

**Zmluva o poskytovaní služieb podpory, údržby a implementácie pri zabezpečení
prevádzky IS PAM
č. C-NBS1-000-064-115**

podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Obchodný zákonník“)
(ďalej len „servisná zmluva“)

I. Zmluvné strany

1.1 Objednávateľ:

Názov: **Národná banka Slovenska**
Sídlo: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava
Zastúpený:

IČO: 30844789
DIČ: 2020815654
IČO DPH: SK2020815654

Bankové spojenie:
Číslo účtu v tvare IBAN:
Zriadená zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov.

(ďalej aj „objednávateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

a

1.2 Poskytovateľ:

Obchodné meno: **DATACENTRUM systems & consulting, a.s.**
Sídlo: Písnická 30/13, 142 00 Praha
Zapísaný: OR u Městského soudu v Praze oddíl B, vložka 5092 pod sp.zn. Firm 86065/97

Zastúpený:
Oprávnený rokovať vo veciach zmluvy:

Oprávnený rokovať vo veciach technických:

IČO: 25631721
IČ DPH: CZ25631721
DIČ: CZ25631721

Bankové spojenie:
Číslo účtu v tvare IBAN:

(ďalej aj „poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spolu označovaní ako „zmluvné strany“)

PREAMBULA

Túto zmluvu uzatvárajú zmluvné strany ako výsledok realizácie verejného obstarávania podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) na zabezpečenie prevádzky informačného systému pre personalistiku a mzdy (ďalej spravidla len „IS PAM“) zhotoveného a dodaného poskytovateľom na základe Zmluvy o dielo č. E-807.10.1001.00 zo dňa 21.2.2008 a Licenčnej zmluvy č. E-807.10.1002.00 zo dňa 21.2.2008.

II. Predmet servisnej zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto servisnej zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať pre objednávateľa servisné služby - podpora, údržba a implementácie (ďalej spolu aj ako „servisné služby“) na IS PAM, a to v rozsahu a podľa špecifikácie uvedenej v prílohe č. 1 „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy a v súlade s touto servisnou zmluvou a jej prílohami.
- 2.2 Objednávateľ sa touto zmluvou zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi cenu za poskytnuté servisné služby vo výške a za podmienok ďalej dohodnutých touto servisnou zmluvou.

III. Cena za poskytovanie servisných služieb

- 3.1 Ceny za poskytovanie servisných služieb podľa článku II. bodu 2.1 tejto servisnej zmluvy, ktoré objednávateľ a poskytovateľ dohodli v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a s vyhláškou MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov sú uvedené v prílohe č. 2 - „Špecifikácia ceny“ tejto servisnej zmluvy.
- 3.2 Celková cena za servisné služby po dobu trvania tejto zmluvy nesmie presiahnuť finančný limit 46 800,00 eur bez DPH (slovom: štyridsaťšesťtisíc osemsto eur). V prípade vyčerpania finančného limitu podľa predchádzajúcej vety táto servisná zmluva zaniká, a to aj pred dobou trvania tejto zmluvy.

IV. Platobné podmienky

- 4.1 Cenu za poskytovanie služieb **podpora a údržba** pri zabezpečení prevádzky IS PAM podľa ustanovení bodov 1. a 2. prílohy č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať mesačne spätne vo výške stanoveného mesačného paušálneho poplatku v súlade s prílohou č. 2 - „Špecifikácia ceny“ tejto servisnej zmluvy. Poskytovateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 7-ho kalendárneho dňa v mesiaci, nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, ktorého sa platba týka. Fakturačným obdobím je jeden kalendárny mesiac, ktorý začína vždy v prvý deň kalendárneho mesiaca a končí sa v posledný deň kalendárneho mesiaca. V prípade, že sa s poskytovaním služieb podpora a údržba začne v priebehu fakturačného obdobia, cena za poskytovanie služieb podpora a údržba sa v prvý a v posledný kalendárny mesiac vyúčtuje ako alikvotná časť za dané fakturačné obdobie.
- 4.2 Cena za poskytovanie služby **implementácia** bude stanovená ako násobok jednotkovej ceny za osobohodinu podľa bodu 2. prílohy č. 2 - „Špecifikácia ceny“ tejto servisnej zmluvy a počtu objednaných hodín podľa príslušnej objednávky. Cenu za poskytovanie služby implementácia pri zabezpečení prevádzky IS PAM podľa ustanovení bodu 3. prílohy č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy bude poskytovateľ fakturovať na základe preberacieho protokolu podpísaného oprávnenými zástupcami poskytovateľa a objednávateľa, ktorého

prílohou bude akceptačný protokol spracovaný objednávateľom. Pred fakturáciou musí byť zároveň objednávateľom skontrolovaný a schválený harmonogram prác. Poskytovateľ vyhotoví faktúru a doručí ju objednávateľovi najneskôr do 7-kalendárnych dní po podpísaní preberacieho protokolu objednávateľom.

- 4.3 Faktúry sú splatné do 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa.
- 4.4 Poskytovateľ najneskôr do doby vyhotovenia prvej faktúry predloží objednávateľovi originál potvrdenia o mieste svojej daňovej rezidencie, alebo jeho úradne overenú fotokópiu. Počas trvania zmluvy poskytovateľ predmetné potvrdenie predloží objednávateľovi na začiatku každého nového zdaňovacieho obdobia. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v prípade vzniku stálej prevádzkarne na území Slovenskej republiky počas trvania zmluvy bude o tejto skutočnosti objednávateľa bezodkladne písomne informovať. Poskytovateľ vyhlasuje, že je konečným príjemcom dohodnutej ceny predmetu zmluvy.
- 4.5 Zmluvné strany sa dohodli a výslovne súhlasia s tým, že poskytovateľ bude zasielať len elektronické faktúry z e-mailovej adresy poskytovateľa
na e-mailovú adresu objednávateľa
vo formáte PDF. Zmluvné strany vyhlasujú, že majú výlučný prístup k uvedeným e-mailovým adresám. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť e-mailové adresy a to len písomne s oznámením novej e-mailovej adresy druhej zmluvnej strane, pričom z dôvodu tejto zmeny nie je potrebné uzatvoriť dodatok k tejto zmluve. Poskytovateľ nie je povinný podpísať elektronickú faktúru zaručeným elektronickým podpisom. Elektronická faktúra musí spĺňať všetky náležitosti faktúry podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dani z pridanej hodnoty“). Zmluvné strany sú povinné bezodkladne písomne oznámiť druhej strane akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu kontaktnej e-mailovej adresy.

V. Čas poskytovania a podmienky realizácie servisných služieb

- 5.1 Čas poskytovania služieb podpora, údržba je počas pracovnej doby v pracovných dňoch. Za pracovnú dobu sa pre účely tejto servisnej zmluvy považuje čas medzi 8.00 h - 16.30 h v pracovný deň.
- 5.2 V prípade prevádzkového problému ohrozujúceho spracovanie a výplatu miezd v danom výplatnom termíne objednávateľom sa tento bude považovať za prevádzkový problém kategórie „Zásadný problém“ a poskytovateľ v rámci služby údržba vyvinie maximálne úsilie na prednostné odstránenie tohto prevádzkového problému, alebo poskytnutie náhradného riešenia, a to aj nad rámec pracovnej doby uvedenej v bode 5.1 tohto článku.
- 5.3 Poskytovateľ a objednávateľ sa dohodli, že zadávanie požiadaviek pre účely poskytovania služieb podpora a údržba bude prednostne využívaný informačný systém objednávateľa Service Desk (ďalej len „IS SD“) poskytnutý objednávateľom, pokiaľ v tejto zmluve nie je dohodnuté inak.
- 5.4 Poskytovateľ poskytuje objednávateľom požadované servisné služby v súlade a v termínoch uvedených v prílohe č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy.
- 5.5 Objednávateľ sa v prípade opodstatnenej potreby môže s poskytovateľom dohodnúť aj na inej dobe odozvy na riešenie prevádzkových problémov ako je

uvedené v bode 5. prílohy č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy.

