

Zmluva o poskytovaní služieb č. 2011/4300/2024

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s § 3 ods. 4 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“) medzi zmluvnými stranami:

Objednávateľ: Slovenská správa ciest
Sídlo: Dúbravská cesta 3, 841 04 Bratislava
Právna forma: Rozpočtová organizácia zriadená Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky zriaďovacou listinou číslo 5854/M-95 zo dňa 7.12.1995 v znení neskorších zmien a doplnení.
Zastúpený: Mgr. Norbert Polievka, MA , generálny riaditeľ
IČO: 00003328
IČ DPH: SK 2021067785
DIČ: 2021067785
Bankové spojenie:
Číslo účtu vo forme IBAN:
Osoba oprávnená jednať vo veciach zmluvných:
Kontaktná osoba vo veciach technických: Ing. Pavol Horváth
(ďalej tiež „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: Aricoma Systems s.r.o.
Sídlo: Krasovského 14, 851 01 Bratislava
Zápis v obch. reg.: Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 130357/B
Zastúpený: Mario Háronik, konateľ
Stanislav Šlesarik, riaditeľ a oprávnený zástupca na základe plnej moci
IČO: 36396222
IČ DPH: SK2020105428
DIČ: 2020105428
Bankové spojenie:
Číslo účtu vo forme IBAN:
Osoba oprávnená jednať vo veciach zmluvných: Ladislav Vojčík
Kontaktná osoba vo veciach technických: Peter Lajš
(ďalej tiež „Poskytovateľ“)

1. Preambula

- 1.1. Táto Zmluva je uzavretá ako výsledok verejného obstarávania na podlimitnú zákazku: „ Outsourcing správy IKT infraštruktúry SSC“ realizovanú na základe § 3 ods. 4 zák. č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“). Táto Zmluva je uzatvorená podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka.
- 1.2. Definícia kľúčových pojmov a skratiek používaných v zmluve a jej prílohách je uvedená v *Prílohe 1 – Definícia pojmov a skratiek*.

2. Predmet zmluvy

- 2.1. V zmysle podmienok tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi a Objednávateľ sa zaväzuje od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť cenu za poskytovanie služieb IT podpory v súlade s prílohami tejto Zmluvy. Rozsah poskytovaných služieb sa člení nasledovne:
 - 2.1.1. Automaticky vykonávané služby v rámci jednotlivých komponentov Informačno komunikačnej technológie (ďalej tiež „IKT“) infraštruktúry Slovenskej správy ciest (ďalej tiež „SSC“) , ktorých detailná špecifikácia sa nachádza v *Prílohe 2 – Špecifikácia služieb*.
 - 2.1.2. Služby vyžadanej technickej podpory, v rámci jednotlivých IKT komponentov, ktorých detailná špecifikácia sa nachádza v *Prílohe 2 – Špecifikácia služieb*.
 - 2.1.3. Dodatočné služby, ktoré nie sú súčasťou služieb uvedených v bode 2.1.1 a 2.1.2 (ďalej tiež „Dodatočné služby“).
 - 2.2. Rozsah poskytovaných služieb podľa bodu 2.1. vychádza zo súčasného rozsahu IKT komponentov a stavu IKT prostredia Objednávateľa uvedeného v Prílohe 3 – Počty kusov jednotlivých IKT komponentov a z konkrétnych miest kde sa IKT komponenty nachádzajú v zmysle Prílohy č. 4 – Miesta poskytovania služieb . V prípade, že počas doby platnosti zmluvy dôjde k zásadnej zmene v rozsahu IKT komponentov, ich umiestnení, zmene prostredia IKT a pod., má každá zmluvná strana právo iniciovať 1 krát za 6 mesiacov zmenové konanie v zmysle čl. 8.. Zásadnou zmenou, v zmysle predchádzajúcej vety, sa myslí:
 - a) zmena rozsahu IKT komponentov v priemere za posledné 3 mesiace o viac alebo menej ako 10 % oproti množstvu uvedenému v Prílohe 3 – Počty kusov jednotlivých IKT komponentov, alebo množstvu potvrdenému zmluvnými stranami formou protokolu z posledného zmenového konania;
 - b) významná zmena IKT prostredia Objednávateľa, ktorá má vplyv na formu a rozsah poskytovaných služieb napr. zmena architektúry IKT - Storage, AD, AAD, Exchange, File services, Print service, Terminal service a pod., pričom takéto významné zmeny IKT prostredia bude Objednávateľ vopred komunikovať s Poskytovateľom, ktorý sa do 5 pracovných dní vyjadrí, či z pohľadu formy a rozsahu poskytovaných služieb ide o zásadnú zmenu;
 - c) rozdelenie Objednávateľa na viac právnych subjektov (právnych nástupcov);
 - d) dodatočné investície Objednávateľa do IKT, ktoré znamenajú zmenu nárokov na správu, údržbu či prevádzku IKT Objednávateľa;
 - e) podstatná zmena organizačných zložiek Objednávateľa, ktorá znamená zmenu nárokov na správu, údržbu či prevádzku IKT Objednávateľa;
 - f) podstatná zmena rozmiestnenia a počtov IKT zariadení Objednávateľa, z dôvodu zmeny sídla, rozširovania alebo zmenšovania organizácie a pod., ktorá znamená zmenu nárokov na správu, údržbu či prevádzku IKT Objednávateľa
- V prípade zásadnej zmeny sa bude postupovať podľa bodu 5.2 tejto zmluvy.
- 2.3. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že súčasťou plnenia predmetu zmluvy je aj záväzok Poskytovateľa do termínu začatia poskytovania služieb uvedených v bode 2.1 pripraviť

a implementovať Projekt tranzície, pričom cena tohto plnenia je zahrnutá v rámci mesačnej paušálnej ceny podľa čl. 4. bod 3.

- 2.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný vypracovať Plán spätného prevzatia služieb a predložiť ho Objednávateľovi na schválenie najneskôr k poslednému dňu implementácie Projektu tranzície. Cena za toto plnenie je zahrnutá v rámci mesačnej paušálnej ceny podľa čl. 4. bod 3. V prípade akéhokoľvek skončenia platnosti Zmluvy je Poskytovateľ povinný postupovať podľa Objednávateľom schváleného Plánu spätného prevzatia služieb.

3. Termíny a miesto dodania

- 3.1. Dňom účinnosti Zmluvy sa začína Prechodné obdobie, v rámci ktorého sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať Projekt tranzície. Prechodné obdobie sa končí dňom 31.12.2024 a je podmienené akceptovaním Projektu tranzície Objednávateľom formou Akceptačného protokolu.
- 3.2. Poskytovanie služieb uvedených v bode 2.1, začne Poskytovateľ dňom 1.1.2025, ktorý bude považovaný za Deň začatia poskytovania služieb.
- 3.3. Miestom poskytovania služieb, v zmysle tejto Zmluvy, sú lokality uvedené v *Prílohe 4 – Miesto poskytovania služieb*. V prípadoch, keď si plnenie tejto Zmluvy nevyžaduje on-site podporu Objednávateľa, je Poskytovateľ oprávnený plniť svoje záväzky aj na adrese svojho sídla, alebo prostredníctvom vzdialeného pripojenia. Bez ohľadu na spôsob plnenia musí Poskytovateľ vždy dodržiavať pravidlá a princípy uvedené v *Prílohe 7 - Riadenie a prevádzkový model*.

4. Cena za služby, platobné a fakturačné podmienky

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli na cene za poskytované plnenie predmetu zmluvy v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení. Ceny sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty. K fakturovaným cenám bude uplatnená DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 4.2. Právo na zaplatenie ceny za plnenie predmetu zmluvy vzniká Poskytovateľovi riadnym splnením jeho záväzku alebo časti.
- 4.3. Cena za služby podľa bodu 2.1.1 a 2.1.2 bude fakturovaná ako mesačná paušálna cena vo výške 13 340,00 € bez DPH (slovom trinásťtisícristoštyridsať eur) pre vystavenie faktúry za poskytovanie služieb Poskytovateľom bude Akceptačný protokol, podpísaný oprávnenou osobou Objednávateľa, vystavený na základe článku 6 Zmluvy.
- 4.4. Cena za dodatočné služby podľa bod 2.1.3. budú fakturované Poskytovateľom, ak boli takéto dodatočné služby v príslušnom mesiaci poskytnuté, pričom cena bude určená na základe Cenníka dodatočných služieb uvedeného v *Prílohe 5 – Cena za dodatočné služby* a podľa rozsahu skutočne poskytnutých služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci. Cena za poskytovanie dodatočných služieb za príslušný kalendárny mesiac sa vypočíta ako súčin množstva človekodní príslušnej služby v príslušnom kalendárnom mesiaci a jednotkovej ceny za človekoden príslušnej služby uvedenej v *Prílohe 5 – Cena za dodatočné služby*.
- 4.5. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za poskytovanie služby na základe faktúry so splatnosťou 30 dní od doručenia faktúry do podateľne Objednávateľa. Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi zálohu.
- 4.6. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu, pričom jej nedeliteľnou súčasťou je akceptačný protokol o prevzatí predmetu plnenia, potvrdený Objednávateľom. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, Objednávateľ má právo vrátiť ho Poskytovateľovi na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade sa preruší lehota splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti pre Objednávateľa začne plynúť dňom prevzatia novej, doplnenej faktúry.
- 4.7. Celková cena za predmet tejto Zmluvy nesmie presiahnuť finančný limit plnenia, ktorý je vo výške 190 980,00 € bez DPH (slovom stodevät'desiatštyristoosemdesiat eur).

Objednávateľ nie je povinný vyčerpať finančný limit plnenia uvedený v tomto bode počas účinnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že voči Objednávateľovi nebude uplatňovať žiadne sankcie z dôvodu nevyčerpania dohodnutého maximálneho finančného limitu podľa tohto bodu Zmluvy.

- 4.8. Cena za poskytovanie služby podľa bodu 4.3 je konečná a započítava všetky náklady Poskytovateľa spojené s prípravou poskytovania a ďalším poskytovaním uvedených služieb, vrátane dopravných nákladov. Jej zmena je možná len písomným dodatkom k tejto Zmluve.
- 4.9. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade skončenia platnosti tejto Zmluvy z akýchkoľvek dôvodov (skončením doby platnosti, odstúpením od zmluvy a pod.), je Objednávateľ oprávnený zadržať poslednú mesačnú paušálnu cenu a túto vyplatiť Poskytovateľovi do troch dní odo dňa, kedy Poskytovateľ splní všetky povinnosti vyplývajúce mu z Plánu spätného prevzatia služby, ktorý bol vypracovaný a schválený Objednávateľom v zmysle bodu 2.4 tejto Zmluvy. V prípade, ak Poskytovateľ nespĺní čo i len jednu z povinností vyplývajúcich mu z Plánu spätného prevzatia služieb a to ani na základe písomnej výzvy Objednávateľa s náhradnou lehotou plnenia nie kratšou ako 5 pracovných dní, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške jednej mesačnej paušálnej ceny, ktorú je oprávnený započítať so zadržanou platbou.

5. Spôsob a postup poskytovania služieb

- 5.1. Zmluvné strany sa dohodli, že služby budú poskytované v súlade s definíciou procesov, ktoré sú uvedené v *Prílohe 7 - Riadenie a prevádzkový model* a v súlade s kvalitatívnymi parametrami uvedenými v *Prílohe 8 – Úroveň poskytovaných služieb*.
- 5.2. Akékoľvek zmeny rozsahu poskytovaných služieb musia byť odsúhlasované a realizované v súlade s *Prílohou 7 - Riadenie a prevádzkový model* a postupmi zmenového konania uvedenými v bode 8.4.
- 5.3. Poskytovateľ sa zaväzuje počas implementácie Projektu tranzície vykonať všetky činnosti v zmysle Projektu tranzície tak, aby po jeho ukončení mohol začať poskytovať služby v zmysle podmienok uvedených v tejto zmluve.

