



MS/154/2024-95

### Dodatok č. 3

#### k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Rozvoj elektronických služieb súdnictva (IS RESS)

uzavretej 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: Andrej Holák, generálny tajomník služobného úradu  
IČO: 00 166 073  
DIČ: 2020830196  
bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava  
číslo účtu IBAN: [REDACTED]  
SWIFT: SPSRSKBAXXX  
(ďalej len „Objednávateľ“)

#### Poskytovateľ:

obchodné meno: **essential data, s.r.o**  
sídlo: Lazaretská 12, 811 08 Bratislava  
zapísaný v registri: Obchodný register – Mestský súd Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 86512/B  
zastúpený: Vladislav Konečný, konateľ  
Andrej Gažo, konateľ  
IČO: 46 934 600  
DIČ: 2023674389  
IČ DPH: SK2023674389  
bankové spojenie: Tatra banka, a.s.  
Číslo účtu IBAN: [REDACTED]  
SWIFT: TATRSKBX  
Poskytovateľ je platiteľom DPH

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Poskytovateľ aj 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 Rozvoj elektronických služieb súdnictva (IS RESS) interné č. MS/184/2019-95, uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom dňa 20.09.2019 a účinnnej od dňa 24.09.2019 v znení Dodatku č. 1 k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Rozvoj elektronických služieb súdnictva (IS RESS) interné č. MS/126/2022-95 uzatvoreného medzi Objednávateľom a Poskytovateľom dňa 28.11.2022 a účinného od dňa 30.11.2022 a v znení Dodatku č. 2 k Zmluve o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Rozvoj elektronických služieb súdnictva (IS RESS) interné č. MS/137/2023-95

uzatvoreného medzi Objednávateľom a Poskytovateľom dňa 22.09.2023 a účinného od dňa 23.09.2023 (ďalej len „Zmluva“), sa Zmluvné strany dohodli na uzatvorení tohto Dodatku č. 3 k Zmluve (ďalej len „Dodatok č. 3“) z dôvodu potreby ukončenia implementácie zmien IS Objednávateľa na základe objednaných Služieb rozvoja zo strany Poskytovateľa, ktorá nemohla byť doposiaľ zabezpečená z dôvodu súvisiacich nevyhnutných prác a úprav, ktoré musia byť vykonané zo strany Objednávateľa alebo tretích strán do ukončenia Zmluvy, ako i z dôvodu zabezpečenia predpokladov pre odovzdanie systému novému dodávateľovi (handover) na základe výsledku verejného obstarávania a pre zachovanie kontinuity poskytovania služieb po ukončení procesu verejného obstarávania. Dodatkom č. 3 sa Zmluva mení a dopĺňa nasledovne:

## Článok I

### Predmet Dodatku č. 3

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

*„**Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky poskytované od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy do 24.09.2024, Služby rozvoja a Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy od 25.09.2024 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 z. v nasledovnom znení:

*„z. **Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému** – sú služby, ktorých predmetom je zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa do implementácie všetkých zmien IS Objednávateľa na základe objednaných Služieb rozvoja a do nadobudnutia účinnosti novej zmluvy, ktorej predmetom bude poskytovanie podpory prevádzky IS Objednávateľa, a vytvorenie predpokladov pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa i po nadobudnutí účinnosti novej zmluvy, ktorej predmetom bude poskytovanie podpory prevádzky IS Objednávateľa. Pre zamedzenie pochybností Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému budú poskytované len do skončenia tejto Servisnej zmluvy, teda Objednávateľ nie je oprávnený požadovať a Poskytovateľ nie je povinný vykonávať akékoľvek činnosti v rámci Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému po skončení tejto Servisnej zmluvy.“*

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

1.4 V článku 3. (Cena) sa bod 3.1 v celom rozsahu nahrádza nasledovným znením:

*„Celková cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 11 541 900,00 € (slovom jedenásť miliónov päťstoštyridsaťjedentisíc deväťsto eur) bez DPH, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:*

