

ZMLUVA O PODPORE A PREVÁDZKE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

č. 2022_NIVAM_OHMV_027

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní, v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov

(ďalej ako „**SLA Zmluva**“ alebo „**Zmluva**“)

medzi:

Názov: **NIVAM - Národný inštitút vzdelávania a mládeže**

Sídlo: Ševčenkova 11, Bratislava 850 05, Slovenská republika

IČO: 00164348

IČ DPH: SK2020798714

Zastúpená: prof. PaedDr. Ivan Pavlov, PhD. – generálny riaditeľ

Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000673119

Kód banky: 8180

IBAN: SK27 8180 0000 0070 0067 3119

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **VSL Software, a.s.**

Sídlo: Lomená 8, Košice 040 01, Slovenská republika

IČO: 31699626

IČ DPH: SK2020486182

Osoba oprávnená konať: RNDr. Roman Vasky, PhD. – predseda predstavenstva

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Košice I, oddiel Sa, vložka č.: 1362/V

Bankové spojenie (názov banky): Slovenská sporiteľňa, a.s.

Číslo účtu: 0109250492

Kód banky: 0900

IBAN/SWIFT: SK0709000000000109250492/GIBASKBX

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“)

PREAMBULA

- A. Objednávateľ je prevádzkovateľom informačného systému „**Systému elektronického testovania – eTest**“.
- B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu a prevádzku Informačného systému.
- C. Objednávateľ vyhlásil zadávanie zákazky podľa § 117 ZVO na obstaranie zákazky s názvom **Poskytovanie služieb servisnej podpory a údržby informačného systému elektronického testovania - eTest**, vyhlásené výzvou na predloženie ponuky, ktorého predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory, prevádzky a údržby Systému (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
- D. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- E. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
 - a) „**Dôvernou informáciou**“ je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
 - a) 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,
 - b) 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,
 - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
 - d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
 - b) **Incident alebo tiež „Vada“** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Diela dodaného v zmysle Zmluvy o dielo, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
 - c) „**Vážna vada**“ alebo aj „Vada kategórie B“ - je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom

neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením Objednávateľa, ak je to pre Objednávateľa finančne únosné. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.

- d) **„Kritická vada“** alebo aj „Vada kategórie A“ - je vada, ktorá sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu alebo ohrozuje zabezpečenie základných činností Objednávateľa. Znemožňuje využívanie Systému v požadovanej kvalite, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné, resp. je pre Objednávateľa finančne neúnosné.
- e) **„Bežná vada“** alebo aj „Vada kategórie C“ - je incident, ktorý nie je Kritická vada alebo Vážna vada, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku systému.
- f) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.
- g) **„Objednávateľ“** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- h) **„Poskytovateľ“** je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- i) **„Informačný systém“** alebo tiež ako **„Systém“** je informačný systém elektronického testovania, ktorého podpora, prevádzka a údržba je predmetom tejto SLA Zmluvy.
- j) **„Autorský zákon“** je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
- k) **„Zmluva“** alebo tiež **„SLA Zmluva“** je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva
- l) **„ZVO“** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 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 SLA Zmluvy.
- 2.3 V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.

- 2.4 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že svojím konaním pri poskytovaní predmetu zákazky nebude zasahovať do autorských práv výrobcu a/alebo objednávateľa a akceptuje skutočnosť, že objednávateľ nemá k dispozícii ani zdrojové kódy Systému. Akékoľvek požiadavky na poskytovanie predmetu zmluvy budú vyriešené spôsobom neporušujúcim autorské práva. V takýchto prípadoch postupovať v zmysle § 89 Autorského zákona.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory, prevádzky a údržby Systému, za účelom zabezpečenia spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky systému e-Test a súvisiacich služieb, a to najmä riešenie incidentov a Servicedesk a to spôsobom a v rozsahu uvedenom v prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
- 3.2 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.
- 3.3 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.
- 3.4 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení služieb Poskytovateľom.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom 8 SLA Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu väd, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) **Vážne vady,**
 - b) **Kritické vady,**
 - c) **Bežné vady.**
- 5.2 **Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:**
- a) pri **Vážnych vadách** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 12 (pracovných) hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 17:00 hod. od

pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od nahlásenia Bežného incidentu,**

- b) pri **Kritických vadách** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 (pracovných) hodín** od momentu nahlásenia kritického incidentu bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia,
- c) pri **Bežných vadách** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 24 (pracovných) hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 17:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu

5.3 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 Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

5.4 **Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:**

- a) **Vážnu vadu** najneskôr do 32 pracovných hodín s odstránením havarijného stavu do 24 pracovných hodín;
- b) **Kritickú vadu** najneskôr do 16 pracovných hodín s odstránením havarijného stavu do 10 pracovných hodín;
- c) **Bežnú vadu** najneskôr do 62 pracovných hodín s odstránením havarijného stavu do 40 pracovných hodín.