6. Spôsob zadávania, preberania a odsúhlasovania služieb

- 6.1. Proces zadávania a preberania poskytovaných služieb sa bude vykonávať spôsobom definovaným v *Prílohe 7 – Riadenie a prevádzkový model*.
- 6.2. Zadávanie poskytovaných služieb sa bude vykonávať nasledovným spôsobom:
 - 6.2.1. Automaticky poskytované služby budú poskytované automaticky v súlade s *Prílohou 2 – Špecifikácia služieb*.
 - 6.2.2. Služby vyžadanej technickej podpory budú zadávané prostredníctvom písomnej nahlášky na vykonanie služby
 - 6.2.3. Dodatočné služby budú zadávané prostredníctvom písomnej objednávky na vykonanie služby, pričom objednávka musí obsahovať minimálne tieto náležitosti: rozsah a presnú špecifikáciu požadovaného plnenia, termín plnenia kalkuláciu ceny určenú spôsobom dohodnutým v tejto zmluve. Minimálna objednatel'ná jednotka prác je pol človekodňa, teda 4 hodiny pracovného dňa. Predmet Služby na vyžiadanie bude vykonaný na dohodnutom mieste, v dohodnutom čase a dohodnutým spôsobom.
- 6.3. Nahlásenie požiadavky na realizáciu služby vyžadanej technickej podpory alebo dodatočnej služby Objednávateľ zrealizuje
 - 6.3.1. e-mailom na e-mail: servis_sk@aricoma.com alebo
 - 6.3.2. nahlásením na portál: <https://ac365servicedesk.microsoftcrmportals.com/sk-SK/>

Poskytovateľ sa zaväzuje akceptovať každú požiadavku Objednávateľa vyhotovenú a doručenú v súlade s touto zmluvou, bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 4 pracovných dní odo dňa jej doručenia emailom zaslaným autorovi požiadavky.

- 6.4. Preberanie poskytovaných služieb sa bude vykonávať nasledovným spôsobom:
- 6.4.1. Najneskôr do 5 pracovných dní po skončení každého kalendárneho mesiaca Poskytovateľ vyhotoví a poskytne Objednávateľovi mesačný Výkaz automaticky poskytovaných služieb
 - 6.4.2. Najneskôr do 5 pracovných dní po skončení každého kalendárneho mesiaca Poskytovateľ vyhotoví a poskytne Objednávateľovi mesačný Výkaz služieb vyžiadanej podpory
 - 6.4.3. Najneskôr do 5 pracovných dní po skončení každého kalendárneho mesiaca Poskytovateľ vyhotoví a poskytne Objednávateľovi mesačný Výkaz dodatočných služieb
- 6.5. Uvedené výkazy podľa bodov 6.4.1 až 6.4.3 budú obsahovať aj príslušné vyhodnotenie splnenia Parametrov SLA služieb vyžiadanej podpory a dodatočných služieb za daný mesiac, na základe postupov a výpočtov uvedených v Prílohe 8 – Úroveň poskytovaných služieb.
- 6.6. Zmluvné strany sa dohodli, že za účelom prevzatia poskytnutých služieb zvolajú, v zmysle *Prílohy 7 – Riadenie a prevádzkový model*, spoločné stretnutie zástupcov oboch zmluvných strán, pričom toto stretnutie zvolá Objednávateľ tak, aby sa konalo najneskôr do 10 pracovných dní od uplynutia predchádzajúceho kalendárneho mesiaca. Na tomto stretnutí bude vyhotovený Akceptačný protokol, ktorý podpíšu Oprávnené osoby oboch Zmluvných strán.

7. Spôsob merania a hodnotenia kvality poskytovaných služieb

- 7.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa Parametrov SLA definovaných pre každú jednotlivú službu v *Prílohe 8 – Úroveň poskytovaných služieb*.
- 7.2. Základom pre hodnotenie dodržiavania kvality služieb vyžiadanej podpory a dodatočných služieb poskytovaných v príslušnom kalendárnom mesiaci, je percentuálne a číselné vyjadrenie dodržiavania Parametrov SLA uvedených v *Prílohe 8 – Úroveň poskytovaných služieb*.
- 7.3. Takýmto spôsobom budú hodnotené iba tie služby, pri ktorých sú v *Prílohe 8 - Úroveň poskytovaných služieb*, uvedené číselné hodnoty Parametrov SLA.
- 7.4. V prípade nedodržania dohodnutých Parametrov SLA, uvedených v *Prílohe 8 - Úroveň poskytovaných služieb* za ktoré nesie zodpovednosť Poskytovateľ, sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi zľavu, vo výške určenej podľa *Prílohy 8 – Úroveň poskytovaných služieb*.

8. Organizácia projektu, Zmenové konanie a postup riešenia otvorených otázok

- 8.1. Zmluvné strany sa dohodli, že organizácia projektu sa bude riadiť Riadiacim a prevádzkovým modelom v súlade s *Prílohou 7 – Riadenie a prevádzkový model*.
- 8.2. Kontaktné osoby, ako aj Oprávnené osoby za Objednávateľa a za Poskytovateľa, pre účely plnenia tejto Zmluvy, budú určené podľa *Prílohy 7- Riadenie a prevádzkový model*.
- 8.3. Role, právomoci a zodpovednosti jednotlivých Oprávnených a Kontaktných osôb za stranu Objednávateľa a Poskytovateľa sú špecifikované v *Prílohe 7 – Riadenie a prevádzkový model*.
- 8.4. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade návrhu zmien, v súvislosti s poskytovaním služieb a plnením tejto Zmluvy, sa bude postupovať podľa procesu Riadenia zmluvnej

a projektovej dokumentácie, špecifikovaného v *Prílohe 7 - Riadenie a prevádzkový model*.

- 8.5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade návrhu zmien prevádzkového charakteru, sa bude postupovať podľa procesu Change Request Management špecifikovaného v *Prílohe 7 - Riadenie a prevádzkový model*.
- 8.6. Eskalačné procedúry a postupy riešenia všetkých otvorených otázok zmluvy sa budú vykonávať v zmysle procesu špecifikovaného v *Prílohe 7 - Riadenie a prevádzkový model*.

9. Súčinnosť Objednávateľa

- 9.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa mu bezodplatne poskytne primeranú súčinnosť podľa ustanovení tejto zmluvy, a to najmä:
 - 9.1.1. zabezpečí pripravenosť LAN siete, serverovej infraštruktúry a aplikácií na strane Objednávateľa tak, aby mohol Poskytovateľ riadne a včas plniť definované služby,
 - 9.1.2. pre plnenie a poskytovanie služieb Poskytovateľa zabezpečí externý vzdialený prístup do siete a systémov Objednávateľa,
 - 9.1.3. v prípade potreby resp. na základe požiadavky Objednávateľa, umožní pre určených pracovníkov Poskytovateľa prístup do priestorov Objednávateľa tak, aby mohol poskytnúť plnenie služieb,
 - 9.1.4. zabezpečí riadnu súčinnosť Oprávnených a Kontaktných osôb Objednávateľa,
 - 9.1.5. zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích strán.
- 9.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v rámci riadiacich a prevádzkových procesov špecifikovaných v *Prílohe 7 – Riadenie a prevádzkový model*.
- 9.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľovi včas oznámi plánované zaradenia nových *IKT* komponentov. V prípade ak by sa jednalo o zásadnú zmenu v zmysle bodu 2.2 tejto zmluvy a zmluvné strany sa nedohodnú v zmysle bodu 5.2 na zmene rozsahu služieb, podpora prevádzky nových *IKT* komponentov nie je predmetom tejto zmluvy.
- 9.4. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť/odovzdať Poskytovateľovi všetky dokumenty a informácie, ktoré sú potrebné na riadne plnenie podľa tejto zmluvy, najmä:
 - 9.4.1. Prevádzkovú a technickú dokumentáciu.
 - 9.4.2. Súvisiace interné predpisy pre potreby poskytovania služieb
 - 9.4.3. Bezpečnostnú politiku
- 9.5. Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením tejto zmluvy, ak jeho záväzok nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy. Lehoty Poskytovateľa na poskytovanie služieb sa predĺžia najviac o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

10. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 10.1. Poskytovateľ je povinný postupovať pri poskytovaní Služieb s odbornou starostlivosťou a v súlade s záujmami Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ pozná alebo s ohľadom na odborné predpoklady a skúsenosti musí poznať. Poskytovateľ má povinnosť informovať Objednávateľa o všetkých nedostatkoch, ktoré zistí pri poskytovaní služieb.
- 10.2. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služieb podľa tejto Zmluvy dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo všeobecne záväzných právnych predpisov SR a z interných predpisov Objednávateľa, s ktorými bol oboznámený a ktoré sú aplikovateľné na služby a činnosti vykonávané Poskytovateľom pre Objednávateľa a pôsobením zamestnancov Poskytovateľa v mieste plnenia a v objektoch Objednávateľa na základe tejto Zmluvy.

10.3. Poskytovateľ sa zaväzuje:

- 10.3.1. dodržiavať právne predpisy na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP) a požiarnej ochrany (PO); dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol preukázateľne oboznámený,
 - 10.3.2. vykonávať iba práce, obsluhovať iba stroje a zariadenia a používať látky, ktoré sú určené špecifikáciou predmetu zmluvy a ktoré neohrozujú zamestnancov Objednávateľa,
 - 10.3.3. v súvislosti s plnením zmluvy náležite inštalovať, používať a udržiavať bezpečnostné a ochranné zariadenia nevyhnutné pre ochranu zamestnancov Objednávateľa,
 - 10.3.4. plniť predmet Zmluvy iba zamestnancami a osobami, konajúcimi v jeho mene, ktorým bol Objednávateľom udelený súhlas na vstup do jeho objektov,
 - 10.3.5. plniť predmet Zmluvy až po absolvovaní školenia BOZP a ochrany pred požiarmi jeho zamestnancov alebo osôb konajúcich v jeho mene a ďalej v intervaloch určených Objednávateľom,
 - 10.3.6. dodržiavanie ochrany autorských práv a spôsobov použitia autorského diela v zmysle platnej legislatívy SR pri inštalácií SW tretích strán.
- 10.4. Počas doby trvania Zmluvy je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 pracovných dní od vzniku príslušnej skutočnosti, všetky zmeny, týkajúce sa jeho obchodného mena, sídla alebo miesta podnikania, predmetu činnosti, štatutárnych orgánov, vrátane spôsobu ich konania voči tretím osobám, zhoršenie svojej finančnej situácie a schopnosti plniť si svoje finančné záväzky, vstupu do likvidácie, začatie exekučného konania na majetok Poskytovateľa a začatie konania podľa zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii. Poskytovateľ je počas trvania Zmluvy tiež povinný písomne oznámiť Objednávateľovi dátum zrušenia registrácie platiteľa DPH a dátum registrácie platiteľa DPH, a to bezodkladne po tomto dátume.
- 10.5. Poskytovateľ je povinný poskytnúť, na základe žiadosti Objednávateľa, všetky relevantné informácie o osobách, ktoré sa majú podieľať na vykonávaní predmetu plnenia. Zmena osoby podieľajúcej sa na vykonávaní predmetu plnenia je možná len v nevyhnutných prípadoch a po predchádzajúcom oznámení takejto skutočnosti Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje uskutočniť zmenu osoby podieľajúcej sa na plnení predmetu plnenia iba za osobu s ekvivalentnou kvalifikáciou, skúsenosťami a znalosťami ako nahradzovaná osoba. Objednávateľ je oprávnený v odôvodnených prípadoch odmietnuť takúto zmenu a Poskytovateľ bude takéto odmietnutie Objednávateľom akceptovať. Ak Objednávateľ počas vykonávania predmetu plnenia zistí, že osoba podieľajúca sa na vykonávaní predmetu plnenia nie je spôsobilá zabezpečiť vykonávanie predmetu plnenia v stanovenom čase a kvalite, je oprávnená na túto skutočnosť upozorniť Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu po doručení takéhoto upozornenia vykonať všetky potrebné opatrenia na nápravu. Zoznam osôb Poskytovateľa podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto Zmluvy v čase podpisu tejto Zmluvy je uvedený v *Prílohe 6 - Zoznam pracovníkov Poskytovateľa podieľajúcich sa na poskytovaní Služieb*.
- 10.6. Poskytovateľ sa zaväzuje v prípade vstupu jeho zamestnancov do objektov a priestorov Objednávateľa za účelom poskytovania služieb dodržiavať interné predpisy Objednávateľa, s ktorými bol oboznámený.
- 10.7. Poskytovateľ sa zaväzuje zriadiť a udržiavať jednotné kontaktné miesto (e-mail, url, tel. číslo) na nahlasovanie požiadaviek na poskytovanie služieb v zmysle tejto zmluvy.

