plán ich realizácie a Cien Služieb na objednávku („**DFŠ**“). Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru na sumu odmeny za vyhotovenie DFŠ podľa predchádzajúcej vety po jej vyhotovení a akceptácii Objednávateľom. Po odsúhlasení DFŠ oboma Zmluvnými stranami je Objednávateľ oprávnený vyhotoviť Objednávku. V prípade jednoduchých Objednávok zašle Poskytovateľ priamo cenovú ponuku a stručný opis ponúkaného plnenia. Platnosť ponuky Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety je 30 dní. Ak Objednávateľ ponuku Poskytovateľa akceptuje, vystaví záväznú objednávku na dodávku Služieb na objednávku podľa ponuky. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenou Služieb na objednávku Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú oprávneným zástupcom Objednávateľa v lehote podľa predchádzajúcej vety, Poskytovateľ Služby na objednávku neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 8.3** Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Služieb na objednávku alebo ich častí akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby na objednávku v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa.
- 8.4** Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Službám na objednávku vystavený Poskytovateľom do piatich (5) pracovných dní odo dňa úspešného vykonania Testov Služieb na objednávku. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Služby na objednávku považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

## **9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

- 9.1** Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto Zmluvy Cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 9.2** Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Cenu, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.3** Cena predplatených Paušálnych služieb, Cena nepredplatených Paušálnych služieb a Cena Služieb na objednávku je stanovená v **Prílohe č. 2 (Cena)**.
- 9.4** Cena bude uhrádzaná na základe daňového dokladu – faktúry, ktorá musí obsahovať údaje vyžadované platnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty a v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v platnom znení, označenie tejto Zmluvy a prípadne ďalšie náležitosti stanovené touto Zmluvou alebo Objednávkou („**Faktúra**“). V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej Faktúry Objednávateľovi.
- 9.5** Cena bude uhrádzaná priamo na bankový účet Poskytovateľa písomne oznámený Poskytovateľom Objednávateľovi a uvedený na Faktúre.
- 9.6** Poskytovateľ je oprávnený vystaviť Faktúru nasledovne:



- (a) Poskytovateľ je oprávnený vystaviť Faktúru na sumu **121 000,00 EUR** (slovom: **stodvadsaťjedentisíc EUR**) zodpovedajúcu cene už poskytnutých služieb Poskytovateľom Objednávateľovi, ako aj Paušálnych služieb, ktoré Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy od účinnosti Zmluvy do 31. 12. 2023, prehľad ktorých je uvedený v **Prílohe č. 3 (Prehľad poskytnutých Služieb)**, a to do desiatich (10) dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy;
  - (b) Poskytovateľ je oprávnený vystaviť Faktúru na sumu zodpovedajúcu Cene predplatených Paušálnych služieb za každý nový kalendárny rok počnúc 1. 1. 2024 podľa článku 1.1(a) **Prílohy č. 2 (Cena)** do tridsiateho dňa (30.) dňa nového kalendárneho roka;
  - (c) Poskytovateľ je oprávnený vystaviť Faktúru na sumu zodpovedajúcu Cene nepredplatených Paušálnych služieb podľa článku 1.1(b) **Prílohy č. 2 (Cena)** do tridsiatich (30) dní odo dňa schválenia Servisného výkazu podľa Článku 7.6;
  - (d) Poskytovateľ je oprávnený vystaviť Faktúru na sumu zodpovedajúcu Cene Služieb na objednávku podľa článku 2 **Prílohy č. 2 (Cena)** po ich poskytnutí a akceptácii Objednávateľom.
- 9.7** Lehota splatnosti Faktúry je tridsať (30) dní odo dňa doručenia príslušnej Faktúry Objednávateľovi. Faktúru je možné zasielať v písomnej forme poštou alebo e-mailom (vo formáte PDF). Za deň úhrady fakturovanej sumy sa považuje deň pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.8** V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou Ceny podľa tejto Zmluvy vzniká Poskytovateľovi nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania.
- 9.9** V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou Ceny podľa tejto Zmluvy o viac ako 15 dní vzniká Poskytovateľovi právo riešiť všetky Incidenty podľa pravidiel pre najnižšiu Prioritu, t.j. Prioritu P4 (*Low/Planning*) podľa **Prílohy č. 1 (Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA)**, a to až do doby vyrovnania si všetkých finančných záväzkov zo strany Objednávateľa. V prípade, ak omeškanie Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety trvá viac ako 60 dní a Objednávateľ neuhradí všetky dlžné sumy v plnom rozsahu ani v dodatočnej lehote 30 dní určenej v rámci osobitnej písomnej výzvy Poskytovateľa doručenej Objednávateľovi, ktorú mu za týmto účelom poskytol Poskytovateľ, vzniká Poskytovateľovi právo prerušiť poskytovanie Služieb, a to až do doby vyrovnania si všetkých finančných záväzkov zo strany Objednávateľa.
- 10. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**
- 10.1** Zmluvné strany sú povinné poskytovať si vzájomnú súčinnosť na účely riadneho plnenia ich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov a k omeškaniu s plnením jednotlivých peňažných záväzkov.
- 10.2** Ak je nevyhnutné na riadne plnenie povinností niektorej zo Zmluvných strán obstaranie či vykonanie konkrétnej činnosti druhou Zmluvnou stranou alebo vyhotovenie listín či písomností (dokumentov), zaväzuje sa táto Zmluvná strana vykonať také činnosti či vyhotoviť potrebné dokumenty, aby druhá Zmluvná strana mohla plniť svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy.
- 10.3** Zmluvné strany sa dohodli, že v rámci poskytovania Služieb zodpovedá Poskytovateľ za:
- (a) Riadne fungovanie modulov *DS-AML*, *DS-Rating*, *DS-ALM*, *ESMIG* – *GPI* a T2 konektorov a interfacov;
  - (b) Správu a riadne fungovanie databázy modulov *DS-AML*, *DS-Rating*, *DS-ALM*, *ESMIG*;
  - (c) Aplikačný server;
  - (d) Databázový server;
  - (e) Konektivitu na strane Poskytovateľa;