5.5 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom ServiceDesku poskytovateľa.

5.6 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:

- a) telefonicky sa spojí s oprávnenou osobou Objednávateľa,
- b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
- c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov Objednávateľa.

6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

6.1 Vyhodnotenie poskytnutých služieb Poskytovateľom spolu s protokolom o paušálnej podpore, ktorý bude obsahovať evidenčný zoznam incidentov/servisných požiadaviek za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých službách najneskôr do piateho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.

7. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktoré sa týka.
- 7.2 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:
- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy;
 - b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
 - c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
 - d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradíť Poskytovateľ,
 - e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
 - f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
 - g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

- 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
 - b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
 - a) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
 - b) nie byť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.
- 8.3 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a) sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za služby vo výške **12 025,00 EUR** (slovom: dvanásťtisíc dvadsaťpäť eur) bez DPH mesačne.
- 9.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1 mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli služby poskytnuté do päť (5) pracovných dní po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca. V prípade, ak plnenie nebude poskytované za celý kalendárny mesiac, poskytovateľ vystaví faktúru na alikvotnú časť paušálnej ceny za celý kalendárny mesiac, t. j. faktúra za poskytované služby bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 9.4 Podkladom k schvaľovaniu faktúry musí byť protokol o paušálnej podpore, ktorý bude obsahovať evidenčný zoznam incidentov/servisných požiadaviek.
- 9.5 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 9.6 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.7 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. 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. Na opravenej alebo novej faktúre vyznačí nový dátum splatnosti.

- 9.8 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

10. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje, že svojím konaním pri poskytovaní predmetu zákazky nebude zasahovať do autorských práv výrobcu a/alebo verejného obstarávateľa a akceptuje skutočnosť, že objednávateľ nemá k dispozícii ani zdrojové kódy informačného systému eTest. Akékoľvek požiadavky na poskytovanie predmetu zákazky musia byť vyriešené spôsobom neporušujúcim autorské práva. V takýchto prípadoch bude verejný obstarávateľ postupovať v zmysle § 89 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov. Akékoľvek porušenie autorských práv je pre verejného obstarávateľa neprípustné, a preto na túto skutočnosť dopredu upozorňuje.

11. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 11.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy najneskôr však deň pred začatím spracovania osobných údajov. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
- 11.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 11.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, 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 dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 11.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;

- c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - 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.
- 11.5 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 SLA Zmluvy.
- 11.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie 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 SLA 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.

12. BEZPEČNOSŤ

- 12.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
- 12.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 12.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.

13. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

- 13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5 dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.
- 13.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
- a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;

- b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť.
- 13.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
- 13.4 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa:
 - i. Meno a funkcia: PaedDr. Ivana Pichaničová, PhD., Oprávnená osoba Objednávateľa
 - ii. Telefonický kontakt: +421 911 405 084
 - iii. e-mail: ivana.pichanicova@nucem.sk
 - b) Za Poskytovateľa:
 - i. Meno a funkcia: RNDr. Peter Lörinc, Oprávnená osoba Poskytovateľa
 - ii. Telefonický kontakt: +421 905 699 534
 - iii. e-mail: lorinc@vsl.sk.
- 13.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorú vlastnoručne podpíšu.

14. SÚČINNOSŤ

- 14.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 8.1a), 8.2 písm. a) a čl. 13.2e) tejto SLA Zmluvy.
- 14.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.

15. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 15.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 15.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť

prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.

- 15.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 15.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 15.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov uzatváraných na dohody mimo pracovného pomeru.
- 15.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 15.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 15.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

16. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 16.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 16.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 16.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas.
- 16.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 16.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.