11. Osobitné dojednania

- 11.1. Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaní, ak jej záväzok podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto Zmluvy vznikli v dôsledku ňou nepredvídateľných a neodvrátiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc, resp. okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle § 374 Obchodného zákonníka) - lehoty pre plnenia/činnosti zmluvných strán sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností.
- 11.2. V prípade vyskytnutia sa okolností vylučujúcich zodpovednosť budú termíny vyplývajúce z tejto Zmluvy predĺžené o dobu trvania stavu zapríčineného vyššou mocou. V prípade, že vyššia moc bude trvať dlhšie ako šesť kalendárnych mesiacov, zmluvné strany sa dohodnú na spôsobe ďalšieho plnenia tejto Zmluvy, alebo na jej zrušení a vysporiadaní vzájomných záväzkov.
- 11.3. V prípade vzniku potreby obnovy informačného systému Objednávateľa po havárii (ďalej len „Disaster recovery“) sa Poskytovateľ zaväzuje podniknúť všetky úkony na poskytnutie súčinnosti Objednávateľovi pri odstraňovaní vzniknutej situácie, a Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi náklady spojené s výkonom tých úkonov, ktoré sú nad rámec činností uvedených v *Prílohe 2 – Špecifikácia služieb* a sú odsúhlasené Objednávateľom, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. O začiatku aj o ukončení Disaster Recovery rozhoduje Oprávnená osoba Objednávateľa.
- 11.4. Ak niektorej zo zmluvných strán budú známe okolnosti, ktoré môžu viesť k omeškaniu niektorej zo zmluvných strán pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy, zmluvná strana bez zbytočného odkladu vyzve druhú zmluvnú stranu na prerokovanie týchto okolností na úrovni Riadiaceho výboru, definovaného v zmysle obsahu *Prílohy 7 – Riadenie a prevádzkový model*.

12. Zodpovednosť za vady a záruka

- 12.1. Poskytovateľ zodpovedá za bezchybné vykonávanie služieb a poskytovanie plnení, tvoriacich predmet plnenia tejto Zmluvy, ako aj za to, že tieto služby vykonáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a platnými technickými normami.
- 12.2. Poskytovateľ zodpovedá za ním spôsobenú škodu. Ak je to možné a účelné, môže takto spôsobenú škodu na zariadení odstrániť uvedením zariadenia do pôvodného stavu. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu údajov a dát z nosičov dát, vrátane pevných diskov okrem dát uložených na serveroch, pričom povinnosť zabezpečiť si zálohovanie a archiváciu dát je na Objednávateľovi, ak nie je špecifikované inak.
- 12.3. Poskytovateľ poskytuje na výsledky plnenia služieb záruku v trvaní šesť (6) mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia výsledku plnenia Objednávateľom, potvrdenom Akceptačným protokolom. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Poskytovateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté vady.
- 12.4. V prípade, ak škoda vznikne v dôsledku úmyselného alebo nedbalostného porušenia alebo nedodržania prevádzkových či záručných podmienok zo strany Objednávateľa (zavinená porucha), náklady na prácu Poskytovateľa, cenu spotrebovaného materiálu a náhradných dielov, ako aj všetky ostatné účelne vynaložené náklady spojené s vykonaním servisného zásahu hradí Objednávateľ, ak nie je špecifikované inak.
- 12.5. Objednávateľ je povinný u Poskytovateľa písomne reklamovať vadu poskytnutého plnenia bez zbytočného odkladu po jej zistení. Poskytovateľ je povinný začať s odstraňovaním reklamovanej vady bez zbytočného odkladu.
- 12.6. Poskytovateľ berie na vedomie, že riadne a včasné neplnenie jeho zmluvných a zákonných povinností v súlade s touto Zmluvou môže spôsobiť Objednávateľovi škody, pričom v prípade škôd ako dôsledkov incidentov, ktoré by sa pri riadnom a včasnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy neprejavili alebo by sa prejavili v menšej intenzite, zodpovedá Objednávateľovi v plnom rozsahu (zodpovednosť za

výsledok). Zodpovednosť za škodu podľa tohto článku sa bude spravovať podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

13. Zmluvné sankcie

- 13.1. V prípade nedodržania záväzku Poskytovateľa začať s poskytovaním služieb ku Dňu začatia poskytovania služieb uvedeného v bode 3.2, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100.000,- EUR.
- 13.2. V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej čiastky, a to za každý deň omeškania, najviac však 100 % z dlžnej čiastky.
- 13.3. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa tejto Zmluvy nie je dotknuté právo zmluvných strán na náhradu preukázateľnej škody prevyšujúcej výšku zmluvnej pokuty.
- 13.4. V prípade akéhokoľvek porušenia ustanovení uvedených v článku 14 zmluvy, v dôsledku ktorých došlo k prezradeniu dôverných informácií poskytnutých zmluvnými stranami v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy alebo ktoré sa druhá zmluvná strana dozvedela v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy, je poškodená zmluvná strana oprávnená uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 20.000 EUR, za každé porušenie povinnosti zvlášť.

14. Ochrana dôverných informácií

- 14.1. Dôvernou informáciou sa rozumie každá informácia, ktorú Objednávateľ v rámci predmetu plnenia tejto Zmluvy poskytne Poskytovateľovi alebo sa Poskytovateľ v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy dozvie, bez ohľadu na to, či bola ako dôverná označená alebo nie. Ochrane podľa tohto článku Zmluvy podliehajú aj všetky údaje o obchodných partneroch/zákazníkoch Objednávateľa, nachádzajúce sa v IKT systémoch, ako aj osobné údaje zamestnancov Objednávateľa.
- 14.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia dostatočné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení predmetu tejto Zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto Zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto Zmluvou. Prístup k dôverným informáciám bude obmedzený na tie poverené osoby zmluvnej strany, ktoré tieto informácie potrebujú poznať na účely a v rozsahu vymedzenom touto Zmluvou. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií v zmysle tejto Zmluvy prevzali všetky osoby, ktoré sú odlišné od samotných zmluvných strán a ktoré sa budú zúčastňovať na plnení tejto Zmluvy. Splnenie tohto záväzku je príslušná zmluvná strana povinná na požiadanie druhej zmluvnej strany preukázať.
- 14.3. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.

15. Trvanie a ukončenie zmluvy

- 15.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv. Zverejnenie zmluvy v Centrálnom registri zmlúv zabezpečí Objednávateľ bezodkladne

po nadobudnutí platnosti tejto Zmluvy, pričom o tejto skutočnosti informuje Poskytovateľa.

- 15.2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2025, alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v bode 4.7 tejto Zmluvy a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.
- 15.3. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva môže byť pred uplynutím jej doby ukončená jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - 15.3.1. písomnou dohodou zmluvných strán o ukončení zmluvného vzťahu,
 - 15.3.2. zánikom niektorej zmluvnej strany bez právneho nástupcu,
 - 15.3.3. odstúpením zmluvnej strany na základe skutočností podľa bodov 15.4 a 15.5.
- 15.4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak:
 - 15.4.1. Poskytovateľ podstatným spôsobom poruší akúkoľvek zmluvnú povinnosť; Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie považuje akékoľvek porušenie akejkoľvek zmluvnej povinnosti Poskytovateľa, ak k jej náprave nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom na odstránenie porušenia;
 - 15.4.2. Ak bude na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz alebo zahájené konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie, alebo zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok pre nedostatok majetku, alebo v prípade, že sa dostane do likvidácie alebo sa stane inak platobne neschopným, resp. stratí spôsobilosť poskytovať služby v zmysle Zmluvy;
 - 15.4.3. Poskytovateľ nedodrží Deň začatia poskytovania služieb v termíne bodu 3.2;
 - 15.4.4. Poskytovateľ má povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoRPVS“) a dôjde k výmazu Poskytovateľa ako partnera verejného sektora, z registra partnerov verejného sektora počas platnosti tejto Zmluvy, pričom Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy dňom právoplatnosti o výmaze podľa § 12 ZoRPVS a uložení pokuty z dôvodov podľa § 13 ods. 2 ZoRPVS;
 - 15.4.5. Poskytovateľ ako partner verejného sektora je viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS.
- 15.5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak:
 - 15.5.1. Objednávateľ bude v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle článku 9 tak, že Poskytovateľovi bude znemožnené riadne plnenie si záväzkov z tejto Zmluvy a túto súčinnosť neposkytne ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 30 dní. Poskytnutie tejto lehoty musí byť Objednávateľovi oznámené písomne;
 - 15.5.2. Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením ceny fakturovanej Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy o viac ako 60 dní a svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 30 dní.
- 15.6. Odstúpenie od Zmluvy každou zmluvnou stranou musí byť oznámené druhej zmluvnej strane písomne. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na povinnosť zmluvných strán zaplatiť zmluvné sankcie a náhradu škody v zmysle tejto Zmluvy. Nároky vzniknuté vo vzťahu k službám poskytnutým do odstúpenia od Zmluvy nie sú odstúpením od Zmluvy dotknuté. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy si nebudú vracaať plnenia vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od Zmluvy.
- 15.7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade ukončenia tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom, uvedeným v tomto článku, poskytnúť Objednávateľovi na základe jeho požiadaviek potrebnú súčinnosť a vykonávať činnosti a plnenia podľa ustanovení uvedených v schválenom Pláne spätného prevzatia služieb, smerujúce k prevzatiu vykonávania služieb podľa tejto Zmluvy z Poskytovateľa na Objednávateľa alebo na Objednávateľom určenú tretiu stranu.

- 15.8. Skončením platnosti tejto Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán v nej uvedené, s výnimkou tých, z ktorých povahy vyplýva, že majú platiť aj po skončení platnosti tejto zmluvy (napr. Ochrana dôverných informácií v zmysle čl. 14 tejto zmluvy, nároky zo zodpovednosti za vady počas záručnej doby v zmysle bodu 12.3 tejto zmluvy, povinnosti vyplývajúce z Plánu spätného prevzatia služieb a pod.)