- (f) Release management väd a zmenových úprav do Testovacieho prostredia a Produkčného prostredia; podmienkou je včasné doručenie oznámenia Objednávateľa Poskytovateľovi o pripravenej verzii, vrátane zoznamu opráv a zmien aplikácie, vzájomná dohoda Zmluvných strán ohľadom termínu nasadenia do Testovacieho prostredia a Produkčného prostredia a potvrdenie zo strany Objednávateľa, že takáto verzia môže byť do Testovacieho prostredia a Produkčného prostredia nasadená.

**10.4** Zmluvné strany sa dohodli, že na účely poskytovania Služieb zodpovedá Objednávateľ za:

- (a) Hardware;
- (b) Konektivitu na strane Objednávateľa;
- (c) Operačný systém všetkých serverov používaných modulmi *DS-AML*, *DS-Rating*, *DS-ALM*, *ESMIG*;
- (d) Aktívny monitoring Systému, vstupov a výstupov;
- (e) Databázový servermirroring prostredí do záložnej lokality;
- (f) Každodenný backup databázy;
- (g) Každodenný backup Produkčného prostredia;
- (h) Užívateľské akcie podľa katalógu rolí a v súlade s užívateľskou príručkou Systému;
- (i) Udržiavanie funkčného elektronického prístupu do IT prostredia Objednávateľa;
- (j) Správu užívateľských účtov.

**10.5** Poskytovateľ sa zaväzuje:

- (a) postupovať pri plnení povinností vyplývajúcich zo Zmluvy s odbornou starostlivosťou a tzv. „best practices“, a to prostredníctvom osôb, ktoré majú všetku potrebnú kvalifikáciu i skúsenosti k plneniu svojich úloh,
- (b) pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy dodržiavať pokyny Objednávateľa v rozsahu podľa tejto Zmluvy,
- (c) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné plnenie Služieb,
- (d) poskytovať záruku za to, že Služby na objednávku obsahujú všetky Objednávateľom vyžiadané a schválené funkcie a vlastnosti v čase jeho odovzdania a riadneho prevzatia Objednávateľom a že neobsahuje žiadne funkcionality, ktoré by umožňovali neoprávnený prístup alebo neoprávnené zásahy do Systému (tzv. back-doors),
- (e) venovať osobitnú pozornosť a starostlivosť analýze a návrhu riešenia, a to najmä v záujme naplnenia účelu Zmluvy a účelu Objednávok, a tiež v záujme riadneho a včasného poskytnutia Služieb, pričom prípadné náklady na potrebné zmeny návrhu riešenia po jeho odsúhlasení Objednávateľom a implementáciu takto upraveného riešenia znáša Poskytovateľ, ak nedošlo k zmene okolností a podkladových informácií, na základe ktorých bol návrh riešenia vypracovaný; v ostatných prípadoch Poskytovateľ nezodpovedá za náklady podľa predchádzajúcej vety,
- (f) poskytovať Služby objektívnym, nestranným a profesionálnym spôsobom, neovplyvneným akýmkoľvek iným obchodným záujmom Poskytovateľa, či kohokoľvek z osôb vystupujúcich na jeho strane, bez nadväznosti na prisľúbenie alebo získanie akýchkoľvek odmien v spojení s plnením tejto Zmluvy od inej osoby ako je Objednávateľ,
- (g) v prípade, že zistí alebo pri vynaložení odbornej starostlivosti mohol zistiť, že informácie, pokyny v rozsahu podľa tejto Zmluvy, alebo vstupy poskytnuté Poskytovateľovi Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou vystupovať za Objednávateľa, sú chybné, nevhodné, neuskutočnené riadne alebo nedostatočne kvalitné, písomne upozorniť Objednávateľa, inak za použitie zodpovedá Poskytovateľ,