- 16.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 16.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 16.8 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

17. SUBDODÁVATELIA

- 17.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 17.2 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 3.
- 17.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 17.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 17.2 SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 3 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
- 17.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet SLA Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 17.2 SLA Zmluvy.

18. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 18.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny za Služby dohodnutej v bode 9.1. tejto SLA Zmluvy, a to za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 18.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť vadu prvej úrovne (A), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu za každú začatú pracovnú hodinu omeškania zmluvnú pokutu vo výške 300,- EUR, slovom tristo eur, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 18.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť vadu druhej úrovne (B) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa za každý začatý pracovný deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 300,- EUR, slovom tristo eur, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 18.4 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť vadu Služby tretej úrovne (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa za každý začatý pracovný deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR, slovom dvesto eur, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 18.5 Uplatnením pokuty nie je dotknuté právo na náhradu škody v súvislosti s neodstránením väd. Pri zodpovednosti za vady sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami § 560 a nasl. Obchodného zákonníka, ktoré upravujú nároky zo zodpovednosti za vady.
- 18.6 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

19. ZMENY ZMLUVY

- 19.1 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 Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 19.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA 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 SLA Zmluve.
- 19.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

20. UKONČENIE ZMLUVY A PREDLŽENIE ZMLUVY

- 20.1 Táto SLA Zmluva zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - odstúpením od SLA Zmluvy,

- d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu s 1-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 20.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ZVO). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 20.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
- 20.4 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 20.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akékoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy. Uvedené neplatí pre odstúpenie od Zmluvy o dielo z dôvodov v zmysle článku 19 tejto Zmluvy o dielo.
- 20.6 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ust. SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.

21. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 21.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňa 01.09.2022, nie však skôr ako deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 21.2 Táto SLA Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a od 01.09.2022 do 31.12.2022.
- 21.3 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právny poriadok Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 21.4 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 21.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:

- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia predmetu zmluvy spôsobu plnenia
 - b) **Príloha č. 2:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie služieb
 - c) **Príloha č. 3:** Zoznam subdodávateľov.
- 21.6 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 21.7 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

**NIVAM - Národný inštitút vzdelávania
a mládeže**

Meno: prof. PaedDr. Ivan Pavlov, PhD.

Funkcia: generálny riaditeľ

VSL Software, a.s.

Meno: RNDr. Roman Vasky, PhD.

Funkcia: predseda predstavenstva

Príloha č. 1: Špecifikácia predmetu zmluvy spôsobu plnenia

1 Servisné služby

1.1. Požadované služby:

- a) Prevádzkovanie Servicedesku – služba (aplikácia) pre preberanie chybových hlásení súvisiacich s prevádzkou systému a požiadavkami servisnej podpory zo strany Objednávateľa (evidovanie, kategorizovanie, sledovanie, zaznamenávanie riešenia).
- b) Odstraňovanie incidentov.
- c) Pravidelná kontrola funkčnosti systému, systémový monitoring a profylaktika.
- d) Systémová administrácia.
- e) Údržba zdrojov, webových, databázových a aplikačných serverov.

Služby budú poskytované v súlade so štandardami Dátového centra Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR (ďalej iba „DC MŠ“), v ktorom je systém e-Test prevádzkovaný.

Špecifikácia rozsahu požadovaných služieb je uvedená v tabuľke *Rozsah služieb* nižšie.

1.2. Ďalšie súvisiace služby:

- Riadenie interného tímu.
- Administratívne činnosti v súvislosti s poskytovaním služby.
- Poskytovanie konzultácií pracovníkom Objednávateľa, telefonicky alebo elektronicky.

2 Podmienky SLA

Vady a požiadavky nahlasuje pracovník Objednávateľa prostredníctvom zadania do aplikácie Servicedesk. Servicedesk poskytuje a prevádzkuje Poskytovateľ. Menný zoznam pracovníkov Objednávateľa, ktorí majú právo zadávať vady a požiadavky do Servicedesku bude dohodnutý v písomnej forme medzi Projektovými manažérmi Poskytovateľa a Objednávateľa. Objednávateľ zároveň podľa závažnosti klasifikuje vadu kategóriami. Pracovné hodiny sú počas pracovných dní Objednávateľa od 8:00 do 16:00 (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby ani do doby neutralizácie problému nezapočítava. V prípade námietok zo strany Poskytovateľa riešia rozpor dohodou Projektový manažéri za obe strany.