16. Záverečné ustanovenia

- 16.1. Táto Zmluva, ako aj jej dodatky, môže byť menená alebo doplňovaná len písomnou formou označenou ako číslované dodatky podpísané oboma Zmluvnými stranami, ak dodatky nebudú v rozpore s ustanoveniami § 18 ZVO. Povinnosť uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve sa nevzťahuje na zmenu adresy zmluvnej strany pre účely doručovania písomností, zmenu kontaktných údajov uvedených v bode 6.3 tejto Zmluvy a zmenu osôb uvedených v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy, na platnosť ktorých postačuje písomné oznámenie doručené druhej strane.
- 16.2. Táto Zmluva je záväzná aj pre prípadných právnych nástupcov Zmluvných strán bez ohľadu na to, či u niektorej zo strán tejto Zmluvy došlo k premene, zlúčeniu, splynutiu alebo rozdeleniu alebo k prevodu väčšiny vlastníckych podielov na inú spoločnosť resp. k inej právnej skutočnosti, ktorý má ekvivalentný účinok.
- 16.3. Akákoľvek písomná korešpondencia medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať doporučenými listovými zásielkami adresovanými na adresu Zmluvných strán uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, ak niektorá zmluvná strana písomne neoznámí druhej strane inú adresu pre účely doručovania písomností. Zásielka sa považuje za doručená aj v prípade, ak adresát odmietol zásielku prevziať. Rovnako sa zásielka považuje za doručenú aj momentom jej vrátenia späť odosielateľovi z akýchkoľvek dôvodov na strane adresáta, hoci sa adresát o jej obsahu nedozvedel. .
- 16.4. Spory, nejasnosti alebo nároky, vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou alebo jej dodatkami, rovnako ako prípady porušenia tejto Zmluvy, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne cestou dohody. Obe zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory vyplývajúce z tejto Zmluvy budú riešené súdnou cestou.
- 16.5. V prípade, že sa ktorákoľvek z dohôd alebo ustanovení tejto Zmluvy ukáza byť v ľubovoľnom rozsahu neplatnými, neúčinnými resp. nevykonateľnými, bude táto dohoda alebo ustanovenie nahradené takým platným, účinným a vykonateľným zjednaním alebo ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov, dohodnutých v tejto Zmluve. Ostatné ustanovenia ostanú nedotknuté.
- 16.6. Ak sa na Poskytovateľa vzťahuje povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora podľa ZoRPVS a Poskytovateľ túto povinnosť poruší a v súvislosti s porušením vyššie uvedenej povinnosti uloží príslušný orgán Objednávateľovi akúkoľvek sankciu, Poskytovateľ je povinný túto sankciu mu v plnej výške nahradiť.
- 16.7. Zmluvné strany prehlasujú, že táto Zmluva bola uzatvorená slobodne a vážne. Na znak súhlasu s jej obsahom ju Zmluvné strany podpisujú.
- 16.8. Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých tri vyhotovenia dostane Objednávateľ a jedno vyhotovenie dostane Poskytovateľ.
- 16.9. Na znak súhlasu s touto Zmluvou Zmluvné strany, riadne zastúpené štatutárnymi orgánmi alebo nimi poverenými zástupcami, potvrdili túto Zmluvu vlastnoručnými podpismi v Slovenskej republike, nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku.
- 16.10. Neoddeliteľnými súčasťami tejto Zmluvy sú:
- Príloha 1 – Definícia pojmov a skratiek
 - Príloha 2 – Špecifikácia služieb
 - Príloha 3 – Počty kusov jednotlivých ICT komponentov
 - Príloha 4 – Miesta poskytovania služieb
 - Príloha 5 – Cena za dodatočné služby
 - Príloha 6 – Zoznam pracovníkov Poskytovateľa podieľajúcich sa na

poskytovaní služieb

- Príloha 7 – Riadenie a prevádzkový model
- Príloha 8 – Úroveň poskytovaných služieb
- Príloha 9 – Bezpečnostná politika Objednávateľa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

.....
Mgr. Norbert Polievka, MA
Generálny riaditeľ
Slovenská správa ciest

.....
Stanislav Šlesarik
Riaditeľ ROC Západ
Aricoma Systems s.r.o.

Príloha 1 – Definícia pojmov a skratiek

Akceptačný protokol	Protokol slúžiaci, v rámci akceptačného konania, na odsúhlasenie a schválenie všetkých poskytnutých služieb, za príslušné obdobie,
Akceptačný protokol implementácie Projektu tranzície	Protokol slúžiaci, v rámci akceptačného konania súvisiaceho s implementáciou Projektu tranzície, na jeho odsúhlasenie a schválenie.
Automaticky poskytované služby	Paušálne vykonávané služby v rámci jednotlivých komponentov služieb, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať automaticky za mesačnú paušálnu cenu podľa preddefinovaného rozsahu v zmysle Prílohy 2 – Špecifikácia služieb.
CMDB Asset Management	Databáza komponentov IKT infraštruktúry SSC Udržiavanie a aktualizácia databázy komponentov IKT infraštruktúry SSC, ktorých sa týka poskytovanie služby (CMDB)
Čas fixácie	Čas fixácie - maximálna doba, do ktorej nahlásená požiadavka musí byť vyriešená. Ak je čas fixácie napr. 10 hod.(počíta sa kontinuálne plynutie času, okrem dní pracovného pokoja a voľna) a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 17,00 v pracovných dňoch, môžu nastať 2 situácie: <ul style="list-style-type: none">• ak bol incident nahlásený o 10.00 hod., maximálny čas fixácie je do 11:00 hod. nasledujúci pracovný deň,• ak bol incident nahlásený medzi 17:00 - 8.00 hod., maximálny čas fixácie je do 9.00 hod. nasledujúci pracovný deň po dni, kedy bol incident zaevidovaný na Service Desku (napr. ak bol incident nahlásený v stredu o 6.00 hod., maximálny čas do kedy musí byť vyriešený, je do 9.00 hod. v piatok). Do času fixácie sa nezapočítavajú soboty, nedele a sviatky, t.j. v týchto dňoch od 00:00 do 24:00.
Čas odozvy	Maximálna doba, počas ktorej je Poskytovateľ povinný reagovať na podnet Objednávateľa (napr. incident, požiadavku), t.j. v rámci tohto času musí Service Desk oznámiť používateľovi <i>ICT</i> služieb, že jeho požiadavka bola zaevidovaná. Ak je čas odozvy napr. 4 hod. a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 17.00 v pracovných dňoch, môžu nastať 3 situácie: <ul style="list-style-type: none">• ak bol incident nahlásený o 10.00 hod., maximálny čas odozvy je do 14.00 hod. v ten istý pracovný deň,• ak bol incident nahlásený o 16.00 hod., maximálny čas odozvy je do 10.00 hod. nasledujúci pracovný deň,• ak bol incident nahlásený medzi 17.00 - 8.00 hod., maximálny čas odozvy je do 12.00 hod. nasledujúci pracovný deň (čas odozvy začína plynúť nasledujúce ráno v pracovný deň o 8.00 hod.). Do času odozvy sa nezapočítavajú soboty, nedele a sviatky, t.j. v týchto dňoch od 00:00 do 24:00.
Čas podpory	Doba garantovaného zabezpečenia služby, počas tejto doby je poskytovaná podpora používateľom (prvý kontakt cez Service Desk)
Človekoden	8 (osem) človekohodín, strávených Poskytovateľom pri poskytovaní príslušného plnenia predmetu zmluvy.
Deň začatia poskytovania služby	Určený deň po akceptácii Implementácie Projektu tranzície. V tento deň sa začína obdobie poskytovania služieb Poskytovateľom.
Dokumentácia	Všetky manuály, príručky, knižnice údržby, zoznamy a iné publikácie, ktoré súvisia s plnením Zmluvy
Dostupnosť	Parameter, ktorý sa vypočítava pre <i>ICT</i> komponent, a ktorý predstavuje podiel riadne poskytnutej služby na <i>ICT</i> komponent (výkon činností) oproti celkovému dohodnutému času podpory používateľov. Meria sa

	v mesačnom intervale. Pri výpočte sa zohľadňuje aj počet merných jednotiek (napr. kusov) jednotlivých <i>ICT</i> komponentov.
Garantovaný čas poskytovania	Dohodnutý čas, kedy Poskytovateľ garantuje Objednávateľovi poskytovanie <i>ICT</i> služby (t.j. <i>ICT</i> služba je v prevádzke). V prípade, že na strane Poskytovateľa vznikne potreba prerušiť poskytovanie <i>ICT</i> služby počas garantovaného času poskytovania, je potrebné schválenie takéhoto prerušenia zo strany Objednávateľa.
Hardware	Súbor technických prostriedkov – zariadení, ktoré tvoria pevné hmatateľné súčasti technického zariadenia. Neoddeliteľnou súčasťou hardvéru je aj podkladový materiál potrebný na jeho používanie a dokumentácia. Hardvér zahŕňa najmä, avšak nielen server, diskové pole, switch, pevný disk, monitor, komunikačné zariadenia.
Hotline (štandard)	Služba najmä konzultačného charakteru, ktorú sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať Objednávateľovi v pracovných dňoch a dohodnutých časoch. V rámci služby Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi postupy riešenia vzniknutých problémov spojených s výkonom biznis procesov v rámci SW aplikácie.
Hotline (rozšírený)	Služba najmä konzultačného charakteru, ktorú sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať Objednávateľovi mimo pracovných dní a časov štandardnej hotline podpory.. V rámci služby Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi postupy riešenia vzniknutých problémov spojených s výkonom biznis procesov v rámci SW aplikácie.).
IM	Incident Management
Incident	Incident je každá udalosť, ktorá nie je štandardným stavom, a ktorá spôsobila prerušenie alebo redukciiu kvality dodávanej služby. Incident je Poskytovateľ služby povinný vyriešiť v stanovenej dobe. Riešenie môže byť aj dočasné, náhradné. Incidentom môže byť napr. nefungujúca tlač u zákazníka.
ISO/IEC 20000	Norma popisujúca systém riadenia
ITIL	IT Infrastructure Library
Kontaktná osoba/-y	Osoby ktoré môžu byť kontaktované v rámci plnenia tejto zmluvy za stranu Objednávateľa a Poskytovateľa, v rámci svojich rolí, právomoci a zodpovednosti definovaných v Prílohe .7 - Riadenie a prevádzkový model.
KPI	Key Performance Indicator – kľúčový ukazovateľ výkonnosti vzťahujúci sa na činnosti vyvolané udalosťou v zmysle Prílohy 2 - Špecifikácia služieb. KPI je vstupným parametrom pri vyhodnocovaní úrovne poskytovaných služieb v rámci procesu Request Fulfilment.
Majetok Objednávateľa	Hmotný alebo nehmotný majetok vrátane Zariadení a Softvéru, ktorý vlastní alebo má v užívaní Objednávateľ ku dňu podpísania tejto Zmluvy a ktorý spravuje a používa Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy za účelom jeho plnenia
Malá zmena	Rozsah riešenia Malej zmeny je od 5 000 do 10.000,- € celkových investičných nákladov. Do tejto skupiny zmien patria všetky zmeny vrátane zmien vynútených legislatívou.
Meracie obdobie	Obdobie, počas ktorého prebieha meranie jednotlivých SLA a ktoré je používané pre výpočet zliav a/alebo sankcií. Dĺžka Meracieho obdobia je 1 kalendárny mesiac.
Minimálna úroveň	Minimálna úroveň poskytovaných služieb požadovaná Objednávateľom, ktorej neplnenie môže vážny dopad na výkon biznis procesov. Nesplnenie minimálnej úrovne poskytovaných služieb Poskytovateľom je predmetom uplatnenia zliav a sankcií zo strany Objednávateľa a môže byť dôvodom vypovedania Zmluvy zo strany Objednávateľa.
MPD	Mimopracovný deň
Negarantovaný čas poskytovania	Čas mimo garantovaného času poskytovania, kedy Poskytovateľ negarantuje poskytovanie <i>ICT</i> služby Objednávateľovi, t.j. <i>ICT</i> služba

môže byť poskytovaná (informačný systém je v prevádzke), ale Poskytovateľ túto prevádzku negarantuje. V prípade, že na strane Objednávateľa vznikne potreba využiť *ICT* službu aj počas negarantovaného času poskytovania, musí Objednávateľ požiadať Poskytovateľa o predĺženie času poskytovania *ICT* služby nad rámec garantovaného času poskytovania.