- 5.6 Poskytovateľ poskytuje objednávateľom požadované servisné služby prostredníctvom poverených zamestnancov a to formou aplikačného programového systému IS SD na zaznamenávanie prevádzkových problémov, telefónu, na USB kľúči a elektronickou poštou v súlade s prílohou č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy.
- 5.7 Poskytovateľ bude poskytovať objednávateľovi službu implementácia na základe písomných objednávok objednávateľa počas trvania tejto servisnej zmluvy v predpokladanom množstve do 750 osobohodín v súlade s postupom bližšie špecifikovaným v prílohe č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy. Objednávateľ si vyhradzuje právo zadávať objednávky len v rozsahu jeho aktuálnej potreby, pričom maximálne množstvo osobohodín uvedené v tomto bode článku V. tejto servisnej zmluvy je len predpokladané a nie je záväzné.

VI. Miesto plnenia servisnej zmluvy

- 6.1 Miestom plnenia poskytovaných servisných služieb podľa ustanovení tejto servisnej zmluvy je sídlo objednávateľa a sídlo poskytovateľa uvedené v článku 1. tejto servisnej zmluvy.

Testovacie a produkčné prostredie IS PAM je umiestnené v sídle objednávateľa a vývojové prostredie IS PAM je umiestnené v sídle poskytovateľa a/alebo objednávateľa.

- 6.2 Činnosti vykonávané poskytovateľom v sídle poskytovateľa v rámci poskytovania servisných služieb sú najmä:
 - a) zmeny, úpravy IS PAM a ich interné testovanie vo vývojovom prostredí IS PAM,
 - b) uvoľňovanie zmien do testovacieho prostredia IS PAM,
 - c) analýza prevádzkových problémov IS PAM vo vývojovom prostredí poskytovateľa.
- 6.3 Objednávateľ je oprávnený sprístupniť a sprístupňuje pre poskytovateľa IS PAM v sídle poskytovateľa pre zabezpečenie vykonávania činností uvedených v bode 6.2 tohto článku servisnej zmluvy.
- 6.4 Činnosti vykonávané poskytovateľom v sídle objednávateľa v rámci poskytovania servisných služieb sú najmä analýza prevádzkových problémov IS PAM v testovacom resp. produkčnom prostredí poskytovateľa.
- 6.5 Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny a/alebo rozšírenia IS PAM v mieste objednávateľa a postupovať pri zaraďovaní zmien a/alebo rozšírení IS PAM v súlade s bodom 1.5 prílohy č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy.

VII. Povinnosti poskytovateľa

- 7.1 Poskytovateľ je povinný poskytovať objednávateľovi servisné služby v zmysle a v súlade s postupmi a termínmi uvedenými v prílohe č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy a v súlade s touto servisnou zmluvou.
- 7.2 Poskytovateľ je povinný bezodkladne najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne (aj e-mailom) doručiť objednávateľovi zoznam osôb poskytovateľa oprávnených konať vo veciach zmluvných vrátane osôb oprávnených plniť predmet tejto servisnej zmluvy, a to v rozsahu: meno a priezvisko, telefónne číslo, emailová adresa (ďalej len „zoznam

oprávnených osôb poskytovateľa“). Každá zmena v zozname oprávnených osôb poskytovateľa musí byť zaslaná objednávateľovi formou doporučeného listu podpísaného oprávneným zástupcom poskytovateľa najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.

- 7.3 Poskytovateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne (aj e-mailom) informovať objednávateľa o platných telefónnych číslach, internetových adresách a adresách elektronickej pošty, na ktorých môže objednávateľ požadovať plnenie v zmysle tejto zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného štatutárnym orgánom poskytovateľa najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.
- 7.4 Poskytovateľ je povinný písomne (aj e-mailom) informovať objednávateľa o platnej emailovej adrese, na ktorú budú zasielané informácie o zaevidovaní nového incidentu v IS SD.
- 7.5 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho zamestnanci, resp. iné osoby prostredníctvom ktorých plní predmet tejto zmluvy v objektoch objednávateľa dodržiavali všetky všeobecne záväzné predpisy, vzťahujúce sa k vykonávaniu činností, hlavne predpisy súvisiace s bezpečnosťou práce a požiarnou bezpečnosťou, interné predpisy objednávateľa, najmä predpisy o vstupe do objektov objednávateľa a k bezpečnosti systémov, a aby sa riadili organizačnými pokynmi oprávnených pracovníkov objednávateľa.
- 7.6 Poskytovateľ podpisom tejto zmluvy potvrdzuje a zaväzuje sa, že na plnení zmluvy sa budú podieľať iba osoby legálne zamestnané poskytovateľom v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 7.7 V prípade, ak poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa 7.6 tohto článku a kontrolný orgán uloží objednávateľovi pokutu za porušenie zákazu prijat' prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, tak sa poskytovateľ zaväzuje uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu v sume rovnajúcej sa pokute uplatnenej kontrolným orgánom u objednávateľa, a to do siedmich dní odo dňa jej uplatnenia u poskytovateľa objednávateľom.
- 7.8 Poskytovateľ je povinný na svoje náklady vymeniť ktorúkoľvek z osôb oprávnených plniť predmet tejto servisnej zmluvy na žiadosť objednávateľa v prípade preukázateľnej neschopnosti alebo nebalosti alebo jeho preukázateľne nevhodného postupu.
- 7.9 Poskytovateľ je povinný riadne a načas plniť záväzky vyplývajúce z tejto servisnej zmluvy vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo. Pokiaľ poskytovateľ poverí plnením ktoréhokoľvek zo záväzkov podľa tejto servisnej zmluvy tretiu stranu, má poskytovateľ voči objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za poskytovanie servisných služieb a za prípadné škody, náklady a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako by plnil tieto záväzky sám.
- 7.10 Poskytovateľ je povinný požiadať objednávateľa o zriadenie/zrušenie prístupu do IS PAM v súlade s prílohou č. 4 „Postupy pre zabezpečenie prístupu do IS PAM“ tejto servisnej zmluvy.
- 7.11 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať odstraňovanie problémov a vykonávať zmeny a rozšírenia IS PAM v zmysle ich definície v prílohe č. 5 „Slovník pojmov“ tejto servisnej zmluvy formou dodávky a inštalácie opravených verzií IS PAM.

- 7.12 Poskytovateľ je povinný sledovať príslušné právne predpisy platné v SR a tieto v rámci poskytovania služieb podpory a údržby pred ich účinnosťou v súlade s čl. 7 Licenčnej zmluvy č. E-807.10.1002.00 a tejto servisnej zmluvy implementovať do IS PAM.
- 7.13 Poskytovateľ zodpovedá za to, že IS PAM bude po vykonaní servisných služieb zodpovedať špecifikácií servisných služieb a ich poskytnutie nebude mať vplyv na funkčnosť IS PAM. V prípade nesplnenia tohto záväzku, objednávateľ je o tejto skutočnosti písomne informovať poskytovateľa a ten je povinný vadu odstrániť v termínoch uvedených v prílohe č. 1 tejto servisnej zmluvy.
- 7.14 Záručná doba na servisné služby dodané v rámci implementácie IS PAM je dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa dátumu prevzatia uvedenom v Preberacom protokole úpravy IS PAM.