2.1. Klasifikácia väd:

Klasifikácia väd	Popis
„Kategória A“ (vysoká)	Kritická vada (havária systému) – ohrozuje zabezpečenie základných činností Objednávateľa. Znemožňuje využívanie systémov v požadovanej kvalite, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné, resp. je pre Objednávateľa finančne neúnosné.
„Kategória B“ (stredná)	Vážna vada – neohrozuje základné činnosti systému eTest. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní systému, alebo jeho častí. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením Objednávateľa, ak je to pre Objednávateľ finančne únosné.

„Kategória C“ (nízka)	Bežná vada – neobmedzuje zabezpečenie základných činností systému eTest a nespôsobuje vážne dôsledky na využívanie a prevádzku systému.
----------------------------------	--

2.2. Lehoty odstraňovania väd:

Klasifikácia väd	Reakcia do	Odstránenie havarijného stavu do	Úplná náprava do
„Kategória A“	4 pracovných hodín	10 pracovných hodín	16 pracovných hodín
„Kategória B“	12 pracovných hodín	24 pracovných hodín	32 pracovných hodín
„Kategória C“	24 pracovných hodín	40 pracovných hodín	62 pracovných hodín

Tabuľka Rozsah služieb

Skupina služieb	Subsystém						Služba - Názov činnosti	Periodicita a rozsah	Popis činnosti - účel
	IAP	BUT	RSC	SPO	CVS	ATE ATU			
Aplikačný ServiceDesk	x	x	x	x	x	x	Spracovanie incidentov	Denne počas pracovných dní v rozsahu 1 hodiny	<p>Poskytovateľ bude spracovávať incidenty (chybové hlásenia, otázky, požiadavky a pod.) prvotne zaevidované na centrálny ServiceDesk a ktoré mu budú z centrálného ServiceDesku preukázateľne odovzdané na riešenie. Poskytovateľ služby pre dotknuté subsystémy zabezpečí:</p> <p>a) Odmietnutie, v prípade, že systém funguje správne v súlade s dohodnutými pravidlami a podmienkami a zákazník nesprávne identifikoval chovanie systému ako chybné.</p> <p>b) Vyžiadanie si doplňujúcej informácie, pokiaľ podklady, ktoré k hláseniu poskytol zákazník, nie sú dostatočné na posúdenie relevantnosti hlásenia resp. identifikovaniu problému ako takého.</p> <p>c) Vysvetlenie, v prípade, že hlásenie má povahu otázky.</p> <p>d) Požiadanie o reklasifikáciu incidentu, v prípade že incident je nesprávne klasifikovaný (napr. incident je označený za chybu a v skutočnosti sa nejedná o chybu ale štandardné chovanie systému, ktoré vyžaduje vysvetlenie zo strany Poskytovateľa).</p> <p>e) Zaradenie do zoznamu požiadaviek na služby aplikačnej podpory.</p> <p>f) Zaradenie do zoznamu požiadaviek, ktoré nie je možné zo strany Poskytovateľa v rámci zmluvy realizovať.</p>
Podpora pracovníkom Zákazníka	x	x	x	x	x		Poskytovanie konzultácií pracovníkom Zákazníka vo vyhradenom čase	Priemerne 1 hod/týždeň v prac. čase	Poskytovateľ poskytne konzultácie pracovníkom Zákazníka pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou prevádzky systému, pričom po dohode bude presne určená pravidelne vyhradená hodina počas dňa v intervale 8:00 - 16:00, kedy je možné túto službu využívať. Poskytovateľ poskytne službu prostredníctvom telefonického kontaktu, e-mailového kontaktu a prostredníctvom riešenia incidentov evidovaných cez ServiceDesk.
Systémový monitoring	x	x	x	x	x		Monitoring potenciálnych rizík v súvislosti so SW 3tích strán	1x za 3 mesiace	Poskytovateľ zabezpečí monitorovanie aktualizácií SW produktov 3tích strán použitých v dodanom riešení a posúdi nevyhnutnosť ich aplikovania resp. vhodnosť ich aplikovania z pohľadu zlepšenia kvality dodaného riešenia v prostredí zákazníka.
Systémový monitoring					x		Monitoring kontrola zaplnenosti adresárov pre	1x za týždeň	Poskytovateľ zabezpečí sledovanie zaplnenosti definovaných diskových úložísk pre denné extrakty dát zo zdrojových subsystémov RSC, ATE, ATU, BUT, SPO a IAP. Zároveň zabezpečí nápravné opatrenia v prípade zaplnenosti na kritickú hranicu v súlade s prevádzkovou dokumentáciou