- (h) poskytnúť Objednávateľovi alebo inej poverenej osobe Objednávateľa informáciu o stave Služieb alebo informáciu súvisiacu so Službami na základe žiadosti Objednávateľa v súlade s SLA,
- (i) udržiavať Systém a odstraňovať Vady Systému v lehotách podľa tejto Zmluvy,
- (j) dbať na to, aby svojím konaním nespôsobil škodu na majetku a zariadeniach, ktoré sú inštalované v priestoroch Objednávateľa a je povinný aj inak konať a postupovať tak, aby predchádzal vzniku škody,
- (k) poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť v súvislosti s výkonom auditu účtovnej závierky a auditu účtovných bezpečnostných systémov alebo kontroly riešení dodaných v rámci tejto Zmluvy a poskytnúť Objednávateľovi a jemu nadriadeným orgánom nevyhnutne potrebnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu a vyšetrovaní bezpečnostnej udalosti, ktoré súvisia s plnením tejto Zmluvy,
- (l) po ukončení tejto Zmluvy vrátiť, previesť podľa povahy veci aj zničiť všetky informácie Objednávateľa, ku ktorým mal Poskytovateľ prístup počas trvania zmluvného vzťahu.

**10.6** Objednávateľ sa zaväzuje, pokiaľ to nevyklučujú všeobecne záväzné právne predpisy Objednávateľa:

- (a) dodať Poskytovateľovi na jeho písomnú žiadosť požadované informácie a údaje súvisiace s touto Zmluvou, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. Žiadosť o poskytnutie informácie podľa tohto odseku musí byť vždy dostatočne konkrétna a jednoznačná. Poskytovateľ je povinný čo najpresnejšie identifikovať, aké konkrétne informácie mu má Objednávateľ poskytnúť, z akého dôvodu a v akom rozsahu tieto potrebuje pre dodanie Služieb,
- (b) poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú požadovanú súčinnosť na plnenie predmetu Zmluvy v rozsahu predpokladanom Zmluvou, a to v termíne dohodnutom s Poskytovateľom za podmienok uvedených v tejto Zmluve,
- (c) pri dodržaní bezpečnostných a ďalších predpisov Objednávateľa umožniť nevyhnutne potrebný prístup na technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre zhotovovanie a podporu Systému a podľa potreby zabezpečiť vzdialený prístup v rozsahu nevyhnutnom pre realizáciu Služieb, to všetko na náklady Objednávateľa, s výnimkou nákladov na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup,
- (d) zabezpečiť nevyhnutné relevantné prístupy na pracoviská Objednávateľa pre zamestnancov Poskytovateľa vykonávajúcich Služby počas pracovných dní Objednávateľa v rámci jeho pracovnej doby,
- (e) zabezpečiť vstup na pracoviská Objednávateľa výlučne za prítomnosti Objednávateľa prípadne v sprievode inej poverenej osoby Objednávateľa.

## **11. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA**

**11.1** Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutia Služieb podľa tejto Zmluvy môže byť aj:

- (a) vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
- (b) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenty obchodne dostupný proprietárny SW),
- (c) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenty obchodne nedostupný proprietárny SW),

- (d) použitie open source počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (tzv. preexistentný open source SW),

je k týmto výstupom poskytovania Služieb poskytovaná nevýhradná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto Článku 11 (*Práva duševného vlastníctva*), a to na účel podľa tejto Zmluvy.

- 11.2** Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený Autorským zákonom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program (s výnimkou modulu, na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) bez oprávnenia na použitie, zmenu a zásah do zdrojových kódov.
- 11.3** Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
- 11.4** Odmena za udelenie licencie k Systému alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v Článku 11.3 je súčasťou Ceny. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto Zmluvy zodpovedať 10 % hodnoty Služby.
- 11.5** Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán.
- 11.6** Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 11.7** Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistentných proprietárnych a open source SW v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 11.8** Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci Ceny riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Zmluvy.

## **12. DÔVERNÉ INFORMÁCIE A OSOBNÉ ÚDAJE**

- 12.1** Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy nebude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda nebude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.
- 12.2** Zmluvné strany sú povinné zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 12.3** Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením tejto Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie jej predmetu, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s Poskytovateľom alebo subdodávateľom Poskytovateľa ak sa podieľa na plnení predmetu tejto Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia

zmluvných povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

- 12.4** Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením tejto Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- (a) boli zverejnené už pred podpisom tejto Zmluvy,
  - (b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise tejto Zmluvy z iného dôvodu, ako z dôvodu porušenia povinností podľa tejto Zmluvy,
  - (c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, informácie sprístupní iba v nevyhnutnom rozsahu a na takýto účel,
  - (d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 12.5** Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené Dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že oboznámil svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto Zmluvy, o povinnosti mlčanlivosti.
- 12.6** Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, a zároveň sa zaväzujú ich ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné Dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom, ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia Dôverné informácie druhej Zmluvnej strany tretej osobe.