VIII. Osobitné záväzky poskytovateľa

- 8.1 Všetky zariadenia pre spracovanie dát (napr. pevné disky, centrálné jednotky, počítače), na ktorých je IS PAM celkom alebo čiastočne, krátkodobo alebo trvalo skopírovaný, sa musia nachádzať v priestoroch poskytovateľa a/alebo v priestoroch objednávateľa.
- 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v dokumentácii IS PAM zaznamená všetky zmeny a rozšírenia vykonané v IS PAM.
- 8.3 Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce pre neho z tejto servisnej zmluvy, ani ich časti, na inú osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Poskytovateľ ďalej nie je oprávnený postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky voči objednávateľovi vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto servisnou zmluvou alebo s plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči objednávateľovi vzniknutú z akéhokoľvek dôvodu proti pohľadávke objednávateľa voči poskytovateľovi vzniknutej na základe alebo v súvislosti s touto servisnou zmluvou.

IX. Povinnosti objednávateľa

- 9.1 Objednávateľ je povinný vykonávať činnosti v súlade s postupmi uvedenými v prílohe č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy.
- 9.2 Objednávateľ bezodkladne najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne (aj e-mailom) doručí poskytovateľovi zoznam kontaktných osôb objednávateľa oprávnených konať vo veciach zmluvných vrátane oprávnených osôb vo veciach plnenia predmetu zmluvy, a to v rozsahu: meno a priezvisko, funkcia, telefónne číslo, emailová adresa (ďalej len „zoznam oprávnených osôb objednávateľa“). Zmena oprávnenej osoby objednávateľa musí byť zaslaná poskytovateľovi písomne najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmeny.
- 9.3 Objednávateľ je povinný najneskôr do 7 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy písomne (aj e-mailom) informovať poskytovateľa o platných telefónnych číslach a adresách elektronickej pošty, prostredníctvom ktorých môže poskytovateľ komunikovať s objednávateľom pri plnení v zmysle tejto servisnej zmluvy. Zmeny uvedených informácií musia byť zaslané druhej strane formou doporučeného listu podpísaného zástupcom objednávateľa, ktorý podpísal zmluvu v mene objednávateľa alebo ním stanovenými osobami na základe osobitnej plnej moci najneskôr 7 pracovných dní pred vykonaním zmien.

- 9.4 Objednávateľ na základe písomnej žiadosti poskytovateľa je povinný zabezpečiť vstupy do svojich priestorov povereným pracovníkom poskytovateľa. Tento prístup poskytovateľa bude vykonaný vždy len pod priamym dozorom objednávateľa za účelom včasného plnenia záväzkov poskytovateľa dohodnutých v tejto servisnej zmluve a v súlade s internými predpismi objednávateľa upravujúcimi vstup zamestnancov cudzích organizácií a vykonávanie činnosti v priestoroch objednávateľa a bude platiť len na obdobie trvania tejto servisnej zmluvy.
- 9.5 Tam, kde je preukázateľne nutná s ohľadom na plnenie servisných služieb účasť, alebo prístup poskytovateľa k zamestnancom objednávateľa, objednávateľ súhlasí, že títo zamestnanci budú k dispozícii v čase, na ktorom sa poskytovateľ a objednávateľ vopred písomne dohodli v súlade s prílohou č. 1 - „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy.

X. Ochrana dôverných informácií

- 10.1 Dôvernou informáciou zmluvné strany rozumejú každý dokument, materiál, myšlienku, údaje alebo iné informácie vzťahujúce sa k výskumu a vývoju, obchodným tajomstvám, bankovým a služobným tajomstvám alebo obchodným záležitostiam poskytovateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné, a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou pre účely tejto servisnej zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť zneužitiu dôverných informácií a to až do doby, kým sa stanú všeobecne známe, alebo zverejnenie či sprístupnenie informácie vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutia súdu alebo iného orgánu verejnej moci.
- 10.2 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť aby bolo vylúčené sprístupnenie IS PAM, Sprievodnej dokumentácie, Produktovej dokumentácie tretím osobám, okrem tých prípadov ak to zmluva pripúšťa alebo povaha plnenia pre objednávateľa vylučuje dodržanie takéhoto záväzku, pričom je povinný takéto osoby zaviazat' nesprístupnením týchto informácií voči tretím osobám vrátane využitia v prospech seba alebo tretích osôb okrem plnenia záväzkov pre objednávateľa.
- 10.3 Objednávateľ neposkytne poskytovateľovi informácie, ktoré patria do zoznamu utajovaných skutočností v zmysle právneho poriadku SR ak tieto informácie nie sú nutné na splnenie predmetu servisnej zmluvy. V prípade, že tieto informácie budú potrebné k splneniu predmetu servisnej zmluvy bude sa postupovať v zmysle všeobecne záväzných predpisov upravujúcich styk s utajovanými skutočnosťami.

XI. Porušenie servisnej zmluvy a zmluvné sankcie

- 11.1 V prípade omeškania poskytovateľa s včasným poskytovaním služieb podpory a údržby podľa dohodnutej doby odozvy uvedenej v bode 5. prílohy č. 1 „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy vrátane odstraňovania vady podľa bodu 7.12 a 7.13, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške mesačného paušálu.
- 11.2 V prípade omeškania dodávateľa s včasným poskytovaním služby implementácie, alebo odmietnutím niektorého zo záväzkov podľa bodu 3. prílohy č. 1 „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1,0 % z ceny plnenia fakturovanej

služby implementácia v rámci ktorej plnenia došlo k omeškaniu a to za každý aj začatý deň omeškania.

- 11.3 V prípade omeškania platby za predmet zmluvy má poskytovateľ právo fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- 11.4 V prípade porušenia povinnosti podľa článku VII. bodu 7.10 tejto servisnej zmluvy tým, že poskytovateľ pri poskytovaní servisných služieb vykoná prístup do produkčného systému bez príslušného súhlasu objednávateľa, je objednávateľ oprávnený požadovať a poskytovateľ je v takom prípade povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2000,00 eur, za každý jeden prípad porušenia tejto povinnosti.
- 11.5 Objednávateľ nie je oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi zmluvnú pokutu v prípade, že pri riešení prevádzkového problému poskytovateľom sa zistí, že prevádzkový problém vznikol v dôsledku toho, že objednávateľ preukázateľne nepoužíval IS PAM v súlade s poskytovateľom dodanými inštaláčnymi a používateľskými príručkami IS PAM.
- 11.6 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Zmluvné pokuty sa nezapočítavajú na úhradu škôd, ktoré objednávateľovi vzniknú porušením zmluvnej povinnosti poskytovateľa. Zmluvné pokuty sú splatné do 30 dní odo dňa doručenia faktúry druhej zmluvnej strane.