							extrakty, odkladane extrakty		subsystému CVŠ. V prípade nedostatku systémových zdrojov zabezpečí Poskytovateľ eskaláciu požiadavky na zvýšenie systémových zdrojov na Dátové centrum MŠ.
Systémový monitoring					x		Monitoring kontrola zaplnenosti TMP adresárov pre generovanie a publikovanie	1x za týždeň	Poskytovateľ zabezpečí kontrolu chodu naplánovaných čistiacich úloh substému CVŠ podľa prevádzkovej a technickej dokumentácie. Poskytovateľ v prípade identifikovania zlyhania chodu čistiacich úloh zabezpečí nápravu v konfigurácii a definícii úloh spolu s aktualizáciou technickej a prevádzkovej dokumentácie
Systémový monitoring	x	x	x	x	x		Monitoring stavu databáz	1x za týždeň	Poskytovateľ zabezpečí monitorovanie dočasného priestoru využívaného databázou, monitorovanie transakčných logov a binárnych logov (archívnych logov) databázového servera subsystémov BUT, IAP, RSC, SPO, CVŠ. Poskytovateľ zároveň zabezpečí identifikáciu problémov databázového servera pomocou pripravených nástrojov (napr. shell scriptov) podľa prevádzkovej dokumentácie a realizuje prípadné nápravné opatrenia pre optimalizáciu výkonu databázového servera podľa výsledkov monitoringu. Poskytovateľ zabezpečí monitorovanie stavu replikácie medzi master a slave nodmi databáz pre dotknuté subsystémy podľa prevádzkovej dokumentácie a zabezpečí realizáciu nápravných opatrení.
Systémová administrácia					x		Administrácia a monitoring diskových priestorov počas plnenia KDB	Podľa potreby v rozsahu 0,5 hod. denne v prac. dňoch	Poskytovateľ zabezpečí dodatočný denný monitoring všetkých diskových priestorov subsystému CVŠ podľa prevádzkovej dokumentácie pre pravidelné nočné plnenie databázy subsystému a zabezpečí kvalifikovaný zásah v prípade identifikácie problému s cieľom zabezpečiť úspešné naplnenie, alebo dokončenie prerušeného plnenia databázy subsystému CVŠ.
Systémová administrácia					x		Uvoľňovanie priestoru od zaarchivovaných spracovaných extraktov	1x za 3 mesiace	Poskytovateľ zabezpečí monitoring a archiváciu spracovaných denných extraktov subsystémov BUT, RSC, SPO, IAP, ATE podľa pravidiel definovaných v prevádzkovej dokumentácii. V prípade nedostatku systémových zdrojov zabezpečí Poskytovateľ eskaláciu požiadavky na zvýšenie systémových zdrojov na Dátové centrum MŠ.
Systémová administrácia	x	x	x	x	x		Profylaktika indexov a triggerov	1x za 3 mesiace	Poskytovateľ zabezpečí sledovanie a prípadné zásahy za účelom optimalizácie indexov a triggerov produkčnej databázy subsystémov BUT, RSC, SPO, IAP, CVŠ
Aplikačný monitoring					x		Prevádzková podpora plnenia KDB	Podľa potreby v rozsahu 0,5 hod. denne v prac. dňoch	Poskytovateľ zabezpečí dodatočné skontrolovanie nočného plnenia databázy subsystému CVŠ v pracovnom čase nasledujúceho pracovného dňa po nočnom plnení a kvalifikované riešenie identifikovaných problémov plnenia, ak ten problém súvisí s komponentami IAP, RSC, SPO, BUT. V prípade chybných dát zo subsystému ATE zabezpečí Poskytovateľ ich identifikáciu, eskaláciu

