

Dodatok č. 4

k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Slov-Lex č. MS/138/2019-95

uzatvorenej podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi

Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**
sídlo: Račianska 71, 813 11 Bratislava
zastúpený: JUDr. Andrej Holák, PhD.
IČO: 00 166 073
DIČ: 2020830196
bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK72 8180 0000 0070 0014 4241
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Poskytovateľ:

obchodné meno: **Eviden Slovakia s.r.o.**
sídlo: Pribinova 19/7828, Bratislava 811 09
zapísaný v registri: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 66638/B
štatutárny orgán: Ing. Pavel Struhárik, konateľ
IČO: 45 650 276
DIČ: 2023110661
IČ DPH: SK2023110661
Bankové spojenie: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky
IBAN: SK27 1111 0000 0010 9789 5000
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)
(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu len ako „**Zmluvné strany**“)

Preambula

V súlade s § 18 ods. 1 písm. b) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj s Článkom 13 bod 13.4 Zmluvy o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Slov-Lex interné číslo Objednávateľa MS/138/2019-95, uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom dňa 27.06.2019 a účinnnej dňa 28.06.2019, delimitovanej podľa § 40aj ods. 3 zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení zákona č. 134/2020 Z. z. na základe Dohody o delimitácii na zabezpečenie prechodu práv a povinností z právnych vzťahov a prechodu majetku štátu uzatvorenej medzi Objednávateľom a Úradom vlády Slovenskej republiky dňa 30.06.2020 na Úrad vlády Slovenskej republiky, v znení dodatku č. 1 uzatvoreného medzi Úradom vlády Slovenskej republiky a Poskytovateľom dňa 16.03.2022 a účinného od 19.03.2022, dodatku č. 2 uzatvoreného medzi Úradom vlády Slovenskej republiky a Poskytovateľom dňa 12.12.2022 a účinného dňa 20.12.2022

a dodatku č. 3 uzatvoreného medzi Úradom vlády Slovenskej republiky a Poskytovateľom dňa 27.06.2023 a účinného dňa 29.06.2023, delimitovanej podľa § 40a ods. 3 zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení zákona č. 7/2024 Z. z. na základe Dohody o delimitácii na zabezpečenie prechodu práv a povinností z právnych vzťahov a prechodu majetku štátu uzatvorenej medzi Objednávateľom a Úradom vlády Slovenskej republiky dňa 30.01.2024 na Objednávateľa (ďalej len „**Servisná zmluva**“), sa Zmluvné strany dohodli na uzatvorení tohto Dodatku č. 4 k Servisnej zmluve (ďalej len „**Dodatok č. 4**“) z dôvodu potreby plynulej prevádzky Informačného systému Slov-Lex počas nasadenia novej verzie Informačného systému Slov-Lex do produkčnej prevádzky, zabezpečenia migrácie do infraštruktúry Úradu vlády Slovenskej republiky, prípravy infraštruktúry Objednávateľa a migrácie do infraštruktúry Objednávateľa a zachovania kontinuity poskytovania služieb do prípravy a uskutočnenia procesu verejného obstarávania a podpísania novej zmluvy, ktorej predmetom by boli Služby prevádzkovej podpory a Služby rozvoja Informačného systému Slov-Lex, ktorým sa Servisná zmluva mení a dopĺňa nasledovne:

1. Predmet Dodatku č. 4

1.1. V článku 1 (*Úvodné ustanovenie*) v bode 1.1 sa písm. r. v celom rozsahu nahrádza nasledovným novým znením:

*„**Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy od nadobudnutia jej účinnosti do 30.06.2024 a Služby podpory prevádzky pri migrácii poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy od 01.07.2024 do ukončenia Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.“*