XII. Zodpovednosť za škodu a obmedzenia

- 12.1 Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spojené s predmetom tejto servisnej zmluvy a jeho poskytnutím, a to:
 - a) Vzniknuté v dôsledku toho, že chod a funkčnosť IS PAM alebo ich jednotlivých modulov, komponentov, programov a funkcií, ak nebudú modifikované objednávateľom a ak objednávateľ neporuší svoje povinnosti, nebude zodpovedať chodu a funkčnosti IS PAM uvedenému v sprievodnej dokumentácii IS PAM, ktorú poskytovateľ odovzdal objednávateľovi a ktorá bola objednávateľom prijatá podľa tejto servisnej zmluvy;
 - b) Takým spôsobom zapríčinené následné škody, škody z ušlého zisku, straty dát alebo porušenia technických zariadení;
 - c) Škody vzniknuté iným nedovoleným činom, škody vzniknuté nedbanlivosťou, porušením servisnej zmluvy.
- 12.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené prevádzkovým problémom IS PAM, riešením ktorého sa zistí, že prevádzkový problém vznikol v dôsledku toho, že objednávateľ preukázateľne nepoužíval IS PAM v súlade s poskytovateľom dodanými inštaláčnymi a používateľskými príručkami IS PAM.

XIII. Autorské právo

- 13.1 Poskytovateľ vykonáva autorské práva k IS PAM a objednávateľ IS PAM používa na základe a v súlade s Licenčnou zmluvou č. E-807.10.1002.00 uzatvorenou medzi poskytovateľom a objednávateľom dňa 21.2.2008 (ďalej len ako „Licenčná zmluva“). Poskytovateľ vyhlasuje, že autorské práva k IS PAM vykonáva v zmysle Licenčnej zmluvy v nezmenenom rozsahu a je oprávnený realizovať plnenie na ktoré sa zaviazal na základe tejto servisnej zmluvy.
- 13.2 Zmeny IS PAM vykonané na základe tejto servisnej zmluvy sa stávajú súčasťou IS PAM a autorské práva k takto zmenenému dielu vykonáva v súlade s čl. 6 Licenčnej zmluvy poskytovateľ. Poskytovateľ týmto udeľuje ku dňu podpisu preberacieho protokolu podľa čl. 3 bodu 3.9 písm. h) prílohy č. 1 tejto servisnej zmluvy k IS PAM

neobmedzenú (časovo a teritoriálne), nevýhradnú licenciu na spôsob použitia autorského diela v súlade s účelom na ktoré IS PAM bol vytvorený a to v rozsahu udelených licencií v zmysle Licenčnej zmluvy.

- 13.3 Poskytovateľ udeľuje súhlas na použitie IS PAM, ktorý zahŕňa aj právo jeho kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel, a to objednávateľom osobne, tak aj tretími osobami ním určenými za účelom použitia IS PAM na účel na ktorý bolo vytvorené. Za týmto účelom je poskytovateľ povinný kedykoľvek a to aj po ukončení tejto servisnej zmluvy bezodkladne na požiadanie objednávateľa odovzdať mu všetky informácie a zdrojové kódy na realizáciu zmeny IS PAM objednávateľom.
- 13.4 Poskytovateľ vyhlasuje, že zodpovedá za všetku škodu, ktorá vznikne objednávateľovi nesplnením vyhlásení alebo povinností uvedených v tomto článku zmluvy.

XIV. Trvanie a ukončenie servisnej zmluvy

- 14.1 Táto servisná zmluva je uzatvorená na dobu určitú, a to na 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, t. j. od 01.12.2021 alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v článku 3. bodu 3.2 tejto zmluvy podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 14.2 Pred uplynutím dohodnutého času je možné túto zmluvu ukončiť:
- a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) písomnou výpoveďou objednávateľa s trojmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začne plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane,
 - c) písomným odstúpením od zmluvy, z dôvodu podstatného alebo nepodstatného porušenia zmluvných povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 14.3 V prípade ukončenia tejto servisnej zmluvy dohodou zmluvných strán, táto zaniká dňom uvedeným v tejto dohode (ďalej len „deň zániku zmluvy dohodou“). V tejto dohode sa upravujú aj vzájomné nároky zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia druhou zmluvnou stranou ku dňu zániku tejto servisnej zmluvy dohodou.
- 14.4 Za podstatné porušenie zmluvy sa považujú porušenia zmluvy stanovené Obchodným zákonníkom a/alebo porušenie tejto zmluvy stanovené touto servisnou zmluvou ako podstatné porušenia tejto servisnej zmluvy.
- 14.5 Na účely tejto zmluvy sa rozumie podstatným porušením zmluvy:
- a) bude na majetok poskytovateľa začaté konkurzné konanie a/alebo zhotoviteľ vstúpi do likvidácie,
 - b) ak poskytovateľ poruší zákaz nelegálnej práce a nelegálneho zamestnávania v zmysle právneho poriadku Slovenskej republiky,
 - c) ak poskytovateľ v priebehu jedného kalendárneho roka nedodrží požadovaný čas poskytovania servisných služieb viac ako 3x.
- 14.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností jednou zmluvnou stranou, druhá zmluvná strana má právo okamžite odstúpiť od tejto zmluvy. Odstúpenie od zmluvy musí byť druhej zmluvnej strane oznámené písomne. Právne účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla.

- 14.7 Za nepodstatné porušenie tejto servisnej zmluvy sa považuje každé porušenie zmluvy, okrem porušení zmluvy definovaných v tejto zmluve ako podstatné porušenie tejto zmluvy. V prípade, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší nepodstatným spôsobom niektorú zo svojich povinností dohodnutých v tejto zmluve a nesplní svoju povinnosť ani v dodatočne určenej primeranej lehote stanovenej dotknutou zmluvnou stranou, môže táto zmluvná strana od tejto servisnej zmluvy odstúpiť. Za dodatočne primeranú lehotu sa na účely tejto zmluvy rozumie lehota minimálne päť pracovných dní, s prihliadnutím na povahu predmetnej veci. Výzva na splnenie povinnosti s určením dodatočnej primeranej lehoty musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane.
- 14.8 V prípade ukončenia tejto zmluvy pred uplynutím doby podľa bodu 14.1. tohto článku zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje písomne oznámiť objednávateľovi úkony, ktoré je potrebné vykonať za účelom zabránenia vzniku akejkoľvek škody, ktorá by mohla vzniknúť objednávateľovi v dôsledku nedokončenia poskytovania príslušnej služby.

XV. Záverečné ustanovenia

- 15.1 Zmluvné strany sa dohodli, že písomná korešpondencia bude posiadaná na adresy uvedené v článku I. tejto zmluvy pokiaľ táto zmluva neurčuje inak a v prípade ich zmeny je povinná tá zmluvná strana, u ktorej zmena nastala o tom písomne druhú zmluvnú stranu a bez zbytočného odkladu informovať najneskôr do piatich pracovných dní. V prípade akýchkoľvek nejasností, neprevzatia písomností či pochybností pri doručovaní písomností bude za deň doručenia považovaný piaty pracovný deň nasledujúci po dni, kedy bola písomnosť preukázateľne odoslaná na adresu zmluvnej strany uvedenú v článku I. tejto servisnej zmluvy, resp. na inú adresu písomne oznámenú druhej zmluvnej strane.
- 15.2 Táto servisná zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, dva rovnopisy sú určené pre poskytovateľa a tri rovnopisy sú určené pre objednávateľa. Všetky rovnopisy sú považované za rovnocenné.
- 15.3 Akékoľvek zmeny tejto zmluvy vyžadujú písomnú formu a súhlas zmluvných strán. Táto servisná zmluva môže byť menená alebo doplnená len formou písomných a očíslovaných dodatkov, ktoré budú schválené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 15.4 Servisná zmluva je uzavretá podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pričom práva, povinnosti a vzťahy zmluvných strán v tejto zmluve neupravené sa budú spravovať príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi právneho poriadku platného na území Slovenskej republiky.
- 15.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú postupovať v súlade s oprávnenými záujmami druhej strany a že vykonajú všetky právne úkony, ktoré sa ukážu byť nevyhnutné pre realizáciu činností upravených touto servisnou zmluvou. Závazok súčinnosti sa vzťahuje len na také úkony, ktoré prispievajú alebo majú prispieť k dosiahnutiu účelu tejto servisnej zmluvy.
- 15.6 Zmluvné strany sa zaväzujú prípadné zmeny právneho stavu, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podmienok tejto zmluvy, oznámiť písomne druhej zmluvnej strane najneskôr 30 dní pred predpokladanou zmenou.