									problému na ServiceDesk a ak to bude možné, tak návrh a po dohode realizáciu alternatívneho riešenia problému.
Aplikačný monitoring	x	x	x	x	x		Prevádzková podpora pri extrakcii zo zdrojových systémov	Podľa potreby v rozsahu 0,5 hod. denne v prac. dňoch	Poskytovateľ zabezpečí dodatočné skontrolovanie večernej extrakcie pre nočné plnenie a kvalifikované riešenie identifikovaných problémov pri extrakcii dát zo subsystémov IaP, BUT, RSC, SPO do CVŠ v pracovnom čase nasledujúceho pracovného dňa po nočnom plnení, ako napríklad: nespustenie naplánovanej automatickej úlohy, nevygenerovanie extraktu, neúspešný prenos extraktu, chýbajúce extrakčné súbory.
Aplikačný monitoring						x	Prevádzková podpora generovania exportov pre SPSS	Podľa potreby v rozsahu 0,5 hod. denne v prac. dňoch	Poskytovateľ zabezpečí kontrolu nočných generovaní exportov pre štatistické spracovanie zo subsystému CVŠ v pracovnom čase nasledujúceho pracovného dňa po nočnom plnení a kvalifikované riešenie identifikovaných problémov z generovania exportov vrátane kontroly udalostného modelu, kontroly prenosu exportov do požadovanej adresárovej štruktúry IaP, kontroly prístupových práv na spublikované exporty v zmysle technickej dokumentácie.
Aplikačný monitoring		x					Monitoring fronty pre zasielanie dát z BUT do ATE	Podľa potreby v rozsahu 0,5 hod. denne v prac. dňoch	Poskytovateľ zabezpečí monitorovanie fronty pre zasielanie dát z BUT do ATE v pracovnom čase. V prípade problému na strane ATE zabezpečí Poskytovateľ ich identifikáciu, eskaláciu problému na Service Desk a ak to bude možné, tak návrh a po dohode realizáciu alternatívneho riešenia problému. V prípade problému na strane BUT zabezpečí Poskytovateľ riešenie daného problému.
Údržba zdrojov	x	x	x	x	x		Prevádzka technického prostredia potrebného pre zabezpečenie potrebných zásahov Poskytovateľa	Priebežne	Poskytovateľ zabezpečí vytvorenie a prevádzkovanie infraštruktúry, ktorá je potrebná k realizácii zásahov na prostrediach zákazníka, predovšetkým v Dátovom centre MŠ.
Údržba zdrojov	x	x	x	x	x		Poskytnutie personálneho zabezpečenia plnenia úloh na projekte	Priebežne	Poskytovateľ zabezpečí kvalifikované personálne kapacity počas hodín pokrytia zazmluvnených služieb. Poskytovateľ garantuje odbornosť a profesionálnu zdatnosť všetkých členov tímu Poskytovateľa.
Údržba aplikačných serverov						x	Kontrola logov app a api serverov	Denne	Kontrola logov app serverov. Logy sú umiestnené na dohodnutom úložisku Archivácia resp odmazanie starých app a api logov

Údržba aplikáčnych serverov						x	Kontrola voľného diskového priestoru app a api serverov	Denne	Kontrola voľného diskového priestoru app a api serverov. Minimálne miesto 20 GB
Údržba aplikáčnych serverov						x	Kontrola vytvorenia extraktov podľa nastavenej konfigurácie	Denne	Kontrola vytvorenia extraktov podľa nastavenej konfigurácie. Každý extrakt je pred jeho samotným odoslaním umiestnený na dohodnutom úložisku Archivácia resp odmazanie starých extraktov
Údržba aplikáčnych serverov						x	Kontrola stavu vyťaženia aplikáčnych serverov a app a api servisov	Denne	Kontrola stavu vyťaženia aplikáčnych serverov a app a api servisov
Údržba aplikáčnych serverov						x	Kontrola stavu vyťaženia operačného systému	Denne	Kontrola stavu vyťaženia operačného systému
Údržba aplikáčnych serverov						x	Kontrola konektivity aplikáčnych serverov s DB serverov	Denne	Kontrola konektivity aplikáčnych serverov s DB serverov
Údržba webových serverov						x	Kontrola stavu vyťaženia operačného systému	Každé 3 dni	Kontrola stavu vyťaženia operačného systému
Údržba webových serverov						x	Kontrola logov web serverov	Každé 3 dni	Kontrola logov web serverov. Logy sú umiestnené na dohodnutom úložisku
Údržba webových serverov						x	Kontrola odozvy webových serverov – IIS	Každé 3 dni	Kontrola odozvy webových serverov – IIS
Údržba webových serverov						x	Kontrola konfigurácie IIS a stavu IIS aplikáčnych pools	Každé 3 dni	Kontrola konfigurácie IIS a stavu IIS aplikáčnych pools