1.2. V článku 1 (*Úvodné ustanovenie*) v bode 1.1 sa dopĺňa nové písmeno aa. v nasledovnom znení:

*„aa. **Služby podpory prevádzky pri migrácii** – sú služby, ktorých predmetom je zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa počas nasadenia novej verzie Informačného systému Slov-Lex do produkčnej prevádzky a bezprostredne po nasadení a po nadobudnutí účinnosti novej zmluvy, ktorej predmetom bude poskytovanie Služieb podpory prevádzky a Služieb rozvoja, resp. obdobných služieb týkajúcich sa IS Objednávateľa, zabezpečenia migrácie do Infraštruktúry Úradu vlády Slovenskej republiky, zabezpečenie prípravy Infraštruktúry Objednávateľa a migrácie IS Objednávateľa do Infraštruktúry Objednávateľa, vrátane riešenia Problémov a Odovzdávania znalostí. V rámci Služieb podpory prevádzky pri migrácii má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa aj vykonanie/realizáciu Požiadaviek na zmenu, maximálne však v rozsahu 25 MD v jednom kalendárnom mesiaci, pričom nevyčerpané MD sa prenášajú z jedného kalendárneho mesiaca do maximálne dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.“*

1.3. V článku 1 (*Úvodné ustanovenie*) v bode 1.1 sa dopĺňa nové písmeno ab. v nasledovnom znení:

*„ab. **Požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti IS Objednávateľa, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti Dokumentácie, a poskytnutie školení na základe požiadaviek Objednávateľa.“*

1.4. V článku 1 (Úvodné ustanovenie) v bode 1.1 sa dopĺňa nové písmeno ac. v nasledovnom znení:

*„ac. **Infraštruktúra** – predstavuje infraštruktúru Oracle Cloud Infrastructure Objednávateľa alebo Úradu vlády Slovenskej republiky.“*

1.5. V článku 2 (Predmet Servisnej zmluvy) sa za slová „Služieb podpory prevádzky“ dopĺňa znenie „, Služieb podpory prevádzky pri migrácii“.

1.6. V článku 3 (Cena) v bode 3.1 sa suma „9.751.636,63 EUR (slovom deväť miliónov sedemstopäťdesiatjedentisícšesťstotridsaťšesť eur a šesťdesiattri centov)“ sa nahrádza sumou „11.084.392,63 € (slovom jedenásť miliónov osemdesiatštyritisíc tristodevät’desiatdva eur a šesťdesiattri centov)“.

1.7. V článku 3 (Cena) v bode 3.1 písm. a. sa znenie „za celú dobu trvania Servisnej zmluvy“ nahrádza znením „od nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy do 30.06.2024“.

1.8. V článku 3 (Cena) v bode 3.1 sa písm. c. v celom rozsahu nahrádza nasledovným novým znením:

„c. cena za Služby podpory prevádzky pri migrácii od 01.07.2024 do ukončenia Servisnej zmluvy je 1.332.756,- € (slovom jeden milión tristotridsaťdvatisíc sedemstopäťdesiatšesť eur).“

1.9. V článku 3 (Cena) sa bod 3.3 v celom rozsahu nahrádza nasledovným novým znením:

„Cena za Služby podpory prevádzky poskytované od nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy do 30.06.2024 je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 111.063,- EUR (slovom stojedenásťtisícšesťdesiattri eur) bez DPH a cena za Služby podpory prevádzky pri migrácii poskytované od 01.07.2024 do ukončenia Servisnej zmluvy je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 111.063,- EUR (slovom stojedenásťtisícšesťdesiattri eur). Mesačný paušál za Služby podpory prevádzky a Služby podpory prevádzky pri migrácii pokrýva všetky náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania týchto Služieb v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom kalendárnom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky a Služieb podpory prevádzky pri migrácii.“

1.10. V článku 3 (Cena) sa dopĺňa nový bod 3.12 v nasledovnom znení:

„Úprava úhrady alikvotnej časti ceny v bode 3.4, zľavy z ceny v bode 3.5 a fakturácie v bode 3.8 pre Služby podpory prevádzky sa vzťahuje i na Služby podpory prevádzky pri migrácii.“