- 15.7 V prípade sporného výkladu ustanovení tejto servisnej zmluvy alebo neplnenia záväzkov zmluvných strán sa obidve zmluvné strany budú snažiť prednostne dosiahnuť vzájomnú dohodu. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Prípadné spory týkajúce sa výkladu a realizácie tejto servisnej zmluvy budú riešené vecne a miestne príslušnými súdmi Slovenskej republiky.
- 15.8 V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto zmluvy stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto zmluvy. Príslušné ustanovenie zmluvy sa nahradí takým platným a účinným zákonným ustanovením, ktoré je mu svojím významom a účelom najbližšie.
- 15.9 Táto servisná zmluva (vrátane jej prípadných dodatkov) patrí medzi povinne zverejňované zmluvy podľa ustanovení § 5a zákona o slobodnom prístupe k informáciám (zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov) v spojení s ustanoveniami § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka (zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanoveniami § 47a Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Poskytovateľ súhlasí so zverejnením tejto servisnej zmluvy (vrátane jej prípadných dodatkov) a faktúr poskytovateľa doručených objednávateľovi, pričom poskytovateľ tiež disponuje písomným súhlasom inej dotknutej osoby (osoby konajúcej za poskytovateľa) na zverejnenie jej údajov v tejto servisnej zmluve a vo faktúrach poskytovateľa, a to zverejnenie objednávateľom počas trvania jeho povinnosti podľa § 5a ods. 1, 6 a 9 a § 5b zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 15.10 Táto zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňa **01.12.2021** po jej zverejnení na webovom sídle (internetovej stránke) objednávateľa [§ 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka a s § 5a ods. 1, 6 a 9 zákona o slobodnom prístupe k informáciám].
- 15.11 Objednávateľ pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb poskytovateľa pre účely plnenia tejto zmluvy postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Informácia o podmienkach spracúvania osobných údajov dotknutých osôb je zverejnená na webovom sídle objednávateľa: <https://www.nbs.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov>.

15.12 Zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, že ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená, že sú oprávnené plniť si v celom rozsahu záväzky dohodnuté touto servisnou zmluvou a že táto zmluva nevznikla v tiesni, ani za nápadne nevýhodných alebo nevyhovujúcich podmienok pre žiadnu zo zmluvných strán. Súčasne zmluvné strany (každá za seba) zhodne vyhlasujú, že sa s touto zmluvou dôkladne oboznámili a jej obsahu porozumeli, pričom táto zmluva je určitá a zrozumiteľná a plne zodpovedá slobodnej, vážnej a určitej vôli zmluvných strán. Na dôkaz týchto skutočností zmluvné strany prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali túto servisnú zmluvu.

Za objednávateľa:

Národná banka Slovenska

V Bratislave dňa 10.11.2021

Za poskytovateľa:

DATACENTRUM systems & consulting, a.s.

V Bratislave dňa 10.11.2021

Meno:

Meno:

Neoddeliteľnou súčasťou tejto servisnej zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1: Špecifikácia servisných služieb

Príloha č. 2: Špecifikácia ceny

Príloha č. 3: Formuláre, žiadosti, protokoly,

Príloha č. 4: Postupy pre zabezpečenie prístupu do IS PAM

Príloha č. 5: Slovník pojmov

Špecifikácia servisných služieb

A. Podpora a údržba

1. Podpora

- 1.1 Pre účely tejto servisnej zmluvy sa pod službou podpora rozumie riešenie a odstránenie prevádzkových problémov kategorizovaných v bode 4. „Kategorizácia prevádzkových problémov“ ako „Iný problém“ a implementácia nových právnych predpisov a zmeny legislatívy platné v SR.
- 1.2 V rámci služby podpora bude poskytovateľ poskytovať vysvetlenia na otázky poverených používateľov Objednávateľa a poskytovať hodnotenia vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na IS PAM.
- 1.3 Podpora bude poskytovateľom poskytovaná prostredníctvom telefónu, elektronickou poštou alebo prostredníctvom zaevidovania problému typu „Iný problém“ v IS SD určenom na zaznamenávanie prevádzkových problémov s dobou odozvy uvedenou v bode 5. tejto prílohy.
- 1.4 Podpora poskytovaná poskytovateľom objednávateľovi zahŕňa aj koordináciu a riadenie poskytovania servisných služieb poskytovaných objednávateľovi podľa tejto servisnej zmluvy.
- 1.5 Poskytovateľ v rámci služby podpora bude vykonávať inštalovanie zmien a/alebo rozšírení IS PAM odovzdaných objednávateľom do vývojového prostredia IS PAM zriadeného (inštalovaného) u poskytovateľa nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.

Postup odovzdávania a zaradovania zmien do vývojového prostredia poskytnutých objednávateľom:

- 1.5.1 Objednávateľ zaeviduje prostredníctvom IS SD požiadavku na vykonanie zmien a/alebo rozšírení, ktoré budú vykonané na vývojovom prostredí objednávateľom a popíše požadované zmeny a/alebo rozšírenia IS PAM.
- 1.5.2 Poskytovateľ posúdi a potvrdí správnosť popisu navrhovanej zmeny a/alebo rozšírenia v IS PAM, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie.
- 1.5.3 Objednávateľ v zmysle poskytovateľom schváleného popisu zrealizuje navrhovanú zmenu a/alebo rozšírenie vo vývojovom prostredí. V prípade, že uvedená zmena bude zrealizovaná na vývojovom prostredí objednávateľa, poskytne ju objednávateľ na inštaláciu do vývojového prostredia poskytovateľa.
- 1.5.4 Poskytovateľ odošle zmenu a/alebo rozšírenie na inštaláciu do testovacieho prostredia objednávateľa.
- 1.5.5 Objednávateľ vykoná akceptačné testovanie zmeny a/alebo rozšírenia v testovacom prostredí objednávateľa.
- 1.5.6 V prípade úspešného otestovania zmeny a/alebo rozšírenia objednávateľ inštaluje (nasadí) otestovanú zmenu a/alebo rozšírenie do produkčného prostredia objednávateľa.

2. Údržba

- 2.1 Pre účely tejto servisnej zmluvy údržba predstavuje riešenie a odstraňovanie prevádzkových problémov kategorizovaných v bode 4. Kategorizácia

prevádzkových problémov ako „Zásadný problém“, „Závažný problém“ a „Nepodstatný problém“ a s dobou odozvy uvedenou v bode 5. tejto prílohy.