NPD	Nasledujúci pracovný deň
Oprávnená osoba/-y	Osoby oprávnené konať v rámci plnenia tejto zmluvy za stranu Objednávateľa a Poskytovateľa, v rámci svojich rolí, právomoci a zodpovednosti definovaných v Prílohe 7 - Riadenie a prevádzkový model.
PD	Pracovný deň
Plán spätného prevzatia služieb	Plán, v rámci ktorého sa vykoná príprava spätného prevzatia služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy z Poskytovateľa späť na Objednávateľa, alebo ním určeného nového Poskytovateľa.
Podprahová zmena	Zmeny, ktorých rozsah riešenia nie je väčší ako 3-5 pracovných dní, alebo 5000,- € a sú v súlade so schválenými štandardami a architektúrou.
Požadovaná úroveň	Požadovaná úroveň služieb poskytovaných Objednávateľovi. Nesplnenie požadovanej úrovne poskytovaných služieb Poskytovateľom oprávňuje Objednávateľa požadovať zľavu z ceny poskytovaných služieb.
Požiadavka na zmenu	<p>Požiadavka na zmenu je dokument, ktorým žiadateľ žiada zmenu v informačnom systéme. Požiadavka na zmenu zahŕňa pridanie, modifikáciu, alebo odstránenie, zo štandardne podporovaného prostredia, hardvéru (desktop, server, sieť...), softvéru, aplikácie, systému, dokumentácie. Požiadavkou na zmenu môže byť napr.:</p> <ul style="list-style-type: none">• Používateľ požaduje nainštalovať SW, ktorý doteraz nepoužíval (nemal).• Používateľ požaduje zmeniť používateľské menu v aplikácii, ktorú používa – zmena aplikácie.• Používateľ požaduje rolu v aplikácii, ktorú doteraz nemal (SAP, Doprava, ...).• Používateľ požaduje novú funkcionality/ službu a s tým spojené poskytnutie zariadenia – notebooku (mobilný osobný klient), telefónu a pod. <p>Požiadavka na zmenu môže byť:</p> <ul style="list-style-type: none">• Štandardná zmena.• Podprahová zmena.• Malá zmena.• Veľká zmena.
Prechodné obdobie	Obdobie, v rámci ktorého je Poskytovateľ povinný vykonať Projekt tranzície. Prechodné obdobie končí dňom nasledujúcim po dni vykonania akceptácie Implementácie Projektu tranzície Objednávateľom.
Problém	Rovnaká neznáma príčina vzniku viacerých incidentov. Problém je identifikovaný analýzou incidentov, pri ktorej sa zistí, že incidenty majú pravdepodobne rovnakú príčinu vzniku. Vygeneruje sa „problém“, ktorý zlučuje tieto incidenty a tím riešiteľov hľadá riešenie resp. príčinu
Projekt tranzície	Projekt, cieľom ktorého je prevzatie výkonu činností poskytovania služieb definovaných v čl. 2 Zmluvy od aktuálneho Poskytovateľa a vytvorenia podmienok pre poskytovanie týchto služieb (výkon činností) novým Poskytovateľom odo Dňa začiatku poskytovania služieb v zmysle SLA parametrov definovaných v Prílohe 8 - Úroveň poskytovaných služieb. Projekt tranzície sa vykoná v rámci Prechodného obdobia.
RF	Request Fulfilment.
RFP	Request for Proposal - Výzva na vypracovanie ponuky.

SD	Service Desk.
SLA (Parameter SLA)	<p>Service Level Agreement – Dohoda o úrovni poskytovaných služieb, v rámci ktorej sú definované parametre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Čas odozvy pre kategórie vád A, B, C. • Čas fixácie pre kategórie vád A, B, C. • Dostupnosť komponentu. • KPI. • Štandardný čas podpory. • Hotline (štandard). • Hotline (rozšírený). • Garantovaný čas poskytovania. • Negarantovaný čas poskytovania.
Dodatočné služby	Dohodnuté služby v rámci jednotlivých komponentov nad dohodnutý rozsah. Poskytovateľ bude poskytovať uvedené služby na základe vyžiadania Objednávateľa prostredníctvom písomnej objednávky Objednávateľa, pričom Poskytovateľ je povinný poskytnúť takto objednanú službu/činnosť na základe a v rozsahu doručenej objednávky ak Objednávateľ príslušnú objednávku vystaví.
Služby vyžiadanej technickej podpory	Služby podpory v rámci jednotlivých komponentov služieb označené v Prílohe 2 - Špecifikácia služieb, ktoré bude Poskytovateľ poskytovať ako súčasť štandardnej mesačnej paušálnej ceny v rámci dohodnutých KPI.
SPOC	Single Point of Contact – jednotné kontaktné miesto – jediný kontaktný bod Poskytovateľa pre komunikáciu s Objednávateľom, obvykle Service Desk.
Štandardná zmena	Spravidla opakujúca sa zmena bez výrazného vplyvu na architektúru, štandardy, bezpečnosť a náklady (napr. pridelenie alebo výmena personálneho počítača, výmena mobilného telefónu, inštalácia krabicového SW). Sú to zmeny, ktoré sa realizujú na základe schválených štandardov, politik a užívateľských rolí.
Štandardný čas podpory	Čas, kedy sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať podporu Objednávateľovi pri riešení vád kategórií A, B, C, žiadostí a zmien v dohodnutých dňoch a časoch s definovanými časmi odozvy a časmi fixácie vzniknutého problému a KPI. Miestom prijímania požiadaviek na podporu je Service Desk (prvá úroveň podpory používateľov), ktorý štandardne poskytuje podporu počas pracovných dní od xx do xx.
Update	Aplikácia všeobecne dostupnej súhrnnej opravy softvéru a údajov.
Upgrade	Aplikácia novej verzie softvéru alebo SW aplikácie.
Vada	<p>Akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém aplikácie, brániaci jeho riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych vád, resp. ich častí) v zmysle inštaláčnej, konfiguračnej, aplikačnej, používateľskej a prevádzkovej dokumentácie, a/alebo spôsobujúci ich čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúci čiastočné a/alebo úplné obmedzenie ich používania/prevádzky. Vady sa rozdeľujú do troch kategórií:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <u>Vada kategórie A</u> – Odchýlky od zmluvných špecifikácií diela zabraňujú alebo vážne obmedzujú použitie celého diela alebo samostatnej, jednoznačne rozoznateľnej časti diela v takom rozsahu, že dielo nemôže byť použité v každodenných podnikových operáciách, alebo môže byť použité len pri neprímeranom úsilí, ktoré nemôže byť z ekonomického pohľadu oprávnené; za vadu Kategórie A môžu byť tiež považované viaceré vady Kategórie B a C, ktoré sa objavia súčasne, ak môžu byť dokázané, že kombinované vady majú rovnaký efekt ako definovaná kritická vada. b. <u>Vada kategórie B</u> – Akákoľvek odchýlka od zmluvne odsúhlasených špecifikácií diela, ktorá výrazne ovplyvní použitie diela v

každodenných podnikových operáciách v takom rozsahu, že vedie k podstatnej dodatočnej práci v spojení s použitím diela v porovnaní s použitím bezvadného diela v každodenných podnikových operáciách, bez znemožnenia prevádzky celého projektu, ako to je popísané v definícií vady Kategórie A.

- c. Vady kategórie C – Akákoľvek odchýlka od zmluvne dohodnutých špecifikácii diela, kt. neovplyvní podstatne funkčnosť, prevádzku, údržbu alebo ďalší vývoj diela.

Veľká zmena

Rozsah riešenia od 10 000,- €. Do tejto skupiny zmien patria všetky zmeny vrátane zmien vynútených legislatívou.

Výkaz automaticky poskytovaných služieb

Mesačná evidencia vykonaných činností typu „Automaticky vykonávané služby“, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie a podpísanie Akceptačného protokolu Oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán

Výkaz služieb vyžiadanej podpory

Mesačná evidencia vykonaných činností typu „Služby vyžiadanej podpory“, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie a podpísanie Akceptačného protokolu Oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán.

Výkaz dodatočných služieb

Mesačná evidencia vykonaných činností typu „Dodatočných služieb“, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie a podpísanie Akceptačného protokolu Oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán.

Záznamy SD

Spoločný názov pre incidenty, žiadosti, požiadavky na zmenu a interné úlohy evidované v aplikácii Service Desk.

Žiadosť

Požiadavka Objednávateľa. Žiadosťou môže byť napr.:

- na mapovanie tlačiarne
- žiadosť o prístup,
- žiadosť o pre inštaláciu PC.

A. Automaticky vykonávané služby

1. IKT komponent: Desktopy a Notebooky

Služba obsahuje:

- o Profylaxia programového vybavenia (ďalej tiež „SW“) IKT komponentov
- o Inštalácia, aktualizácií bezpečnostných záplat cez Microsoft System Center Configuration Manager (ďalej tiež „SCCM“) – Microsoft aktualizácie, aktualizácie aplikácií, ktorých inštalácia bola riadená cez SCCM

2. IKT komponent: Aktívne a pasívne prvky LAN, WAN infraštruktúry

Služba obsahuje:

Zabezpečovanie riadnej prevádzky zariadení

- o Prevádzka lokálnej počítačovej siete (ďalej tiež „LAN“), a rozsiahlej počítačovej siete (ďalej tiež „WAN“)
- o Odstraňovanie porúch LAN, WAN pripojení a zariadení hlásených z monitoringu
- o Správa a konfigurácia pravidiel na firewall zariadeniach (ďalej tiež „FW“) pre LAN segmentáciu a DMZ
- o Patchovanie LAN, WAN a ich systémov v súlade kompatibility maticou výrobcu maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka WiFi sietí

- o Odstraňovanie porúch WiFi sietí hlásených z monitoringu
- o Patchovanie WiFi zariadení a ich systémov v súlade kompatibility maticou výrobcu maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti

Prevádzka firewall

- o Odstraňovanie porúch firewall zariadení hlásených z monitoringu
- o Patchovanie FW a ich systémov v súlade kompatibility maticou výrobcu maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka VPN koncentrátor

- o Odstraňovanie porúch koncentrátora virtuálnej privátnej siete (ďalej tiež VPN koncentrátor) hlásených z monitoringu
- o Správa profilov, prístupov užívateľov a prístupových práv do sietí
- o Patchovanie VPN koncentrátora v súlade kompatibility maticou výrobcu maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Reporting s aktuálnym stavom sieťovej infraštruktúry