1.11. V článku 4 (Povinnosti a záväzky Zmluvných strán) sa v bode 4.3 bodka na konci písm. b. nahrádza čiarkou a dopĺňa sa nové písm. c. v nasledovnom znení:

„c. pri Službách podpory prevádzky pri migrácii formou mesačných Reportov.“

1.12. V článku 9 (Ukončenie Servisnej zmluvy) sa bod 9.1 v celom rozsahu nahrádza nasledovným novým znením:

„Táto Servisná zmluva sa uzatvára na bodu určitú, a to na dobu od nadobudnutia jej účinnosti najneskôr do 30.06.2025, pričom od 01.07.2024 je Poskytovateľ povinný poskytovať a Objednávateľ požadovať poskytovanie len Služieb podpory prevádzky pri migrácii.“

1.13. V článku 9 (*Ukončenie Servisnej zmluvy*) sa do bodu 9.3 dopĺňa nové písm. c. v znení:

„c. ak Objednávateľ má uzatvorenú zmluvu s dodávateľom, ktorej predmetom bude poskytovanie Služieb podpory prevádzky alebo obdobných služieb pre zabezpečenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa alebo informačného systému s obdobnými funkcionalitami ako IS Objednávateľa.“

1.14. V článku 11 (*Oznamovanie a vzájomná komunikácia*) sa v bode 11.1 v celom rozsahu nahrádzajú kontaktné údaje Objednávateľa nasledovnými:

*„Pre Objednávateľa
Ministerstvo spravodlivosti SR
Račianska 71
813 11 Bratislava
Tel.: 02/888 91 201
E-mail: peter.kvasnica@justice.sk*

1.15. V prílohe č. 1 (*Parametre a podmienky poskytovania Služieb*) sa na koniec časti 1. *Opis súčasného stavu* dopĺňa znenie, ktoré je uvedené v Prílohe č. 1 tohto Dodatku č. 4.

1.16. V prílohe č. 1 (*Parametre a podmienky poskytovania Služieb*) sa do obsahu dopĺňa nový bod 4. v znení:

*„4. Služby podpory prevádzky pri migrácii
4.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky pri migrácii
4.2. Helpdesk
4.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek
4.4. Parametre kvality poskytovanej služby
4.5. Akceptačné konanie.“*

1.17. V prílohe č. 1 (*Parametre a podmienky poskytovania Služieb*) sa na koniec dopĺňa nová časť 4. *Služby podpory prevádzky pri migrácii*, ktorej znenie je uvedené v Prílohe č. 2 tohto Dodatku č. 4.

1.18. Príloha č. 9 (*Zoznam subdodávateľov*) sa v celom rozsahu nahrádza znením uvedeným v Prílohe č. 3 tohto Dodatku č. 4.

2. Záverečné ustanovenia

2.1. Tento Dodatok č. 4 nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v súlade s § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

2.2. Ostatné ustanovenia Servisnej zmluvy týmto Dodatkom č. 4 nedotknuté ostávajú v platnosti bez zmeny.

2.3. Neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku č. 4 sú:

- a. Príloha č. 1 – Zoznam modulov,
- b. Príloha č. 2 – Služby podpory prevádzky pri migrácii,
- c. Príloha č. 3 – Zoznam Subdodávateľov.

2.4. Tento Dodatok č. 4 je vyhotovený v 6 (šiestich) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ dostane 4 (štyri) vyhotovenia a Poskytovateľ dostane 2 (dve) vyhotovenia.

2.5. Zmluvné strany prehlasujú, že si tento Dodatok č. 4 prečítali, a že bol uzavretý po vzájomnom podrobnom oboznámení sa s jeho obsahom ako určitý, vážny a zrozumiteľný prejav slobodnej vôle Zmluvných strán bez akéhokoľvek nátlaku a nie za nevýhodných podmienok pre ktorúkoľvek zo Zmluvných strán, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.