- 2.2 Postup evidovania prevádzkových problémov služby údržba, na ktorom sa objednávateľ a poskytovateľ dohodli:
 - 2.2.1 objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový problém IS PAM prostredníctvom IS SD,
 - 2.2.2 poskytovateľ analyzuje prevádzkový problém a v rámci analýzy uvedie príčinu problému,
 - 2.2.3 poskytovateľ vyrieši prevádzkový problém a v rámci riešenia uvedie:
 - a) spôsob vyriešenia prevádzkového problému,
 - b) dopad na produktovú dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie,
 - c) postup na inštalovanie riešenia prevádzkového problému.
 - 2.2.4 objednávateľ vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového problému podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového problému,
 - 2.2.5 objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového problému po jeho inštalácii (nasadení) v testovacom prostredí objednávateľa,
 - 2.2.6 objednávateľ vráti problém na doriešenie poskytovateľovi v prípade, že testovanie preukáže, že prevádzkový problém nie je odstránený,
 - 2.2.7 objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového problému a vypracuje protokol o testovaní, v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového problému,
 - 2.2.8 objednávateľ môže objednať u poskytovateľa účasť na testovaní riešenia prevádzkového problému a poskytovateľ vyvinie primerané úsilie, aby sa mohol testovania zúčastniť,
 - 2.2.9 objednávateľ po uzavretí prevádzkového problému inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového problému.

B. Implementácia

- 3.1 Pre účely tejto servisnej zmluvy sa pod pojmom implementácia rozumie služba umožňujúca:
 - a) návrh riešenia,
 - b) realizáciu riešenia, resp. programovanie IS PAM podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do IS PAM (ďalej len „realizácia riešenia“).
- 3.2 Implementácia je poskytovaná nasledujúcim spôsobom:
 - a) objednávateľ zašle poskytovateľovi písomnú (aj e-mailom) objednávku (ďalej aj ako „požiadavka“) na vypracovanie návrhu riešenia,
 - b) poskytovateľ v lehote uvedenej v požiadavke podľa bodu 3.2 písm. a) tohto článku servisnej zmluvy vypracuje návrh riešenia a
 - c) objednávateľ vyhodnotí návrh riešenia a v prípade jeho akceptovania a prijatia rozhodnutia o realizácii požiadavky zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu riešenia.

- 3.3 Požiadavka podľa bodu 3.2 písm. a) tohto článku servisnej zmluvy musí obsahovať najmä:
- popis a dôvod požadovaných úprav,
 - očakávané dopady týchto úprav – napr. nová funkčnosť a pod. a
- 3.4 Návrh riešenia musí obsahovať najmä:
- popis riešenia,
 - cenu za realizáciu navrhovaného riešenia s rozpisom doby realizácie,
 - návrh detailného harmonogramu realizácie riešenia s dobou na realizáciu navrhovaného riešenia a termínom ukončenia.
- 3.5 V prípade, že bude mať objednávateľ výhrady k návrhu riešenia je objednávateľ oprávnený navrhnúť poskytovateľovi, aby prehodnotil predovšetkým navrhovaný spôsob, čas a harmonogram realizácie riešenia a predložil nový návrh riešenia. Ak objednávateľ rozhodne, že sa požiadavka bude realizovať v súlade s návrhom riešenia, zašle poskytovateľovi objednávku na realizáciu požiadavky, pričom v objednávke zohľadní poskytovateľom navrhovanú dobu realizácie riešenia. K samotnej realizácii riešenia pristúpi poskytovateľ až po obdržaní písomnej objednávky na realizáciu riešenia v termíne stanovenom v objednávke. V jednotlivých objednávkach bude v súlade s touto servisnou zmluvou špecifikovaný rozsah a doba realizácie riešenia, prípadne priložený harmonogram.
- 3.6 Ak na základe dohody objednávateľa a poskytovateľa pre stanovenie spôsobu a harmonogramu realizácie požiadavky objednávateľa nie je potrebná samostatná analýza požiadavky a návrh riešenia, môže objednávateľ zaslať objednávku na realizáciu požiadavky bez toho, aby bol dodržaný postup poskytovania služby implementácie popísaný v ods. 3.2, 3.3, 3.4 a 3.5 tohto článku prílohy č. 1. tejto servisnej zmluvy.
- 3.7 Prevzatie poskytnutých služieb implementácie:
- poskytovateľ poskytne požadované služby implementácie na IS PAM alebo jeho časti v súlade s článkom V. bodom 5.7 servisnej zmluvy,
 - poskytovateľ dodá návrh skúšobných postupov pre overenie funkčnosti úpravy IS PAM v termíne, ktorý bude uvedený v návrhu harmonogramu implementácie. Objednávateľ v prípade potreby je oprávnený požiadať poskytovateľa o zmenu alebo doplnenie poskytovateľom predložených návrhov skúšobných postupov, ktoré poskytovateľ po prípadnej konzultácii s objednávateľom zapracuje,
 - poskytovateľ dodá na jednom médiu oddelene aktualizáciu tej časti inštalčných a používateľských príručiek a technickej dokumentácie IS PAM, ktorá bola službou dotknutá, a taktiež úplné aktualizované inštalčné a používateľské príručky a technickú dokumentáciu IS PAM doplnenú o tieto zmeny najneskôr 5 pracovných dní pred začiatkom akceptačného testovania v elektronickej podobe, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak,
 - objednávateľ overí funkčnosť upraveného IS PAM alebo jeho časti v podmienkach objednávateľa formou akceptačného testovania,
 - v prípade, že je požiadavka objednávateľa riešená programovou úpravou, objednávateľ realizuje riešenie požiadavky do testovacieho prostredia objednávateľa za účasti poskytovateľa,
 - objednávateľ vyhodnotí úspešnosť akceptačného testovania,
 - objednávateľ potvrdí po úspešnom ukončení akceptačného testovania prevzatie úpravy IS PAM alebo jeho časti podpisom preberacieho protokolu uvedeného v Prílohe 3 - Formuláre, žiadosti , protokoly – „Protokol o plnení

služby Implementácia v rámci IS PAM“, ktorého súčasťou bude akceptačný protokol upraveného IS PAM, alebo jeho časti uvedený v Prílohe 3 - Formuláre, žiadosti, protokoly – „Protokol o akceptačnom testovaní úpravy IS PAM a o výsledkoch akceptačných testov“, pričom dátumom prevzatia je dátum uvedený v preberacom protokole. Preberací protokol úpravy IS PAM alebo jeho časti je vyhotovený v dvoch rovnopisoch. Objednávateľ obdrží jeden a poskytovateľ jedno vyhotovenie preberacieho protokolu.