- o Analýza a predikcia vývoja zaťaženia komunikačného prostredia
- o Návrhy na technické opatrenia a servisné zásahy
- o Incident report zo sieťovej oblasti za reportované obdobie
- o Návrhy modifikácií sieťovej architektúry a konfigurácií aktívnych prvkov LAN/WAN/FW/Sieťovej segmentácie
- o Monitorovanie prevádzky komunikačných zariadení s využitím príslušného nástroja

3. IKT komponent: Storage a backup infraštruktúra

Služba obsahuje:

Prevádzka centrálnych diskových poli

- o Patchovanie v súlade kompatibility maticou výrobcu (Podľa výrobcu a kúpnej zmluvy)
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Aktívny monitoring. Kontrola užívateľov, prístupových práv, logov a sledovanie výkonnosti a dostupných kapacít
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka zálohovacieho systému

- o Patchovanie technického vybavenia (ďalej tiež „HW“) **zálohovacieho systému** v súlade kompatibility maticou výrobcu maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Aktívny monitoring. Kontrola užívateľov, prístupových práv, logov a sledovanie výkonnosti a dostupných kapacít
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka zálohovacieho SW

- o Správa zálohových politík, job-ov, taskov, podľa zadaných požiadaviek správcu aplikácií/systémov
- o Patchovanie v súlade kompatibility maticou výrobcu maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Aktívny monitoring. Kontrola užívateľov, prístupových práv, logov a sledovanie výkonnosti a dostupných kapacít
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Reporting s aktuálnym stavom storage/ backup/ UPS infraštruktúry

- o Incident report z backup a storage oblasti za reportované obdobie
- o Spolupráca s Obstarávateľom pri monitorovaní napájania jednotlivých HW komponentov (UPS)

4. IKT komponent: Server-systém a systémová SW infraštruktúra

Služba obsahuje:

Prevádzka HW serverovej infraštruktúry

- o Patchovanie v súlade kompatibility maticou výrobcu maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Aktívny monitoring. Kontrola logov a sledovanie stavu výkonnosti a využívania zdrojov HW
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka serverov Windows na systémovej úrovni OS

- o Správa virtuálnych serverov vo virtuálnych farmách na platforme VMware
- o Sledovanie obsadenosti súborových systémov, využívanie a správa pridelených zdrojov
- o Patchovanie a Fixovanie na úrovni operačných systémov (ďalej tiež „OS“) maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Aktívny monitoring. Kontrola užívateľov, prístupových práv na úrovni OS, logov na výskyt chýb a varovaní
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka Microsoft AD/AAD a Office 365

- o Správa Microsoft Active Directory (ďalej tiež „AD“) a objektov globálnej politiky oprávnení (Group Policy Object, ďalej tiež „GPO“)
- o Správa Microsoft AAD domén
- o Správa Microsoft ADConnect
- o Aktívny monitoring. Kontrola užívateľov, prístupových práv, Microsoft O365 užívateľských licencií, logov na výskyt chýb a varovaní
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka virtualizačnej platformy

- o Správa virtualizačnej platformy VMware VCenter/ESXi
- o Patchovanie maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti

- o Aktívny monitoring. Kontrola logov na výskyt chýb a varovaní
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka elektronickej pošty (MS Exchange)

- o Správa používateľských schránok
- o Správa MS Exchange 2019 onprem prostredia
- o Správa O365 Exchange Online prostredia
- o Správa hybridnej konfigurácie
- o Patchovanie maximálne 1x mesačne
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Aktívny monitoring. Kontrola logov na výskyt chýb a varovaní
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka MS System Center produktov

- o Správa MS SCOM prostredia
- o Správa MS SCCM prostredia
- o Patchovanie maximálne 1x mesačne, počas trvania kontraktu so spoločnosťou Microsoft
- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Aktívny monitoring. Kontrola logov na výskyt chýb a varovaní
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka DNS, DHCP, CA, IIS, súborových, terminálových a tlačových služieb

- o Správa DNS, DHCP, CA, IIS aplikácií
- o Správa súborových, terminálových a tlačových služieb (neobsahuje návrh adresárovej štruktúry)
- o Aktívny monitoring. Kontrola užívateľov, prístupových práv, logov na výskyt chýb a varovaní
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Reporting s aktuálnym stavom server-systém a systémovej SW infraštruktúry

- o Návrhy na technické opatrenia, servisné zásahy a návrhy na optimalizáciu architektúry

Služba tiež obsahuje:

- Zabezpečenie aktuálnej evidencie a správy jednotlivých IKT komponentov, ktoré budú evidované v CMDB databáze
- Zabezpečenie riadenia a evidencie konfigurácií jednotlivých IKT komponentov (v zmysle odporúčaní bezpečnostných praktík / Best Practices)
- Spolupráca pri riadení incidentov pri jednotlivých IKT komponentoch infraštruktúry SSC
- Spolupráca pri riadení kapacít IKT infraštruktúry SSC (napr. nedostatok diskového priestoru, vyťaženie procesora, nedostatok pamäte)
- Návrhy na rozvoj IKT infraštruktúry SSC
- Súčinnosť pri realizácii zmenových požiadaviek (napr. pri inštalácií nových IKT komponentov), nie samotná realizácia
- Zabezpečenie súladu s platnými internými smernicami SSC
- Spolupráca pri správe SW licencií
- Poskytovanie súčinnosti pri príprave plánov obnovy / havarijných plánov pre vybrané kriticke IKT komponenty

5. IKT komponent: SW a aplikácie 3 strán

Služba obsahuje:

Prevádzka IKT prostredia interných aplikácií Obstarávateľa implementovaných externými dodávateľmi v rámci realizovaných projektov Obstarávateľa, ktoré sú v správe Poskytovateľa.

- o Patchovanie mimo stanoveného termínu v prípade zistenia kritickej zraniteľnosti
- o Spolupráca v prípade požiadavky Obstarávateľa pri riešení problémov súvisiacich s prevádzkou aplikácie 3 strán na úrovni OS.

6. IKT Komponent: Služba Service desk

Služba obsahuje:

- o Prijímanie incidentov, požiadaviek, ich evidovanie a priradovanie na riešenie riešiteľským skupinám
- o Monitoring životného cyklu evidovaných incidentov a požiadaviek a následné uzatváranie požiadaviek a incidentov
- o Informovanie Obstarávateľa o priebehu/ riešení jeho požiadaviek a incidentov proaktívne operátorom služby Service desk (ďalej tiež „SD“)_alebo na základe dopytu zo strany Obstarávateľa
- o Monitoring dodržiavania platných SLA a ich zmeny
- o Eskalácia riešenia incidentov (v prípadoch prekročenia SLA parametrov) za účelom minimalizácie negatívneho dopadu
- o Kontrola správnosti údajov vedených v SD
- o Monitoring doby riešenia problému a prípadná eskalácia

B. Služba vyžiadanej technickej podpory

1. IKT komponent: Desktopy a Notebooky

Služba obsahuje:

Príprava IKT komponentu pre odovzdanie používateľovi

- o Individuálna a hromadná inštalácia image – základný SW
- o Inštalácia SW podľa pridelených rolí

Odovzdanie IKT komponentu používateľovi

- o Personalizácia nastavení pre konkrétneho používateľa
- o Fyzické pripojenie IKT komponentu do siete Obstarávateľa
- o Základné zaškolenie používateľa

Záručný servis IKT komponentu

- o Diagnostika poruchy
- o Nahlásenie servisnej organizácii
- o manažovanie opravy (dohľad nad kvalitou opravy, dohľad nad časom odstránenia poruchy)

Pozáručný servis IKT komponentu

- o Diagnostika poruchy
- o Oprava vlastnými prostriedkami, prípadne nahlásenie servisnej organizácii
- o Manažovanie opravy (dohľad nad kvalitou opravy, dohľad nad časom odstránenia poruchy)

Riešenie incidentov, väd a problémov

Riešenie požiadaviek na zmenu

- Spolupráca na zabezpečení fyzického sťahovania IKT komponentu v rámci Obstarávateľom určeného pracoviska SSC
- Inštalácia a odinštalácia SW
- Pridanie a odobranie prídavných zariadení (napr. tlačiareň alebo iné zariadenie vyžadujúce inštaláciu ovládačov)
- Migrácia dát používateľa

Odobratie IKT komponentu používateľovi

- o Spolupráca pri fyzickom odpojení IKT komponentu zo siete Obstarávateľa
- o Odinštalovanie SW
- o Príprava IKT komponentu na odpredaj/likvidáciu/darovanie, vrátane vymazania dát

Konzultácie, poradenstvo a zaškolenie na používanie prideleného IKT komponentu pre koncových používateľov Obstarávateľa, v rozsahu základného používania

Služba neobsahuje:

- o Pri pozáručnom servise cenu náhradných dielov a práce tretích subjektov

- o Odpredaj/darovanie a komunikáciu s 3.stranami

2. IKT Komponent: Tlačové zariadenia (lokálne, sieťové) multifunkčné zariadenia, skenery, faxy

Služba obsahuje:

Príprava IKT komponentu pre odovzdanie používateľovi

- o Inštalácia a konfigurácia IKT komponentu (Firmware, GPO, zdieľanie a pod.)

Odovzdanie IKT komponentu do používania

- o Na mapovanie IKT komponentov používateľom
- o Fyzické pripojenie IKT komponentov do siete Obstarávateľa
- o Základné zaškolenie používateľa

Záručný servis IKT komponentu

- o Diagnostika poruchy
- o Nahlásenie servisnej organizácii
- o Manažovanie opravy (dohľad nad kvalitou opravy, dohľad nad časom odstránenia poruchy)

Pozáručný servis IKT komponentu

- o Diagnostika poruchy
- o Oprava vlastnými prostriedkami, prípadne nahlásenie zmluvnému partnerovi
- o Manažovanie opravy (dohľad nad kvalitou opravy, dohľad nad časom odstránenia poruchy)

Vyčistenie, výmena maintenance kit v zmysle pokynov výrobcu (služba neobsahuje cenu maintenance kit)

Riešenie incidentov, väd a problémov

Riešenie požiadaviek na zmenu

- o Spolupráca na zabezpečení fyzického sťahovania IKT komponentu v rámci Obstarávateľom určeného pracoviska SSC

Odobratie IKT komponentu

- o Fyzické odpojenie IKT komponentu zo siete Obstarávateľa
- o Príprava IKT komponentu na odpredaj/likvidáciu/darovanie

Konzultácie, poradenstvo a zaškolenie na používanie prideleného IKT komponentu pre koncových používateľov Obstarávateľa, v rozsahu základného používania

Služba neobsahuje:

- o Výmena spotrebného materiálu (tonery, papier)
- o Pri pozáručnom servise cenu náhradných dielov a práce tretích subjektov

3. IKT Komponent: Aktívne a pasívne prvky LAN, WAN infraštruktúry

Služba obsahuje:

Prevádzka sietí LAN, WAN

- o Odstraňovanie porúch LAN, WAN pripojení a zariadení hlásených používateľom
- o Zriadenie LAN, WAN pripojenia
- o Prekládka koncových bodov LAN, WAN pripojenia alebo jeho technických parametrov
- o Zrušenie LAN, WAN pripojenia
- o Konfigurácia a realizovanie potrebných zmien v konfiguráciách LAN, WAN zariadení sieťového prostredia

Prevádzka WiFi sietí

- o Odstraňovanie porúch WiFi sietí hlásených používateľom
- o Zriadenie WiFi sietí
- o Zrušenie WiFi sietí

- o Úpravy konfigurácie na WiFi sieťach

Prevádzka firewall zariadení

- o Odstraňovanie porúch FW hlásených používateľom
- o Konfigurácia a realizovanie potrebných zmien pravidiel FW podľa požiadaviek Obstarávateľa
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Prevádzka VPN koncentrátora