### **13. ZÁRUKA A ODSTRÁŇOVANIE VÁD**

- 13.1** V prípade, ak v rámci tejto Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s touto Zmluvou, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že Autorské dielo je v čase dodania Autorského diela bez väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí výstupu poskytovania Služieb alebo jeho časti, s výnimkou prípadov, ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.
- 13.2** Ak majú poskytnuté Služby vady, je Objednávateľ bezodkladne povinný upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Kategorizácia Incidentov je uvedená v **Prílohe č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*).
- 13.3** Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Systému, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle Zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti Zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo; a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto Zmluvy riadne (napr. vada Služby na objednávku spôsobí nefunkčnosť Systému), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti Zmluvných strán v súvislosti s takou vadou riadiť touto Zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba zo Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.

### **14. NÁROK NA NÁHRADU ŠKODY**

- 14.1** Každá zo Zmluvných strán je povinná nahradiť druhej Zmluvnej strane škodu spôsobenú jej porušením tejto Zmluvy, resp. Objednávky v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

a touto Zmluvou, resp. Objednávkou. Prípadná škoda bude nahradená v peniazoch.

- 14.2** Žiadna zo Zmluvných strán nie je povinná nahradiť prípadnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, resp. Objednávky, ak táto bude spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka.
- 14.3** Ak bude niektoré zo Zmluvných strán zabránené plniť svoje povinnosti z dôvodu existencie okolnosti vylučujúcej zodpovednosť, je táto Zmluvná strana povinná oznámiť bez zbytočného odkladu druhej Zmluvnej strane túto skutočnosť.
- 14.4** Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa nepovažujú okolnosti, ktoré vyplývajú z osobných alebo hospodárskych pomerov povinnej Zmluvnej strany, a ďalej prekážky plnenia, ktoré bola príslušná Zmluvná strana povinná prekonať alebo odstrániť podľa tejto Zmluvy, resp. Objednávky alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, ako aj okolnosti, ktoré sa prejavili až v čase, keď povinná Zmluvná strana už bola v omeškaní.

## **15. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY**

- 15.1** Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.

## **16. ZMENY ZMLUVY**

- 16.1** Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Systému, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 16.2** Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 Zákonom o verejnom obstarávaní písomne navrhnúť zmenu Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto Zmluve.
- 16.3** Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

## **17. VYSPORIADANIE PRÁV A POVINNOSTÍ**

- 17.1** Zmluvné strany uzavreli Podkladové zmluvy.
- 17.2** Poskytovateľ dodal do dňa účinnosti tejto Zmluvy Objednávateľovi služby rôzneho charakteru, a to na základe objednávok, ktoré neboli sformalizované.
- 17.3** Objednávateľ uznáva v zmysle ustanovenia § 323 Obchodného zákonníka svoj záväzok voči Poskytovateľovi zaplatiť za služby uvedené v **Prílohe č. 3 (Prehľad poskytnutých služieb)** cenu týchto služieb uvedenú v Článku 9.6(a), čo do dôvodu a výšky, a zaväzuje sa ho splniť podľa podmienok stanovených v tejto Zmluve.
- 17.4** Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že pripísaním sumy podľa Článku 17.3 na účet Poskytovateľa sa považujú všetky a akékoľvek nároky Poskytovateľa voči Objednávateľovi, ktoré vznikli Poskytovateľovi, alebo o ktorých Poskytovateľ tvrdí, že mu vznikli počas poskytovania služieb pre Objednávateľa do dňa účinnosti tejto Zmluvy, za urovnané, a že Poskytovateľ nemá žiadne iné nároky voči Objednávateľovi v súvislosti s poskytovaním služieb pre Objednávateľa, a z Rámцovej zmluvy do dňa účinnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ zároveň prehlasuje, že si voči Objednávateľovi žiadne iné nároky vyplývajúce z Rámцovej zmluvy a/alebo v súvislosti s poskytovaním služieb do dňa účinnosti tejto Zmluvy neuplatňuje a ani nebude v budúcnosti uplatňovať a pre prípad, že by takéto nároky existovali sa ich vyslovene vzdáva.