4. Kategorizácia prevádzkových problémov

V rámci služieb podpora a údržba bude poskytovateľ riešiť problémy, ktoré objednávateľ klasifikuje podľa nasledovnej kategorizácie :

- | | |
|---------------------|---|
| Zásadný problém | <p>Do tejto kategórie spadajú všetky problémy spojené s používaním a rutinnou prevádzkou IS PAM, prípadne jeho úpravy a oznámené poskytovateľovi objednávateľom počas záruky alebo po jej skončení, u ktorých sa riešením problému zistí, že je spôsobený vážnou vadou alebo chybou alebo nedostatkom IS PAM a táto vada a/alebo chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v rutínnej prevádzke nasledovne:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) IS PAM nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) IS PAM.2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov IS PAM a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov IS PAM. |
| Závažný problém | <p>Do tejto kategórie spadajú všetky problémy spojené s používaním a rutinnou prevádzkou IS PAM, prípadne jeho úpravy, u ktorých sa riešením problému zistí, že je spôsobený vadou alebo chybou alebo nedostatkom IS PAM a táto vada a/alebo chyba a/alebo nedostatok obmedzuje jeho používanie v rutínnej prevádzke nasledovne:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Niektoré aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) IS PAM nie sú funkčné alebo nie je umožnený prístup k niektorej aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) IS PAM.2. Nie je možné vykonať výber niektorých údajov alebo nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z databázy údajov IS PAM alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom v databáze údajov IS PAM. |
| Nepodstatný problém | <p>Do tejto kategórie spadajú všetky problémy spojené s používaním a prevádzkou IS PAM, prípadne jeho úpravy, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený vadou alebo chybou alebo nedostatkom IS PAM, avšak problém čiastočne obmedzuje jeho používanie v rutínnej prevádzke a vyžaduje si:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nastavenie parametrov IS PAM poskytovateľom.2. Úpravy IS PAM v malom rozsahu (3 osobodni) podľa požiadavky objednávateľa. |

Iný problém

Do tejto kategórie spadajú všetky problémy spojené s používaním a prevádzkou IS PAM, prípadne jeho úpravy, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený vadou alebo chybou alebo nedostatkom IS PAM avšak problém **spôsobuje nejasnosti** pri jeho používaní v rutinej prevádzke a vyžaduje si:

1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania IS PAM.
2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania IS PAM.

5. Doby odozvy

Počas trvania tejto servisnej zmluvy zabezpečí poskytovateľ pre podporu a údržbu nasledovné doby odozvy na riešenie prevádzkových problémov:

Názov služby	Kategória problému	Doba odozvy na riešenie prevádzkových problémov	Doba odstránenia problému alebo náhradné riešenie
Podpora	Iný problém	Spätná odozva na požiadavku je do 10 dní od prijatia požiadavky alebo je poskytnutá aj bezprostredne, pokiaľ ide o poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania IS PAM	Najneskôr do 15 dní – pre konzultácie
Údržba	Zásadný problém	do 2 h Poskytovateľ rieši problém ihneď po prijatí požiadavky	do 24 h
	Závažný problém	do 4 h Poskytovateľ rieši problém ihneď po prijatí požiadavky	do 36 h
	Nepodstatný problém	Spätná odozva na požiadavku je do 5 dní od prijatia požiadavky	do 10 dní

Príloha č. 2 k servisnej zmluve č. C-NBS1-000-064-115

Špecifikácia ceny

1. Mesačný paušálny poplatok za služby podpora a údržba

Cena za služby podpora a údržba, ktorých popis je uvedený v Prílohe č. 1 „Špecifikácia servisných služieb“ a s použitím dôb odozvy na poskytovanie týchto služieb uvedených v Prílohe č.1 „Špecifikácia servisných služieb“ bod 5. je dohodnutá na mesiac v eurách nasledovne:

Podpora a údržba	Cena v eur (bez DPH) Mesačný paušál
Podpora (s odozvou v pracovnej a mimo pracovnej doby)	280,- eur
Údržba (s odozvou v pracovnej a mimo pracovnej doby)	1.120,- eur
Celková cena za podporu a údržbu	1.400,- eur

2. Cena za službu implementácia na objednávku

Cena za službu implementácia, ktorej popis je uvedený v Prílohe č. 1 „Špecifikácia servisných služieb“ tejto servisnej zmluvy a ktorá môže byť požadovaná objednávateľom na objednávku, je dohodnutá za jednu osobohodinu v eurách nasledovne:

Implementácia	Jednotková cena v eur (bez DPH) za 1 osobohodinu
Implementácia	40,- eur

3. Ceny za poskytovanie servisných služieb zahŕňajú všetky náklady poskytovateľa spojené s pobytom pracovníkov poskytovateľa na pracovisku objednávateľa, cestovné, stravné, ubytovacie náklady, ako aj všetky ostatné náklady pracovníkov a prípadných subdodávateľov poskytovateľa spojené s realizáciou servisných služieb a ďalšie náklady poskytovateľa vrátane nákladov na študijné materiály, ktoré budú poskytnuté zástupcovi objednávateľa v elektronickej podobe na CD.

Formuláre, žiadosti, protokoly

Vzor dokumentu

Národná banka Slovenska

E-XXX.XX.XXX.

Protokol o akceptácii zmien IS PAM

Názov modulu IS a implementovaných zmien

Verzia:

Termín realizácie zákazky:

Cena:

ŠPP prvok:

vlastník IS	meno:
<input type="checkbox"/> bez pripomienok	<input type="checkbox"/> s pripomienkami v prílohe

	dátum a podpis
správca prevádzky IS	meno:
<input type="checkbox"/> bez pripomienok	<input type="checkbox"/> s pripomienkami v prílohe

	dátum a podpis
projektant IS	meno:
<input type="checkbox"/> bez pripomienok	<input checked="" type="checkbox"/> s pripomienkami dolu v texte

	dátum a podpis
metodik IS	meno:
<input type="checkbox"/> bez pripomienok	<input type="checkbox"/> s pripomienkami v prílohe

Vzor dokumentu

Protokol o plnení služby Implementácia v rámci IS PAM

Názov modulu:

Poverená osoba objednávateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	

Poverená osoba poskytovateľa

Meno	
Funkcia	
Telefón	

Opis riešenia

.....

Objednávateľ súhlasí/nesúhlasí s Implementáciou riešenia poskytovateľa na realizáciu požiadavky
V rámci IS PAM.

Za objednávateľa
meno/dátum/podpis

.....

Za poskytovateľa
meno/dátum/podpis

.....

Príloha č. 4 k servisnej zmluve č. C-NBS1-000-064-115

Postupy pre zabezpečenie prístupu do IS PAM

1. Zriadenie/modifikácia prístupu do IS PAM v mieste objednávateľa pre poverené osoby poskytovateľa

1. Poskytovateľ písomne požiada objednávateľa na základe písomnej žiadosti o povolenie prístupu/modifikáciu prístupu do testovacieho prostredia IS PAM inštalovaného v mieste objednávateľa pre poverené osoby poskytovateľa, v ktorej uvedie aj požadované oprávnenia.
2. Objednávateľ na základe potvrdenej žiadosti zabezpečí vytvorenie/modifikáciu prístupu pre poverenú osobu poskytovateľa do testovacieho prostredia IS PAM inštalovaného v mieste objednávateľa s požadovanými oprávneniami.
3. V prípade vzniku neštandardnej situácie v produkčnom prostredí IS PAM objednávateľa poverená osoba poskytovateľa elektronickou formou (zaevidovaním požiadavky v IS SD) alebo inou písomnou formou požiada poverenú osobu objednávateľa o prístup do produkčného prostredia objednávateľa s uvedením požadovaných oprávnení. Poverená osoba objednávateľa zriadi požadovaný prístup na dobu vyriešenia neštandardnej situácie.

2. Zrušenie prístupu do IS PAM v mieste objednávateľa pre poverené osoby poskytovateľa

1. Poskytovateľ písomne požiada objednávateľa na základe písomnej žiadosti o zrušenie prístupu do testovacieho prostredia IS PAM inštalovaného v mieste objednávateľa pre poverené osoby poskytovateľa.
2. Objednávateľ na základe potvrdenej žiadosti zabezpečí zrušenie prístupu pre poverenú osobu poskytovateľa do testovacieho prostredia IS PAM inštalovaného v mieste objednávateľa.
3. V prípade vyriešenia neštandardnej situácie v produkčnom prostredí IS PAM objednávateľa poverená osoba objednávateľa zruší prístup pre poverenú osobu poskytovateľa do produkčného prostredia IS PAM inštalovaného v mieste objednávateľa.