V Bratislave dňa

27 JÚN 2024

Za Objednávateľa:



JUDr. Andrej Holák,
generálny tajomník služobného úradu

V Bratislave dňa 26.6.2024

Za Poskytovateľa:



Ing. Pavel Struhárik
konateľ

Príloha č. 1 – Zoznam modulov

Objednávateľ a Poskytovateľ v rámci efektívneho poskytovania Služieb podpory prevádzky pri migrácii a mechanizmu čerpania Požiadaviek na zmenu nižšie špecifikujú jednotlivé moduly/časti IS Objednávateľa a súčinnosť/kompetencie dodávateľov a expertov.

Prehľad modulov/častí IS Objednávateľa pri nadobudnutí účinnosti Dodatku č. 4:

Názov modulu	Kompetencia subdodávateľa/experta
EDM	NextIT, s.r.o. / Martin Bulík
Redakčný editor	NextIT, s.r.o. / Martin Bulík
Publikačný modul	NextIT, s.r.o. / Martin Bulík
DMS (FABA)	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Generátor aut. sadzby	NextIT, s.r.o. / Martin Bulík
Portál (eZbierka)	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Portál (eLegislativa)	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Statické úložisko	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Riadenie legislatívneho procesu (FABA)	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Vyhľadávací engine, vizualizácie vzťahov	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Modeshape	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Správa používateľov (IAM)	Eviden Slovakia s.r.o. / Patrik Kristian, Peter Bielik
Centrum webových služieb	Eviden Slovakia s.r.o. / Patrik Kristian, Peter Bielik
Podateľňa	Eviden Slovakia s.r.o. / Patrik Kristian, Peter Bielik

Prehľad modulov/častí IS Objednávateľa po zabezpečení migrácie:

Názov modulu	Kompetencia subdodávateľa/experta
EDM	NextIT, s.r.o. / Martin Bulík
Redakčný editor	NextIT, s.r.o. / Martin Bulík
Publikačný modul	NextIT, s.r.o. / Martin Bulík
DMS	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Generátor aut. sadzby	NextIT, s.r.o. / Martin Bulík
Portál (eZbierka)	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Portál (eLegislativa)	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Statické úložisko	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Riadenie legislatívneho procesu	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Vyhľadávací engine, vizualizácie vzťahov	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Modeshape	essential data, s. r. o. / Martin Bača, Pavol Berta
Správa používateľov (IAM)	Eviden Slovakia s.r.o. / Patrik Kristian, Peter Bielik
Centrum webových služieb	Eviden Slovakia s.r.o. / Patrik Kristian, Peter Bielik
Podateľňa	Eviden Slovakia s.r.o. / Patrik Kristian, Peter Bielik
Monitoring	Eviden Slovakia s.r.o. / Patrik Kristian, Peter Bielik
Jednotné logovanie	Eviden Slovakia s.r.o. / Patrik Kristian, Peter Bielik
Správa Oracle Cloud Infraštruktúry	Eviden Slovakia s.r.o. / Patrik Kristian, Peter Bielik

4. Služby podpory prevádzky pri migrácii

Služby podpory prevádzky pri migrácii zahŕňajú zabezpečovanie servisnej podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s požiadavkami Objednávateľa, vrátane riešenia Problémov.

Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné prostredie IS Objednávateľa, a to aj po nasadení novej verzie IS Objednávateľa dodanej na základe Služieb rozvoja, poskytované v rámci dohodnutého paušálu:

- a) nasadenia novej verzie Informačného systému Slov-Lex do produkčnej, školiacej a testovacej prevádzky
- b) zabezpečenia migrácie do Infraštruktúry Úradu vlády Slovenskej republiky,
- c) Podpora Objednávateľa pri príprave Infraštruktúry Objednávateľa na migráciu IS Objednávateľa do prostredia Objednávateľa,
- d) migrácie IS Objednávateľa do Infraštruktúry Objednávateľa,
- e) Odovzdávanie znalostí,
- f) Shadow maintenance počas posledných troch mesiacov trvania tejto Servisnej zmluvy,
- g) odstraňovanie problémov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia,
- h) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Problémov IS Objednávateľa, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS Objednávateľa,
- i) pravidelná kontrola funkčnosti IS Objednávateľa a jeho častí (monitorovanie systému),
- j) pravidelná kontrola nastavenia IS Objednávateľa podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS Objednávateľa,
- k) profylaktické práce v rozsahu definovanom dokumentáciou IS Objednávateľa,
- l) kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- m) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS Objednávateľa,
- n) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Problémy, ako aj stavy IS Objednávateľa, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Problémov,
- o) Požiadavky na zmenu v rozsahu 25 MD v jednom kalendárnom mesiaci v zmysle bodu 1.1 písm. aa. tejto Servisnej zmluvy,
- p) plnenie povinností na úseku kybernetickej bezpečnosti v zmysle Prílohy č. 12 Servisnej zmluvy.

4.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky pri migrácii

Servisné služby vzťahujúce sa na produkčnú, školiacu a testovaciu prevádzku IS Objednávateľa poskytované v rámci dohodnutého paušálu:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom ESSP
- b) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Problémov,
- c) prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
- d) identifikácia Problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;
 - i. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení problému – t.j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Problému; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Problémov pre prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa,

- ii. neutralizácia Problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa, a to obnovou funkčnosti IS Objednávateľa, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS Objednávateľa s dodanou dokumentáciou IS Objednávateľa podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,
- e) poskytovanie konzultácii o Problémoch,
- f) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
- g) projektové riadenie servisných činností,
- h) riešenie eskalácií,
- i) poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení
- j) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS Objednávateľa, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
- k) profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
 - i. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - ii. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
 - iii. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - iv. kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
 - v. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- l) Požiadavky na zmenu v rozsahu 25 MD v jednom kalendárnom mesiaci v zmysle bodu 1.1 písm. aa. tejto Servisnej zmluvy,
- m) Shadow maintenance – riešenie problémov za účasti nového dodávateľa a zúčastňovanie sa riešenia problémov novým dodávateľom,
- n) plniť povinnosti súvisiace s dodržiavaním kybernetickej bezpečnosti v zmysle Prílohy č. 12 k Zmluve,
- o) zabezpečovanie zmien v konfigurácii častí IS Objednávateľa v Infraštruktúre Úradu vlády Slovenskej republiky, resp. v Infraštruktúre Objednávateľa.

4.2. Helpdesk

Na hlásenie Problémov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2) , ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia Problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do ESSP.

4.3. Postup pri riešení Problémov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási Problém/požiadavku najmä v systéme ESSP na adrese <https://www.operations-atos.net/>, v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu servicedesk.cz.it-solutions@atos.net a/alebo telefonicky na +421 850 311 323. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje Problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento Problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade

s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť, čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Problému. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v ESSP dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.

2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Problém a začne ich prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrovania bude pokračovať riešenie Problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v ESSP.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v ESSP.
5. Všetky vyriešené požiadavky /Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie, vrátane informácie o spôsobe vyriešenia, musí byť zaevidované v ESSP. Splnenie požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Problému bude zaevidované priamo v ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v ESSP. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Problému za akceptované a ESSP vykoná mailovú notifikáciu.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Problému, doba neutralizácie Závažného problému a Nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia Kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického problému definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických problémov.

4.4. Parametre kvality poskytovanej služby

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky pri migrácii na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do ESSP alebo v prípade nedostupnosti ESSP od momentu nahlásenia Problému alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 4.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Problému emailom alebo nahlásením Problému telefonicky.