Údržba DB serverov						x	Kontrola behu jobov	Každé 3 dni	Kontrola behu jobov
Údržba DB serverov						x	Kontrola fragmentácie indexov	Každé 3 dni	Kontrola fragmentácie indexov
Údržba DB serverov						x	Rebuild a reorganize fragmentovaných indexov	Každé 3 dni	Rebuild a reorganize fragmentovaných indexov
Údržba DB serverov						x	Update DB štatistík	Každé 3 dni	Update DB štatistík
Údržba DB serverov						x	Kontrola dlho bežiacich požiadaviek	Každé 3 dni	Kontrola dlho bežiacich požiadaviek
Údržba DB serverov						x	Kontrola integrity dát a väzieb	Každé 3 dni	Kontrola integrity dát a väzieb
Administratívne činnosti							Administrácia šifrovacieho modulu	Podľa potreby	Riešenie problémov modulu (kontrola konektivity modulu, funkčnosti, reštart SFM modulu) a ostatné administratívne činnosti s tým súvisiace.
Administratívne činnosti						x	Plánovanie spúšťania reportov v Spago BI	Podľa potreby	Poskytovateľ zabezpečí scheduling reportov podľa požiadaviek používateľov spolu s definovaním distribučných zoznamov, výstupných formátov a spôsob distribúcie výsledku.
Údržba aplikačných serverov	x	x	x	x	x	x	Údržba aplikačných serverov - kontrola logov aplikačných serverov	Priebežne	Systémová kontrola logovania, celková údržba serverov - zaplnenosť file systémov, priebežná archivácia logov. Identifikácia problémov a ich interná eskalácia.
Údržba aplikačných serverov						x	Údržba aplikačných serverov - kontrola logov API serverov	Priebežne	Systémová kontrola logovania, celková údržba serverov - zaplnenosť file systémov, priebežná archivácia logov. Identifikácia problémov a ich interná eskalácia.
Údržba aplikačných serverov						x	Údržba aplikačných serverov - kontrola vytvorenia extraktov	Priebežne	Kontrola vytvorenia extraktov z ATE a ATU a ich priebežná archivácia a v prípade problémov ich interná eskalácia.

Údržba aplikačných serverov	x	x	x	x	x	x	Údržba aplikačných serverov - kontrola konektivity APP a DB serverov	Priebežne	Systémová kontrola logovania, celková údržba serverov - zaplnenosť file systémov, priebežná archivácia logov. Identifikácia problémov a ich interná eskalácia.
Údržba webových serverov	x	x	x	x	x	x	Údržba webových serverov - kontrola logov web serverov	Priebežne	Systémová kontrola logovania, celková údržba serverov - zaplnenosť file systémov, priebežná archivácia logov. Identifikácia problémov a ich interná eskalácia.
Údržba webových serverov	x	x	x	x	x	x	Údržba webových serverov - kontrola odozvy web serverov	Priebežne	Systémová kontrola logovania, celková údržba serverov - zaplnenosť file systémov, priebežná archivácia logov. Identifikácia problémov a ich interná eskalácia.
Údržba webových serverov						x	Údržba webových serverov - kontrola stavu IIS	Priebežne	Systémová kontrola logovania, celková údržba serverov - zaplnenosť file systémov, priebežná archivácia logov. Identifikácia problémov a ich interná eskalácia.
Administrátorské činnosti						x	Uvoľňovanie priestoru od zaarchivovaných spracovaných extraktov	Priebežne	Odstraňovanie zaarchivovaných extraktov v prípade zaplnenosti diskového priestoru nad kritickú úroveň (napr. 80%).
Administrátorské činnosti					x		Backup databázy KDB, SDB	Podľa potreby	Poskytovateľ zabezpečí odzálohovania databáz KDB, SDB na základe požiadavky Objednávateľa.
Údržba databázových serverov						x	Údržba databázových serverov - kontrola stavu	Priebežne	Údržba databázových inštancií - kontrola stavu.
Údržba databázových serverov						x	Údržba databázových serverov - optimalizácia stavu	Priebežne	Údržba databázových inštancií - optimalizácia stavu.
Údržba databázových serverov						x	Údržba databázových serverov - kontrola zdrojov	Priebežne	Údržba databázových inštancií - kontrola zdrojov.