- o Odstraňovanie porúch VPN koncentrátora hlásených používateľom
- o Konfigurácia a realizovanie potrebných zmien pravidiel VPN koncentrátora podľa požiadaviek Obstarávateľa
- o Zaznamenávanie zmien do CMDB - databáza IKT komponentov infraštruktúry SSC

Záručný servis IKT komponentu

- o Diagnostika poruchy
- o Nahlásenie servisnej organizácii
- o Manažovanie opravy (dohľad nad kvalitou opravy, dohľad nad časom odstránenia poruchy, vybavenie evidenčných činností)
- o Na základe splnomocnenia komunikácia s tretími stranami

Pozáručný servis IKT komponentu

- o Diagnostika poruchy
- o Oprava vlastnými prostriedkami, prípadne nahlásenie zmluvnému partnerovi
- o Manažovanie opravy (dohľad nad kvalitou opravy, dohľad nad časom odstránenia poruchy, vybavenie evidenčných činností)
- o Na základe splnomocnenia komunikácia s tretími stranami

Riešenie incidentov, väd a problémov

- o Diagnostika a riešenie porúch aktívnych sieťových prvkov
- o Diagnostika a riešenie porúch WiFi zariadení (kontrola základného nastavenia, kontrola konfigurácie a testovanie konektivity, spolupráca na výmene v prípade poruchy WiFi zariadenia)

Riešenie požiadaviek na zmenu v rámci lokality inštalácie

- Poskytnutie súčinnosti pri fyzickom sťahovaní IKT komponentu v rámci Obstarávateľom určeného pracoviska SSC (vypínanie infraštruktúry, poskytnutie informácií o spravovanej infraštruktúre a pod.), mimo samotných výkonov týkajúcich sa sťahovania.

Konfigurácia a inštalácia WiFi bazových staníc

Konfigurácia sieťových portov podľa definovaných nastavení, odblokovanie, zablokovanie

Kompletná konfigurácia prepínačov, smerovačov, WiFi zariadení a ostatných LAN/WAN zariadení v súlade s odporúčanou praxou

Konzultácie, poradenstvo a zaškolenie na používanie dodaného IKT komponentu

Test vysokej dostupnosti (ďalej tiež High Availability, „HA“) a test obnovy (ďalej tiež Disaster

Recovery, „DR“) 1x ročne

4. IKT Komponent: Storage a backup infraštruktúra

Služba obsahuje:

Prevádzka centrálnych diskových polí

- o Odstraňovanie porúch diskových polí a ich pripojení do LAN a oddelených dátových sietí (ďalej tiež Storage Area Network, „SAN“) (počas trvania záruky rieši poruchy zmluvný partner)

- o Manažment diskových priestorov a zdrojov. Nové/zmeny/zrušenie a priradovanie/odoberanie IKT systémom Obstarávateľa
- o HW zmeny a rozšírenie diskových kapacít v súlade s odporúčaním výrobcu HW a dizajn dokumentu
- o Konfigurácia a realizovanie zmien na základe dizajn dokumentov
- o Vytváranie/ mazanie prístupových práv užívateľov

Prevádzka zálohovacieho systému

- o Odstraňovanie porúch diskových poli a ich pripojení do LAN /SAN sietí (počas trvania záruky rieši poruchy zmluvný partner)
- o Manažment diskových/páskových kapacít a zdrojov. Nové/zmeny/zrušenie a priradovanie/odoberanie IKT systémom Obstarávateľa
- o HW zmeny a rozšírenie diskových/páskových kapacít v súlade s odporúčaním výrobcu HW a dizajn dokumentu
- o Konfigurácia a realizovanie zmien na základe dizajn dokumentov
- o Vytváranie/ mazanie prístupových práv užívateľov

Prevádzka zálohovacieho SW

- o Zálohovanie dát prevádzkovaných IKT systémov a aplikácií, t.j. vykonávanie a sledovanie vykonávania backup jobov podľa zadaných požiadaviek správcu IKT systémov a aplikácií
- o Konfigurácia a realizovanie zmien v súlade s odporúčaním výrobcu SW a dizajn dokumentu

Reporting s aktuálnym stavom storage a backup infraštruktúry

- o Analýza, predikcia vývoja a plánovanie výkonnosti a dostupnosti kapacít pre IKT infraštruktúru storage a backup
- o Návrhy na technické opatrenia, servisné zásahy a modifikáciu architektúry
- o Report incidentov z backup a storage oblasti za dohodnuté reportované obdobie

Zmena HW a SW storage a backup architektúry

5. IKT Komponent: Server-systém a systémová SW infraštruktúra

Služba obsahuje:

Prevádzka HW serverovej infraštruktúry

- o Konfigurácia a realizovanie potrebných zmien, ladenie výkonnosti a kapacitné plánovanie na základe dizajn dokumentu a odporúčaní výrobcu HW
- o Vytváranie a mazanie prístupov užívateľov a ich prístupových práv

Prevádzka serverov Windows na systémovej úrovni OS

- o Konfigurácia a realizovanie potrebných zmien, ladenie výkonnosti a kapacitné plánovanie na základe dostupných HW kapacít
- o Vytváranie a mazanie prístupov užívateľov a ich prístupových práv na úrovni OS

Prevádzka Microsoft AD/AAD a Office 365

- o Vytváranie, rušenie Microsoft AD, doménových objektov a GPO
- o Vytváranie a mazanie prístupov užívateľov a oprávnení, správa Microsoft O365 licencií

Prevádzka virtualizácie platformy

- o Konfigurácia a realizovanie potrebných zmien, ladenie výkonnosti a kapacitné plánovanie na základe dizajn dokumentu a odporúčaní dodávateľa SW
- o Vytváranie a mazanie prístupov užívateľov a ich prístupových práv na úrovni OS

Prevádzka elektronickej pošty (MS Exchange)

- o Vytváranie, rušenie užívateľov

Prevádzka MS System Center

- o Distribúcia image, SW balíčkov, záplat a opráv, prostredníctvom SCCM a ich implementácia v súlade s platnými pravidlami Obstarávateľa
- o V prípade očakávaného vplyvu na IKT infraštruktúru Obstarávateľa vyžiadanie otestovania

- o V prípade aplikácie tretej strany, spolupráca na základe vyžadanej inštaláčnej dokumentácie
- o Generovanie reportov z SCCM a z SCOM
- o Pridávanie odoberanie existujúcich súčastí SCCM a SCOM

Prevádzka DNS, DHCP, CA, IIS, súborové, terminálové a tlačové služby

- o Vytváranie, rušenie užívateľov, prístupových práv
- o Vydávanie/ revokovanie certifikátov, ak sa jedna o aplikáciu tretej strany, na základe vyžadanej inštaláčnej dokumentácie

Reporting s aktuálnym stavom IKT komponentu: Server-systém a systémová SW infraštruktúra

- o Návrhy na technické opatrenia, servisné zásahy a modifikáciu architektúry

Konzultácie a poradenstvo

- o Súčinnosť pri inštalovaní, upgrade, konfigurácií SW/HW IKT komponentov, ktoré boli predmetom dodávky 3.strany, mimo samotného výkonu inštalácií

6. IKT Komponent: SW a aplikácie 3. strán

Služba obsahuje:

Pre aplikácie 3. strán udržiava uchádzač HW zariadenia, OS a licencie, na ktorých sú aplikácie prevádzkované a navrhuje ich optimalizáciu

Súčinnosť pri riešení problémov súvisiacich s prevádzkou aplikácie na úrovni HW a OS

Všeobecne k detailom poskytovania služieb:

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností predmetom dodávky služieb v zmysle tejto zmluvy nie je:

- Správa/Inštalácia UPS (GR lokalita) a generátora (GR Lokalita)
- Správa elektriky a napájania (aj monitoring) k HW zariadeniam a serverom
- Integrácia nových IT systémov (HW, SW) do existujúcej infraštruktúry

Príloha 3 – Počty kusov jednotlivých *IKT* komponentov

Desktopy:

Počet desktopov – 488 ks, z toho v iných lokalitách (mimo Bratislavy) 190 ks
typická konfigurácia

HW - PC (HP) CPU i3 - i7, 4-8 GB RAM, 250 - 500GB HDD (80%)

HW - PC (non) parametre max 1,7 GHz, 128 MB RAM, 40 GB HDD (20%)

SW desktopy – OS: WIN 7 PRO, Win 8.1 Pro, Ent Sk (80%), Windows 10 Pro, Ent (3%) MS Office Pro, Št (100%), Exchange CAL (100%)

Monitor TFT 17“

Prevládajúca značka: HP

Notebooky:

Počet – 200 ks

Prevládajúca značka: HP

Servery:

15 fyzických serverov (HPE/Lenovo)

65 virtuálnych serverov

OS – Windows Server 2012, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012R2, Windows Server 2016 a 2022

MS SQL 2014, 2016, 2017

Terminálové služby

LAN/WAN :

Štruktúrovaná sieť – kabeláž, ktorá slúži pre prenos dátových signálov a v menšej miere pre potreby telefónnej siete.

Kabeláž je kategórie Cat5e s prenosom 100Mb/s, 1Gb/s a 10Gb/s. Súčasnne aktívne prvky sú postavené na technológii “GigabitEthernet”.

WAN/LAN aktívne prvky - HP 7510 Modulárny switch, 10 x HP Switche (2 x HP 590, 8 x HP 2500), CISCO (1 ks Catalyst 4510R, 2 ks Catalyst 3750G v stacku, 1 x Catalyst 3750G, ACS 1113 server, prístupové body Aironet AIR-AP1232AG) + 2 x Dlink DES-6000, na pobočkách ne manažovateľne switche rôznych vendorov.

Ako brána do internetu a klient VPN slúži SOPHOS XG430.

Prepojenie jednotlivých lokalít SSC KE, ZA, BB, PO a pridružených detašovaných pracovísk je zabezpečené VPN sieťou od Poskytovateľa – O2 na rôznych technológiách (Air Fix, RR, LTE).