- 17.5 Pripísaním sumy istiny podľa Článku 17.5 na účet Poskytovateľa sa považujú nároky Poskytovateľa voči Objednávateľovi v súvislosti s poskytovaním služieb zo strany Poskytovateľa pre Objednávateľa a z Rámcovej zmluvy do dňa účinnosti tejto Zmluvy za urovnané.
- 17.6 Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že práva Objednávateľa voči Poskytovateľovi zo záruk podľa Rámcovej zmluvy a tejto Zmluvy a zo zodpovednosti za vady podľa Rámcovej zmluvy a tejto Zmluvy zostávajú zachované.
- 17.7 Zmluvné strany sa podpisom tejto Zmluvy dohodli na ukončení Rámcovej zmluvy, a to ku dňu nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 17.8 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že práva a povinnosti ako aj nároky Zmluvných strán pochádzajúce z Rámcovej zmluvy týkajúce sa poskytovania služieb v rozsahu Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy, sa v celom rozsahu spravujú ustanoveniami tejto Zmluvy.
- 17.9 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa vysporiadane práv a povinností uvedených v Článku 17 neaplikuje na Zmluvu o poskytovaní služieb č. 110-01/03/2008, ktorá je uzatvorená medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, a v rámci ktorej Poskytovateľ neviduje ku dňu podpisu tejto Zmluvy voči Objednávateľovi akékoľvek nároky.

## **18. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU**

- 18.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31. 12. 2024.
- 18.2 Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou môže byť ukončený nasledujúcimi spôsobmi:
- (a) uplynutím dohodnutej doby trvania tejto Zmluvy;
  - (b) písomnou dohodou Zmluvných strán;
  - (c) písomným odstúpením od Zmluvy podľa Článku 18.3;
- 18.3 Každá Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak Zmluvná strana poruší túto Zmluvu podstatným spôsobom a v lehote desať (10) dní od obdržania písomnej výzvy druhej Zmluvnej strany k náprave toto svoje porušenie nenapraví. Odstúpenie od Zmluvy musí byť riadne odôvodnené.
- 18.4 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhkoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie a zjednania nápravy.
- 18.5 Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od tejto Zmluvy výlučne v prípadoch stanovených touto Zmluvou. Výpoveď resp. odstúpenie od Zmluvy doručí Zmluvná strana druhej Zmluvnej strane doporučenou poštou.
- 18.6 Ukončením Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení Zmluvy.
- 18.7 V prípade odstúpenia od Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách.

## **19. ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV**

- 19.1 Zmluva sa riadi a bude vykladaná v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonníkom.
- 19.2 Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť všetky spory, ktoré medzi nimi môžu vzniknúť v súvislosti s plnením alebo výkladom tejto Zmluvy prednostne rokovaním a vzájomnou dohodou. Pokiaľ sa

nepodari vyriešiť predmetný spor do tridsiatich (30) dní od začatia jeho riešenia, bude takýto spor predložený ktoroukoľvek zo Zmluvných strán miestne príslušnému súdu Poskytovateľa.

## **20. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 20.1** Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu poslednou zo Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Zmluvné strany so zverejnením Zmluvy súhlasia.
- 20.2** Práva a povinnosti Zmluvných strán vyplývajúce z tejto Zmluvy oprávňujú a zaväzujú aj prípadných právnych nástupcov Zmluvných strán.
- 20.3** Žiadna zo Zmluvných strán nie je oprávnená postúpiť akékoľvek práva alebo povinnosti zo Zmluvy na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.
- 20.4** Túto Zmluvu je možné meniť výlučne písomne, a to formou očíslovaných dodatkov k tejto Zmluve, ak táto Zmluva neustanovuje inak.
- 20.5** Ak táto Zmluva neustanovuje inak, akékoľvek oznámenie alebo dokument, ktorý má byť doručený podľa tejto Zmluvy, môže byť doručený osobne, kuriérom alebo zaslaný doporučenou poštovou zásielkou a/alebo v prípadoch výslovne dohodnutých môže byť doručený elektronicky (e-mailom) Zmluvnej strane, ktorej má byť doručený, a to prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v záhlaví tejto Zmluvy alebo, ak sa tak Zmluvné strany výslovne dohodnú, prostredníctvom nasledujúcich e-mailových adries:
- (a) E-mailová adresa Poskytovateľa: [REDACTED].
  - (b) E-mailová adresa Objednávateľa: [REDACTED].
- 20.6** Každá Zmluvná strana oznámi bez zbytočného odkladu druhej Zmluvnej strane akékoľvek zmeny údajov podľa Článku 20.5 formou doporučeného listu alebo e-mailom. Riadnym doručením tohto oznámenia dôjde k zmene doručovacej adresy Zmluvnej strany bez nutnosti uzatvorenia písomného dodatku k tejto Zmluve.
- 20.7** V prípade, že je alebo sa stane akékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy celkom alebo čiastočne neplatným, nulitným alebo nevymáhateľným, nebude to mať vplyv na platnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné, nulitné alebo nevymáhateľné ustanovenie novým ustanovením, ktorého znenie bude zodpovedať úmyslu vyjadrenému pôvodným ustanovením a touto Zmluvou ako celkom.
- 20.8** Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch v slovenskom jazyku, pričom každá Zmluvná strana obdrží jedno (1) vyhotovenie.
- 20.9** Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvorí:
- (a) *Príloha č. 1: Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA;*
  - (b) *Príloha č. 2: Cena;*
  - (c) *Príloha č. 3: Prehľad poskytnutých služieb.*

**ZVYŠOK STRANY PONECHANÝ ÚMYSELNE PRÁZDNY**



## PODPISOVÁ STRANA

Zmluvné strany týmto výslovne prehlasujú, že táto Zmluva vyjadruje ich pravú a slobodnú vôľu, na dôkaz čoho pripájajú nižšie svoje podpisy.