- a. cena za Služby podpory prevádzky poskytované od nadobudnutia účinnosti Servisnej zmluvy do 24.09.2024 je 6 892 500,00 € (slovom šesť miliónov osemstodeväťdesiatdvatisícpäťsto eur) bez DPH,*
- b. maximálna cena za Služby rozvoja za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je 2 168 100,00 € (slovom dva milióny stošesťdesiatosemtisícsto eur) bez DPH,*

- c. *cena za Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému poskytované od 25.09.2024 do ukončenia Servisnej zmluvy je 2 481 300,00 € (slovom dva milióny štyristoosemdesiatjedentisíc tristo eur) bez DPH.“*

1.5 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 24.09.2024 je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 114 875,00 EUR (slovom stoštrnásťtisícosemstosedemdesiatpäť eur) bez DPH a cena za Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému poskytované od 25.09.2024 do ukončenia Servisnej zmluvy je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 103 387,50 EUR (slovom stotritisícristoosemdesiatsedem eur a päťdesiat centov). Mesačný paušál za Služby podpory prevádzky a Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému 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 odovzdaní systému. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej pracovnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky, resp. Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému.“*

1.6 V článku 3. (Cena) sa dopĺňa nový bod 3.13 v nasledovnom znení:

*„Úprava úhrady alikvotnej časti ceny v bode 3.5, zľavy z ceny v bode 3.6 a fakturácie v bode 3.9 pre Služby podpory prevádzky sa vzťahuje i na Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému.“*

1.7 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 odovzdaní systému formou mesačných reportov.“*

1.8 Článok 9. (Ukončenie Servisnej zmluvy) bod 9.1 Zmluvy sa v celom rozsahu ruší a nahrádza sa nasledovným znením:

*„Táto Servisná zmluva sa uzatvára na bodu určitú, a to na dobu od nadobudnutia jej účinnosti do 24.09.2026.“*

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

*„4. Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému*

*4.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému*

*4.2. Helpdesk*

*4.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek*

*4.4. Parametre kvality poskytovanej služby*

*4.5. Akceptačné konanie.“*

1.10 V prílohe č. 1 (Parametre a podmienky poskytovania Služieb) sa na koniec dopĺňa nová časť 4. *Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému*, ktorej znenie je uvedené v Prílohe č. 1 tohto Dodatku č. 3.

1.11 Príloha č. 8 (Cenník jednotkových sadziieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky) sa dopĺňa časť „Cenník Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému“ a v časti „Celková cena za predmet zmluvy“ mení nasledovne:

#### Cenník Služieb podpory prevádzky

| Položka  | Merná jednotka | Požadované množstvo | Jednotková cena v EUR bez DPH | Jednotková cena v EUR vrátane DPH | Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH | Sadzba DPH v % | Výška DPH v EUR | Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH |
|--|----------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------|---|----------------|-----------------|---|
| Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému (IS RES) | mesiac         | 24                  | 103 387,50                    | 124 065,00                        | 2 481 300,00                              | 20             | 496 260         | 2 977 560,00                                  |

#### Celková cena za predmet zmluvy

| Celková cena za predmet zmluvy v EUR | Cena v EUR bez DPH | Sadzba DPH v % | Výška DPH v EUR | Cena v EUR vrátane DPH |
|--------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|------------------------|
|                                      | 11 541 900,00      | 20             | 2 308 380,00    | 13 850 280,00          |

**Článok II**  
**Závěrečné ustanovenia**

- 2.1 Tento Dodatok č. 3 nadobúda platnosť dňom jeho podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, najskôr však deň nasledujúci po dni jeho zverejnenia v zmysle § 47a 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 Tento Dodatok č. 3 je vyhotovený v 6 (šiestich) rovnopisoch, z ktorých 2 (dva) rovnopisy obdrží Poskytovateľ a 4 (štyri) rovnopisy Objednávateľ.
- 2.3 Ostatné ustanovenia Servisnej zmluvy nedotknuté týmto Dodatkom č. 3 výslovne nedotknuté zostávajú nezmenené v pôvodnej podobe.
- 2.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že tento Dodatok č. 3 uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Dodatok č. 3 uzatvárajú dobromyseľne a v dobrej viere a nezatvárajú ho v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Dodatok č. 3 si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Dodatku č. 3 ho vlastnoručne podpísali.