59 ks, z toho v iných lokalitách (mimo Bratislavy) 19 ks

Cisco, HPE, Aruba, Huawei, Sophos. ZyXEL

Periférie:

Cca 450 ks tlačiarňí (z toho po záruke 320ks)

Multifunkčné a kopírovacie zariadenia (130ks)

Skenery

Faxy

Prevládajúca značka: HP

Aplikácie:

Virtualizácia Vmware Vcenter 6.5 + Na IVSC VmWare Vcenter 7

Veeam Backup & Replication Enterprise Plus v.11

Doménové Radiče, Mailové Servery – MS Exchange 2013, aktualizáčn é a bezpečnostné služby, Doména na Windows 2016, Databázy MS SQL, Oracle, System Center, Terminal Servery, HP IMC SW pre správu sieti, MS SCOM, SCCM

SW a aplikácie 3. strán:

domény "ssc.sk" a "cdb.sk"

IS ORIS + Oracle databáza (ERP od ICP Žilina)

SPIN (IS pre mzdy a personalistiku od Asseco Solution)

Action.Next (Dochádzkový systém pre Generálne riaditeľstvo a IVSC Bratislava)

ADMIS I (IS pre registratúru spisov)

ADMIS II (IS pre registratúru zmlúv)

IS Cestné váhy

ESID system GIS (správa údajov o nehnuteľnostiach a údajoch správy majetku)

ESID Locator (mobilná aplikácia pre prácu s katastrálnymi údajmi v teréne)

ArcGIS (SW pre prevádzku IS MCS)

IS MCS (IS modelu cestnej siete)

IS DSS (IS dopravnej spravodajskej služby)

MMS (mobilný mapovací systém)

SIP (IS na sledovanie investičnej prípravy) sWatch (IS pre kamerové systémy) a iné

Príloha 4 – Miesta poskytovania služieb

Generálne riaditeľstvo SSC	Dúbravská cesta 1152/3	841 01 Bratislava
IVSC Bratislava	Dúbravská cesta 1152/3	841 01 Bratislava
	Studená 5734/9	826 19 Bratislava
	Bešeňovská cesta 4488/2	940 92 Nové Zámky
	Okružná cesta Bašta IV. 2368	945 01 Komárno
	Nádražný rad 27	934 80 Levice
	Matúškovská cesta 886/13	924 01 Galanta
	Železničná 356/134	905 01 Senica
	Bulharská 5755/39	918 53 Trnava
	Murgašova 39/4	949 01 Nitra
	Vrbovská cesta 2511/19	921 01 Piešťany

IVSC B. Bystrica	Skuteckého 32	974 23 B. Bystrica
	Hronská 3211/1	960 93 Zvolen
	Šibeničný Vrch 716	979 80 R. Sobota
	Dukelských Hrdinov 2814/2	984 01 Lučenec
	Nálepková 1190/7	977 01 Brezno

IVSC ZA	M.Rázusa 104/A	010 01 Žilina
	Kollárova 4315/94	036 01 Martin
	Brnianska 1997/3, Brnianska 2714/2	911 05 Trenčín
	Kubínska 538/8	026 80 Dolný Kubín
	Považské Podhradie 292	017 25 P. Bystrica
	Pod stráňami 4	031 01 L. Mikuláš
	A. Hlinku 2621	022 01 Čadca
	Priemyselná 77/4	971 01 Prievidza

IVSC Košice	Kasárenské námestie 4	040 01 Košice
	Duchnovičovo námestie 3951/1	080 01 Prešov
	S. H. Vajanského 2375/82	071 01 Michalovce
	Mierová 5139	066 01 Humenné
	Mlynská 916/1	058 01 Poprad
	Betliarska 89/9	048 01 Rožňava
	Levočská 359/25	064 01 Stará Ľubovňa
	Štefánikova 789	085 58 Bardejov
	Sovietskych hrdinov 410	089 11 Svidník
	Čemernianska 138	093 03 Vranov
	Ruskovská 977/3	075 18 Trebišov

Príloha 5 – Cena za dodatočné služby

	Jednotková cena v € bez DPH	Počet jednotiek	Celková cena v € bez DPH	Celková cena v € vrátane DPH
Dodatočné práce uchádzača				
Hodinová sadzba pre IKT komponent: Desktopy a Notebooky	75,00	100 čh	7 500,00	9 000,00
Hodinová sadzba pre IKT komponent: Aktívne a pasívne prvky LAN, WAN infraštruktúry	78,00	100 čh	7 800,00	9 360,00
Hodinová sadzba pre IKT komponent: SW a aplikácie 3 strán	78,00	100 čh	7 800,00	9 360,00
Hodinová sadzba pre IKT komponent: Server-systém a systémová SW infraštruktúra	78,00	100 čh	7 800,00	9 360,00
Celková cena za dodanie predmetu zákazky			30 900,00	37 080,00

Príloha 6 – Zoznam pracovníkov Poskytovateľa podieľajúcich sa na poskytovaní služieb

P. č.	Priezvisko, meno , titl.	Interný zamestnanec /externý zamestnanec / subdodávateľ
1.	Michal Chovan	Interný zamestnanec
2.	Július Sedlák	Interný zamestnanec
3.	Karol Litecký	Interný zamestnanec
4.	Dušan Radič	Interný zamestnanec
5.	Ján Miga	Interný zamestnanec
6.	Peter Kuvinka	Interný zamestnanec
7.	Dominik Hertl	Interný zamestnanec
8.	Lukáš Šutta	Interný zamestnanec
9.	Martin Laš	Interný zamestnanec
10.	Róbert Pomietlo	Interný zamestnanec
11.	Jana Dubajová	Interný zamestnanec

Príloha 7 – Riadenie a prevádzkový model

Riadiaci a prevádzkový model bude špecifikovaný a odsúhlasený zmluvnými stranami pričom bude obsahovať nasledovné definície a nastavenia:

Organizácia služby

- Definícia organizačnej štruktúry dodávky služby na
 - strategickej úrovni
 - operatívne úrovniDefinujú sa role a zodpovednosti riadiaceho a operatívneho výboru, nominujú sa členovia za obe zmluvné strany, pravidlá fungovania orgánov, pravidlá eskalácií a pod.

Definícia riadiacich procesov

- Riadenie zmluvnej a projektovej dokumentácie
- Zadávanie poskytovaných služieb
 - Automaticky vykonávané služby
 - Služby vyžiadanej technickej podpory
 - Dodatočné služby
- Preberanie a akceptácia poskytovaných služieb
- Riadenie eskalácií

Pri jednotlivých procesoch budú nadefinovaný minimálne:

- Cieľ procesu
- Spúšťač procesu
- Rozhranie z predchádzajúcich procesov
- Rozhranie na Poskytovateľa
- Vstupy procesu
- Aktivity procesu
- Rozhranie na nasledujúce procesy
- Výstupy procesu

Definícia prevádzkových IT procesov v zmysle ITIL

Poskytovateľ poskytuje služby v týchto procesoch:

- Service Desk
- Incident Management
- Event Management
- Request Fulfilment (Service Request)
- Problem Management
- Access Management
- Technical Management
- IT Operations Management
- Service Reporting & Measurement

Pri jednotlivých procesoch budú nadefinovaný minimálne:

- Cieľ procesu
- Spúšťač procesu
- Rozhranie z predchádzajúcich procesov
- Rozhranie na Poskytovateľa
- Vstupy procesu
- Aktivity procesu
- Rozhranie na nasledujúce procesy
- Výstupy procesu

Príloha 8 – Úroveň poskytovaných služieb

Čas odozvy – maximálna doba, počas ktorej je dodávateľ služieb povinný reagovať na podnet Obstarávateľa (napr. incident, požiadavku), t.j. v rámci tohto času musí Service Desk dodávateľa služieb oznámiť používateľovi IKT komponentu Obstarávateľa, že jeho požiadavka bola zaevidovaná. Ak je čas odozvy napr. 4 hod. a štandardný čas podpory napr. od 7.00 do 16.30 v pracovných dňoch, môžu nastať 3 situácie:

- o ak bol incident nahlásený o 12.30 hod., maximálny čas odozvy je do 16.30 hod. v ten istý pracovný deň,
- o ak bol incident nahlásený o 13.00 hod., maximálny čas odozvy je do 7,30 hod. nasledujúci pracovný deň,
- o ak bol incident nahlásený medzi 16.30 - 7.00 hod., maximálny čas odozvy je do 11.00 hod. nasledujúci pracovný deň (čas odozvy začína plynúť nasledujúce ráno v pracovný deň o 7.00 hod.).

Do času odozvy sa nezapočítavajú soboty, nedele a sviatky, t. j. v týchto dňoch od 00:00 do 24:00.

- **Čas fixácie** - maximálna doba, do ktorej nahlásená vada musí byť odstránená a služba poskytovaná podľa dohodnutých parametrov. Ak je čas fixácie napr. 8 hod.(počíta sa kontinuálne plynutie času, okrem dní pracovného pokoja a voľna) a štandardný čas podpory napr. od 7.00 do 16.30 v pracovných dňoch, môžu nastať 3 situácie:

- o ak bol incident nahlásený o 8.00 hod., maximálny čas fixácie je do 16.30 hod. ten istý pracovný deň,
- o ak bol incident nahlásený o 10.00 hod., maximálny čas fixácie je do 9.00 hod. nasledujúci pracovný deň,
- o ak bol incident nahlásený medzi 16.30 - 7.00 hod., maximálny čas fixácie je do 15,00 hod. nasledujúci pracovný deň po dni.

Do času fixácie sa nezapočítavajú soboty, nedele a sviatky, t. j. v týchto dňoch od 00:00 do 24:00.

- **Čas podpory** - Doba garantovaného zabezpečenia služby, počas tejto doby je poskytovaná podpora používateľom IKT komponentu Obstarávateľa (prvý kontakt cez Service Desk, ďalšie riešenie prostredníctvom riešiteľských skupín).

Obstarávateľ požaduje plnenie úrovne SLA parametrov: Čas odozvy, Čas fixácie a Čas podpory tak ako sú definované v tabuľke nižšie:

IKT Komponent	Čas odozvy	Čas fixácie	Čas podpory
Desktopy a Notebooky	8 hod.	72 hod.	Po – Pia 7.00 – 16.30
Aktívne a pasívne prvky LAN, WAN infraštruktúry	2 hod.	24 hod.	Po – Pia 7.00 – 16.30
Storage a backup infraštruktúra	2 hod.	24 hod.	Po – Pia 7.00 – 16.30
Server-systém a systémová SW infraštruktúra	2 hod.	24 hod.	Po – Pia 7.00 – 16.30
SW a aplikácie 3 strán	2 hod.	24 hod.	Po – Pia 7.00 – 16.30
Služba Service desk	4 hod.	n/a	Po – Pia 7.00 – 16.30
Tlačové zariadenia (lokálne, sieťové) multifunkčné zariadenia, skenery, faxy	8 hod.	72 hod.	Po – Pia 7.00 – 16.30

Zľava z ceny za nedodržanie SLA parametrov: Čas odozvy, Čas fixácie je kalkulovaná nasledujúcim spôsobom:

Zľava = $(T_s - T_p) * K * C$, pričom

- T_s je skutočne nameraný čas SLA parametra
- T_p je požadovaný čas SLA parametra
- K je koeficient zľavy (pre čas odozvy 0,005%, pre čas fixácie 0,05%)
- C je mesačná paušálna suma

Príloha 9 – Bezpečnostná politika Objednávateľa

Poskytovateľ je povinný dodržiavať smernicu Objednávateľa označenú ako – Bezpečnostné požiadavky pre tretie strany, ktorej znenie Poskytovateľ obdržal pred uzatvorením tejto zmluvy a s jej obsahom a povinnosťami z nej vyplývajúcimi sa riadne oboznámil pred uzatvorením tejto zmluvy.

Poskytovateľ musí strpieť zo strany Objednávateľa alebo ním určenej osoby vykonanie auditu na posúdenie súladu / dodržiavanie tejto zmluvy, pričom Objednávateľ je povinný o vykonaní auditu informovať Poskytovateľa minimálne 3 pracovné dni vopred.

Poskytovateľ je povinný odstrániť zistenia identifikované penetračným testovaním / skenovaním zraniteľností resp. iným nástrojom (pokročilý monitoring).

Poskytovateľ je povinný prijať a aplikovať všetky nevyhnutné technické, procesné aj organizačné bezpečnostné opatrenia (napr. riadenie prístupov, antivírusová ochrana a iné) tak, aby zamedzil výskytu bezpečnostného incidentu. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je v zmysle zákona o kybernetickej bezpečnosti prevádzkovateľ základnej služby.

Poskytovateľ týmto deklaruje, že prijíma všetky bezpečnostné opatrenia Objednávateľa a garantuje, že dostupnosť a bezpečnosť informačných systémov Objednávateľa nebude narušená a že dostupnosť, dôvernosť a integrita informačných aktív spracúvaných v informačných systémoch Objednávateľa bude zachovaná.