**Digital Systems a.s.**

Miesto: Bratislava

Dátum: 30.11.2023

**Exportno-importná banka Slovenskej republiky, skrátené EXIMBANKA SR**

Miesto: Bratislava

Dátum: 5.12.2023

---

Meno: Bc. Peter Haško

predseda predstavenstva

---

Meno: JUDr. Marián Janočko

generálny riaditeľ a predseda Rady banky

---

Meno: Mgr. Ivan Strohner

člen predstavenstva

---

Meno: Ing. Pavol Tavač, MBA

námestník generálneho riaditeľa a člen Rady banky

## PRÍLOHA Č. 1: ŠPECIFIKÁCIA PAUŠÁLNYCH SLUŽIEB A SLA

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

**1.1** Pojmy uvedené s veľkým začiatočným písmenom majú význam definovaný v Článku 1.1 a nasledujúci význam:

- (a) „**BD**“ znamená pracovný deň, t.j. ktorýkoľvek deň, okrem soboty a nedele a dní, na ktoré pripadá štátny sviatok alebo iný deň pracovného pokoja podľa platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky;
- (b) „**Change management**“ znamená proces, ktorý slúži na realizáciu Request for Change;
- (c) „**Incident management**“ znamená proces, ktorý slúži na vyriešenie Incidentu;
- (d) „**NBD**“ znamená nasledujúci BD po dni, v ktorom nastala rozhodná udalosť;
- (e) „**Pending**“ znamená stav Ticketu, keď nie je možné pokračovať v riešení z dôvodu čakania na poskytnutie súčinnosti zo strany Objednávateľa (napríklad sprístupnenie priestorov, akceptácia ponúknutého riešenia a pod.) alebo súčinnosti výrobcu (napríklad riešenie Problemu čaká na spoluprácu *Cisco TAC*, na nový *Patch Microsoft* a pod.);
- (f) „**Pracovná doba**“ znamená pracovná doba Poskytovateľa, ktorou je čas medzi 8:30 až 16:30 hod počas BD;
- (g) „**Problem**“ znamená neznáma podstatná príčina jedného závažného alebo viacerých opakujúcich sa Incidentov;
- (h) „**Problem management**“ znamená proces, ktorý slúži na vyriešenie Problemu;
- (i) „**Reakcia**“ znamená kvalifikovanú a konkrétnu odpoveď na nahlásenie Incidentu alebo na inú požiadavku Objednávateľa;
- (j) „**Request for Change**“ znamená požiadavku Objednávateľa na zmenu, t.j. rozšírenie, upgrade funkčnosti Systému, jeho úpravu alebo odstránenie schválenej, plánovanej alebo podporovanej služby alebo jej časti a súvisiacej dokumentácie;
- (k) „**Ticket**“ znamená zaznamenanú požiadavku Objednávateľa v Help Desku;
- (l) „**TTRes**“ (*Time to respond*) znamená čas od vytvorenia Ticketu v Help Desku do doby začatia riešenia Ticketu;
- (m) „**TTRep**“ (*Time to repair*) znamená čas od okamihu potvrdenia funkčnosti prístupu do Systému zo strany Poskytovateľa do doby vyriešenia Ticketu. V prípade, že prístup do Systému po potvrdení Poskytovateľa prestane byť funkčný, Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť Objednávateľovi a až do momentu potvrdenia Poskytovateľa, že prístup je opätovne funkčný, sa počítanie času TTRep prerušuje.