Údržba databázových serverov						x	Údržba databázových serverov - kontrola výnimiek	Priebežne	Údržba databázových inštancií - kontrola výnimiek.	
Monitorovanie a profylaktika	x	x	x	x	x		Monitorovanie behu aplikácií prostredníctvom sledovania aplikačných logov z centrálného úložiska.	Podľa potreby	Poskytovateľ zabezpečí monitorovanie behu aplikácií prostredníctvom sledovania aplikačných logov z centrálného úložiska, v prípade identifikácie problému ich interná eskalácia.	
Monitorovanie a profylaktika						x	Monitoring kontrola zaplnenosti TMP adresárov pre generovanie a publikovanie	1x za týždeň	Poskytovateľ zabezpečí kontrolu chodu naplánovaných čistiacich úloh subsystému CVŠ podľa prevádzkovej a technickej dokumentácie. Poskytovateľ v prípade identifikovania zlyhania chodu čistiacich úloh zabezpečí nápravu v konfigurácii a definícii úloh spolu s aktualizáciou technickej a prevádzkovej dokumentácie.	
Monitorovanie a profylaktika						x	Profylaktika serverov BI a KDB	Mesačne	Kontrola adresárov diskových priestorov, používateľov a automaticky vykonávaných úloh.	
Monitorovanie a profylaktika	x					x	Monitorovanie množstva nezaarchivovaných reportov	Mesačne	Monitorovanie množstva nezaarchivovaných reportov a v prípade potreby zabezpečenie spustenie archivačného tasku.	
Monitorovanie a profylaktika	x	x	x	x	x	x	Monitoring databázových priestorov	Priebežne	Monitoring databázových priestorov.	
Monitorovanie a profylaktika							x	Monitorovanie clustera databázových serverov	Priebežne	Monitorovanie clustera databázových serverov.
Monitorovanie a profylaktika							x	Monitoring stavu databázy KDB	Priebežne	Poskytovateľ zabezpečí monitorovanie dočasného priestoru využívaného databázou, monitorovanie transakčných logov a binárnych logov (archívnych logov) databázového servera subsystému KDB na základe incidentu nahláseného zo strany Zákazníka a prípadná interná eskalácia.
Monitorovanie a profylaktika	x	x	x	x	x	x	Monitoring privilégii a práv	Mesačne	Monitoring privilégii a práv prístupov do DB. Vytvorenie iniciálneho zoznamu prístupov a privilégii a jeho aktualizácia v prípade zmeny.	

Administrátorské činnosti						x	Rebuild indexov	Priebežne	Rebuild databázových indexov.
Administratívne činnosti	x	x	x	x	x	x	Manažment bezpečnosti a audit		Manažment bezpečnosti a audit prístupov na systémovej úrovni (prístupy k servrom, VPN prístupy).
Administratívne činnosti	x	x	x	x	x	x	Monitorovanie incidentov	Priebežne	Monitorovanie životného cyklu servisného hlásenia použitím podporného nástroja.
Administratívne činnosti	x	x	x	x	x	x	Eskalácia incidentov	Priebežne	Výsledok monitoringu - rozhodnutie o eskalácii, eskalovanie na príslušnú úroveň, zmeny v dokumentácii hlásenia využitím funkcionality podporného nástroja.

Príloha č. 2: Cenová kalkulácia pre poskytovanie služieb

Por. č.	Názov položky	Mesačný paušál v € bez DPH	Počet mesiacov	Cena celkom v € bez DPH	Výška DPH	Cena celkom v € s DPH
1	<i>Poskytovanie služieb servisnej podpory a údržby informačného systému elektronického testovania - eTest</i>	12 025,00	4	48 100,00	20%	57 720,00

Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Obchodné meno	IČO	Sídlo
1	<i>EXIC s.r.o.</i>	44816863	<i>Gusevova 3, 821 09 Bratislava</i>