Dostupnosť služieb IS Objednávateľa:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny podpory	8 hod.	08:00 – 16:00 hod
Servisné okno	11 hod.	20:00 – 07:00 počas pracovných dní
	24 hod.	0:00 – 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov

Tabuľka č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

Pracovné hodiny Služieb prevádzkovej podpory pri migrácii Poskytovateľa sú počas pracovných dní < 08:00; 16:00> (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba v pracovných hodinách	Doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	8
Závažný problém	4	16
Nekritický problém	8	40

Tabuľka č. 2

Zľava z ceny

Výška zľavy	Hodnota Problémov (x)
5 %	x>10
10 %	x>15
15 %	x>21
20 %	x>27
25 %	x>33
30 %	x>39
35 %	x>45
40 %	x>51
45 %	x>57
50 %	x>63

Tabuľka č. 3

Hodnota Problémov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

$x = [\text{počet kritických Problémov v kalendárnom mesiaci} \times 5] + [\text{počet závažných Problémov v kalendárnom mesiaci} \times 3]$

Výška zľavy závisí od počtu Problémov, ktoré sa v danom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Problémov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Problémy, ktoré vznikli:

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
- nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov, SW komponentu, SW 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,

- d) v dôsledku výpadku fungovania HW komponentu, SW komponentu alebo SW 3. strany, s výnimkou prípadov, ak k takémuto výpadku došlo z dôvodu porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

4.5. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky pri migrácii, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná na mesačnej báze na podklade reportu (výkazu) o vykonaných Službách podpory prevádzky pri migrácii, reportu (výkazu) o objednaných a poskytnutých Požiadavkách na zmenu, reportu o aktuálnom stave vyčerpaných MD a prenesených MD v rámci Požiadaviek na zmenu a reportu o profylaktických činnostiach (ďalej len „**Report**“), ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi najskôr v posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k Reportu a k poskytnutým Službám podpory prevádzky pri migrácii v danom kalendárnom mesiaci (ku kvalite a úplnosti ich poskytnutia, a to najmä čo sa týka objednaných a vyčerpaných MD v rámci Požiadaviek na zmenu a poskytnutých Služieb na základe konkrétnych Požiadaviek na zmenu) v lehote 5 (piatich) pracovných dní od doručenia Reportu, alebo v rovnakej lehote Report potvrdiť/akceptovať. Poskytovateľ je povinný sa k pripomienkam Objednávateľa vyjadriť a bez zbytočného odkladu zabezpečiť nápravu (t. j. buď primerane v zmysle odôvodnene vznesených pripomienok Report upraviť, alebo dodatočne zabezpečiť nápravu poskytnutých Služieb tak, aby boli dôvody a príčiny odôvodnene vznesených pripomienok odstránené). Následne po vykonaní nápravy je Poskytovateľ povinný opätovne doručiť Objednávateľovi Report, pričom akceptačné konanie popísané vyššie prebieha opätovne.

Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je objednávateľom potvrdený/akceptovaný Report .

Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, pri objednávaní, určení parametrov kvality, akceptovaní a hodnotení kvality poskytovaných Služieb pri riešení Požiadaviek na zmenu budú zmluvné strany postupovať primerane podľa pravidiel pre Služby rozvoja. Podmienkou pre potvrdenie/akceptáciu Reportu potvrdzujúceho riadne poskytnutie Služieb podpory prevádzky pri migrácii v príslušnom kalendárnom mesiaci je podpísanie akceptačného protokolu potvrdzujúceho poskytnutie Služieb na základe konkrétnych Požiadaviek na zmenu v príslušnom kalendárnom mesiaci.

Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky:

Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS Objednávateľa, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.

Popis činností, ktoré sa vykonali:

- časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával,
- popis činnosti.

Príloha č. 3 – Zoznam Subdodávateľov

Názov spoločnosti	Sídlo	IČO	Štatutárni zástupcovia
essential data, s. r. o.	Lazaretská 12 Bratislava 811 08	46 934 600	Vladislav Konečný Trenčianska 696/37 821 09 Bratislava
			Andrej Gažo Znievska 32 Bratislava 851 06
NextIT, s.r.o.	Legionárska 670/58 Trenčín 911 01	44 694 695	Tomáš Matejovič Stummerova 368/68 Topoľčany 955 01
			Marcel Vychopeň J. Kollára 318/19 Beluša 018 61