### 2. ŠPECIFIKÁCIA PAUŠÁLNYCH SLUŽIEB

**2.1** Paušálne služby pozostávajú z nasledujúcich činností:

- (a) **nevyhnutná údržba (servis/maintenance) Systému v nasledujúcom rozsahu:**
  - (i) Telefonické nahlasovanie požiadaviek Objednávateľa prostredníctvom Help Desku (*Hotline*) a poskytovanie Reakcií na požiadavky Objednávateľa v rámci Incident Management, Problem Management a Change Management podľa tejto **Prílohy č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*);
  - (ii) Nevyhnutné úpravy Software pri zmene existujúcich súčasných Hardware / Software komponentov Systému (t. j., Operačný systém, Databáza, Web Server a Prehliadač);

konverzie na iné Hardware / Software komponenty nie sú zahrnuté v Paušálnych službách;

- (iii) Aktualizácie existujúcich súčasných Software komponentov Systému (t. j., Operačný systém, Databáza, Web Server a Prehliadač), správ a procesov podľa právnych predpisov, v súlade s ktorými bol Systém vytvorený. V prípade, že sa v dôsledku zmeny právnych predpisov vyžaduje vytvorenie, zmena alebo začlenenie novej správy, procesov, obchodných funkcií alebo komponentov do Systému, tieto činnosti nie sú zahrnuté v Paušálnych službách. Prechod na nové funkcie Systému dodané v rámci aktualizácie Systému môže byť spoplatnený, pričom tieto poplatky nie sú zahrnuté v Cene Paušálnych služieb; v prípade, ak Objednávateľ nemá záujem o nové funkcie Systému podľa predchádzajúcej vety, nové funkcie Systému nebudú Objednávateľovi dostupné;
  - (iv) Pridanie sady výkazov v rozsahu max. 2MD pre modul DS-Rating jedenkrát (1x) ročne;
  - (v) Údržba sankčných databáz EU, USDN, OECD, DS PEPs SR pre modul DS-AML.
- (b) **užívateľská podpora prostredníctvom služby Help Desk v nasledujúcom rozsahu:**
- (i) BRONZE (užívateľská podpora medzi 08:00 – 16:00 hod. v pracovné dni):
    - (1) SLA pre modul DS-Rating;
    - (2) SLA pre modul DS-ALM;
    - (3) SLA pre modul ESMIG;
    - (4) SLA pre modul DS-AML
- Užívateľská podpora pre tieto moduly počas štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja podľa platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky je obmedzená na prijímanie Incidentov P1 (*Critical*) nahlásených telefonicky podľa článku 3.1(a) tejto **Prílohy č. 1 (Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA)** medzi 08:00 – 16:00 hod. bez predplatených hodín;
- (ii) desať (10) hodín na riešenie požiadaviek Objednávateľa za každý kalendárny mesiac počas trvania Zmluvy pre podporované moduly spolu;
  - (iii) Údržba, oprava, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami Systému nie sú zahrnuté v Paušálnych službách.

### 3. KATEGORIZÁCIA INCIDENTOV

#### 3.1 Incidents sa rozdeľujú do kategórií:

- (a) **P1 Critical** – Incident znemožňuje používanie Systému, nie je zabezpečená elektronická komunikácia a tok dát Systému a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežných postupov v kompetencii Objednávateľa; takéto Incidents sú riešené oboma Zmluvnými stranami s najvyššou prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť Systému pôvodnej úrovne. Nahlásenie takéhoto Incidentu musí byť vždy vykonané telefonicky v zmysle Článku 6 (*Help Desk*);
- (b) **P2 High** – Incidents obmedzujúce používanie Systému pre skupinu užívateľov a spôsobujúce významné problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným náhradným postupom. Nahlásenie takéhoto Incidentu musí byť vždy vykonané telefonicky v zmysle Článku 6 (*Help Desk*);
- (c) **P3 Medium** – Incidents, ktoré majú dopad na malý počet užívateľov a/alebo, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci Systému. Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované vykonaním záznamu do aplikácie Help Desk v zmysle Článku 6 (*Help Desk*);
- (d) **P4 Low/Planning** – Incidents s dopadom na malý počet užívateľov (spravidla jeden) a s nízkou dôležitosťou. Nahlásenie takéhoto Incidentu je realizované vykonaním záznamu do aplikácie Help Desk v zmysle Článku 6 (*Help Desk*).

## 4. INCIDENT MANAGEMENT

4.1 TTRes a TTRep sú pre jednotlivé Incidenty stanovené nasledovne:

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.

4.2 Jednotlivé časy TTRes a TTRep podľa článku 4.1 tejto **Prílohy č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*) sú počítané v rámci dostupnosti Help Desk v zmysle článku 3.1(b) tejto **Prílohy č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*).

4.3 Doba, počas ktorej je Ticket v stave Pending, sa nezapočítava do TTRep.

## 5. PROBLEM MANAGEMENT

5.1 Ak vyriešenie Incidentu nie je finálne (napr. je poskytnuté náhradné riešenie alebo návod na obchádzanie), Poskytovateľ vytvorí Ticket Problém. Objednávateľ má právo vytvoriť Ticket Problém výlučne v prípade závažného Incidentu (*P1 Critical*), alebo v prípade opakovaného výskytu Incidentu.