23 SEP. 2024

V BRATISLAVE dňa.....

Za Objednávateľa:



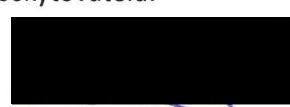
Andrej Holák

generálny tajomník služobného úradu

23 SEP. 2024

V BRATISLAVE dňa.....

Za Poskytovateľa:



Vladislav Konečný

konateľ

Andrej Gažo

konateľ

## Príloha č. 1

### 4. Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému

Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS RESS v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov.

Rozšírený popis Služby:

- a) odstraňovanie Problémov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- b) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Problémov IS RESS, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS RESS,
- c) pravidelná kontrola funkčnosti IS RESS a jeho častí (monitorovanie systému),
- d) pravidelná kontrola nastavenia IS RESS podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS RESS,
- e) profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS RESS,
- f) kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- g) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS RESS,
- h) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Problémy, ako aj stavy IS RESS, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Problémov
- i) odovzдание znalostí,
- j) Shadow maintenance maximálne po dobu posledného mesiaca trvania servisnej zmluvy,
- k) implementácia všetkých zmien na základe objednaných Služieb rozvoja.

#### 4.1 Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky pri odovzdaní systému

Služby podpory prevádzky pri odovzdaní systému zahŕňajú nasledovné činnosti:

- 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 Problémom 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 konzultácií 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:
    - a. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
    - b. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
    - c. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
    - d. kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
    - e. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
  - l) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Problémoch a operatívnych informácií o ich riešení
  - m) Shadow maintenance – riešenie problémov za účasti nového dodávateľa a zúčastňovanie sa riešenia problémov novým dodávateľom,
  - n) Odovzdanie znalostí – Odovzdanie znalostí je služba Poskytovateľa, ktorej cieľom je najneskôr do dňa ukončenia tejto Servisnej zmluvy odovzdať znalosti týkajúce sa poskytovaných Služieb podpory prevádzky a Služieb rozvoja, odovzdanie znalostí zahŕňa:
    - a) prípravu a odovzdanie technickej dokumentácie; vrátane kompilačných príručiek, zdrojových kódov a všetkých použitých knižníc.
    - b) úvodnú inštrukciu tímu na strane Objednávateľa tímom Poskytovateľa;
    - c) informovanie tímu na strane Objednávateľa o spôsobe poskytovania Služieb Poskytovateľom (napr. riešenie incidentov, testovanie, monitoring a pod.);
    - d) súčinnosť formou workshopu v rozsahu max 8hod pri odovzdaní zdrojových kódov, pričom dodávateľ jasne preukáže aktuálnosť zdrojových kódov a ich praktické spôsoby kompilácie a nasadenia.
- Za týmto účelom je Objednávateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi menný zoznam osôb, ktoré sa odovzdania znalostí zúčastnia za tím na strane Objednávateľa a rovnako tak zabezpečiť nevyhnutnú súčinnosť, aby k odovzdaniu znalostí došlo najneskôr 10 pracovných dní pred dňom skočenia tejto Servisnej zmluvy.
- o) úkony spojené s implementáciou všetkých zmien IS Objednávateľa na základe objednaných Služieb rozvoja.

## 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://essentialdata.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3> , v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: support\_ress@essential-data.sk a/alebo telefonicky na 0910 392 255. 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 prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia 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 priorit 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 v priestoroch Objednávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v ESSP.
  5. Všetky vyriešené požiadavky /Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie 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 odovzdaní systému 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. 2.3. 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 odovzdaní systému 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 produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom a/alebo novým dodávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom a/alebo novým dodávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,

- d) v dôsledku výpadku fungovania HW komponentu alebo SW produktu 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 odovzdaní systému sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná automaticky na mesačnej báze na konci daného mesiaca. Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky pri odovzdaní systému obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb, minimálne v rozsahu podľa ods. 2.3. bod 1 tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy.

#### **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.

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činností vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.