5.2 TTRes a TTRep sú v rámci Problem Management stanovené nasledovne:

Reakcia	P1 – Critical	P2 – High	P3 – Medium	P4 – Low/Planning
TTRes	NBD	NBD	NBD	NBD
TTRep	3 BD	4 BD	5 BD	6 BD

5.3 Doba, počas ktorej je Ticket v stave Pending, sa nezapočítava do TTRep.

5.4 Jednotlivé časy TTRes a TTRep podľa článku 4.1 tejto **Prílohy č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*) sú počítané v rámci dostupnosti Help Desk v zmysle článku 3.1(b) tejto **Prílohy č. 1** (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*).

## 6. CHANGE MANAGEMENT

6.1 V prípade, že požiadavka Objednávateľa nespadá pod Incident alebo Problem, je klasifikovaná ako Request for Change.

6.2 TTRes a TTRep sú v rámci Change Management stanovené nasledovne:

Reakcia	P1 – Critical	P2 – High	P3 – Medium	P4 – Low/Planning
TTRes	24 hod	48 hod	3 NBD	4 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.

## PRÍLOHA Č. 2: CENA

### 1. CENA PAUŠÁLNYCH SLUŽIEB

1.1 Cenu Paušálnych služieb tvorí súčet Ceny predplatených Paušálnych služieb a Ceny nepredplatených Paušálnych služieb, ktoré sú určené nasledovne:

(a) Cena predplatených Paušálnych služieb je určená nasledovne:

Označenie Paušálnej služby	Cena za kalendárny rok od 1. 1. 2024 [EUR bez DPH]
<b>SLA BRONZE</b> článok 2.1(b)(i) Prílohy č. 1 ( <i>Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA</i> )	
- DS-Rating	9 981,00
- DS-ALM	9 980,00
- ESMIG	9 980,00
- DS-AML	13 080,00
<b>MAINTENANCE</b> článok 2.1(a) Prílohy č. 1 ( <i>Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA</i> )	
- DS-Rating	8 428,00
- DS-ALM	11 922,00
- ESMIG	27 947,00
- GPI	11 977,00
- T2 konektor	9 981,00
- DS-AML	10 979,00
<b>Cena spolu</b>	<b>124 255,00</b>
<b>Zľava</b>	<b>9 255,00</b>
<b>Cena po zľave</b>	<b>115 000,00</b>

(b) Cena nepredplatených Paušálnych služieb sa vypočíta ako súčin počtu Človekohodín vynaložených Poskytovateľom na poskytovanie Paušálnych služieb pre Objednávateľa v rozsahu prevyšujúcom predplatené hodiny podľa článku 2.1(b) Prílohy č. 1 (*Špecifikácia Paušálnych služieb a SLA*), ktoré Objednávateľ schválil na základe príslušného Servisného výkazu postupom podľa Článku 7.6, a hodinovej sadzby **85,- EUR bez DPH**.

### 2. CENA SLUŽIEB NA OBJEDNÁVKU

2.1 Ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak, Cena Služieb na objednávku sa vypočíta ako súčin počtu Človekohodín na poskytovanie Služieb na objednávku dohodnutého v Objednávke a hodinovej sadzby **85 EUR bez DPH**.

### PRÍLOHA Č. 3: PREHĽAD POSKYTNUTÝCH SLUŽIEB

#### 1. POSKYTNUTÉ SLUŽBY

1.1 Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi alebo ku dňu nadobudnutia účinnosti Zmluvy poskytuje nasledujúce služby:

Typ služby	Špecifikácia služby
SLA	SLA BRONZE pre modul DS-Rating za rok 2023
SLA	SLA BRONZE pre modul DS-ESMIG za rok 2023
SLA	SLA BRONZE pre modul DS-AML za rok 2023
Maintenance	modul DS-Rating za rok 2023
Maintenance	modul DS-ESMIG za rok 2023
Maintenance	Služba GPI za rok 2023
Maintenance	T2 konektor za rok 2023
Maintenance	modul DS-AML za rok 2023
Zmenová požiadavka	DS-Rating- spoločné view pre výkazy v starej a novej štruktúre
Zmenová požiadavka	DS-ALM/LAAM workaround pre vyriešenie problému spätnej valutácie v konektore medzi BIS a ALM
Zmenová požiadavka	DS-ESMIG a DS AML- odstránenie SEPA modulu a nový konektor medzi BIS a AML pre transakcie
Služby podpory nad rámec predplatených hodín	Servisný výkaz 1/2023 a 2/2023
Služby podpory nad rámec predplatených hodín	Nastavenie zálohovania pre novú produkčnú inštanciu DS-Rating podľa požiadaviek Eximbanky SR
Služby podpory nad rámec predplatených hodín	Prekonfigurovanie serverov pre testovaciu inštanciu DS-AML a DS-ESMIG
Služby podpory nad rámec predplatených hodín	Požiadavky Eximbanky SR realizované na tiket #25062 v súvislosti so segmentáciou LAN