Príloha č. 5 k servisnej zmluve č. C-NBS1-000-064-115

Slovník pojmov

Pojem(y)/Výraz/ Skratka	Vysvetlenie Pojmu /Výrazu /Skratky
Akceptačné testovanie	spočíva v: a) overení objednávateľom splnenia požiadaviek objednávateľa na úpravu IS PAM, b) riadení zaznamenaných prevádzkových problémov týkajúcich sa úpravy IS PAM, c) vypracovaní objednávateľom akceptačného protokolu úpravy IS PAM.
Aplikačné programové rozhranie (API)	zmluvné strany rozumejú komponenty, programy, procedúry, funkcie, dátové a iné objekty IS PAM, ktoré ako celok a/alebo jednotlivo zabezpečujú obojsmerný, resp. jednosmerný prenos a spracovanie dát a/alebo správ pre IS PAM tak, aby bola dosiahnutá jeho funkcionlita podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionlita IS PAM a podľa sprievodnej dokumentácie IS PAM.
Aplikačný programový systém na zaznamenávanie prevádzkových problémov	aplikácia určená na evidovanie prevádzkových problémov/vád/chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke IS PAM, alebo v súvislosti s prevádzkou IS PAM.
IS, informačný systém	Kompaktný programový produkt, pomocou ktorého sa na prostriedkoch výpočtovej techniky s nosičmi údajov spracúvajú údaje a informácie v elektronickej forme
Definovaný používateľ	Osoba, ktorá má priamy alebo nepriamy prístup k Systému. Taktiež používatelia technických systémov umožňujúcich nepriamy prístup k Systému, ako aj technický systém sám, musia byť definovaní ako definovaní používatelia v zmysle tejto Zmluvy. Každá takáto osoba musí mať od objednávateľa pridelený identifikačný názov, pod ktorým je jeho prístup umožnený. Definovanými používateľmi môžu byť iba zamestnanci objednávateľa či zamestnanci právnych subjektov, s ktorými je objednávateľ v obchodnom styku.
Doba odozvy/spätná odozva/odozva	Časový rozdiel medzi pridelením prevádzkového problému na riešenie poskytovateľovi a začatím riešenia prevádzkového problému poskytovateľom.

Pojem(y)/Výraz/ Skratka	Vysvetlenie Pojmu /Výrazu /Skratky
IS PAM	IS PAM znamená aplikačný programový systém alebo systémy pozostávajúci/e/ z modulov, komponentov, objektov, programov, procedúr, funkcií, aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb, databázy a databázových objektov pre finančné účtovníctvo a aplikačný programový systém na konverziu údajov (pozostávajúci/e/ z modulov, komponentov, objektov, programov, procedúr, funkcií, aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb, databázy a databázových objektov) vytvorených, dodaných a implementovaných poskytovateľom objednávateľovi podľa zmluvy o dielo č. E-807.10.1001.00 a jej nasledujúcich aktualizácií, či v tlačenej, alebo strojom čitateľnej forme a na ktoré objednávateľ dostal licenciu podľa zmluvy upravujúcej licenčné podmienky a jej nasledujúcich aktualizácií, či v tlačenej, alebo strojom čitateľnej forme. Zahrňuje aj počítačové softvérové programy štandardného IS PAM preukázateľne vytvorené, vlastnené a distribuované jeho poskytovateľom a zároveň tvoriace neoddeliteľnú súčasť systému PAM dodaného podľa predmetu zmluvy o dielo.
Externý definovaný užívateľ	Identifikovateľný zamestnanec právneho subjektu, s ktorým je objednávateľ v obchodnom styku a ktorý má prístup k IS PAM.
Gestor, gestor IS	Organizačný útvar NBS, ktorý stanovuje obsahovú náplň IS s oprávnením požadovať jeho modifikácie a v súlade s vnútornými predpismi NBS rozhodovať o prístupe zamestnancov NBS a iných organizácií k službám a údajom v IS
Chyba, vada, nedostatok	Chybu, vadu, nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na IS PAM, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality IS PAM alebo úprav IS PAM, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav IS PAM a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov. Vadu predstavuje aj nevykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v produktovej dokumentácii IS PAM.
Inštalácia	Zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát IS PAM v databázovej a aplikačnej vrstve IS PAM. Táto inštalácia môže byť vykonaná na testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí u objednávateľa. Súhrn jednej produktívnej inštalácie a k nej priradených testovacích inštalácií
Inštalácia IS PAM	Inštaláciou IS PAM sa rozumejú všetky produkty IS PAM, ktoré pristupujú do zostavy aplikačných databáz, a to tak priamo, ako aj nepriamo, alebo ktoré so zostavou aplikačných databáz vzájomne operujú. Zostava aplikačných databáz je určená tým, že každá tabuľka databázy nie je obsiahnutá viac ako raz

Pojem(y)/Výraz/ Skratka	Vysvetlenie Pojmu /Výrazu /Skratky
Komponent	<p>Komponent predstavuje každý produkt, resp. čiastkový produkt, ktorý je súčasťou IS PAM, t. j. databáza a databázové objekty systému/systemov PAM a databáza a databázové objekty systému na konverziu údajov, programy, objekty a komponenty aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb systému/systemov PAM a systému konverzie údajov a dokumenty sprievodnej dokumentácie IS PAM.</p> <p>Komponent je definovaný v štruktúre rozkladu IS PAM ako súčasť konfiguračnej položky. Komponenty podliehajú riadeniu konfigurácií len ako súčasť konfiguračnej položky.</p>
Poverená osoba	Zástupca jednej zo strán tejto Zmluvy zaisťujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto zmluvou a jeho oprávnením.
Kvalita	Celkový súhrn znakov prvku, ktoré ovplyvňujú jeho schopnosť uspokojiť stanovené a predpokladané potreby.
Licencované materiály	Zmluvné strany rozumejú dokumenty písané poskytovateľom na používanie v spojení s IS PAM (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy.
Neštandardná situácia	Stav pri prevádzke IS PAM, pri ktorom z dôvodu programovej chyby, technickej poruchy alebo inej nepredvídateľnej udalosti nie je možné využívať funkčnosť niektorej z častí IS PAM, prípadne funkčnosť celého IS PAM v plnom rozsahu.
Obchodná značka	Zmluvné strany rozumejú obchodnú značku a obchodné meno systému/systemov používané vo vzťahu a v spojení s IS PAM (licencovanými programami) a licencovanými materiálmi a iné obchodné značky alebo obchodné mená, ktoré poskytovateľ používa pri IS PAM (licencovaných programoch) alebo licencovaných materiáloch.
Osobodeň	Zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín
Prevzatý, Prevzatie, Prevziať	<p>pojmy „Prevzatý“, „Prevzatie“, „Prevziať“ tak, ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že:</p> <p>a) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa fyzicky dodané objednávateľovi za účelom ich prevzatia a objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal.</p> <p>b) fyzické prevzatie dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v protokole o odovzdaní a prevzatí dodávky predmetu zmluvy. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve.</p> <p>c) účel a stav dodávky alebo záväzku poskytovateľa musí byť jednoznačne uvedený v predmetnom protokole o odovzdaní a prevzatí dodávky.</p>

Pojem(y)/Výraz/ Skratka	Vysvetlenie Pojmu /Výrazu /Skratky
Prijatý, Prijatie, Prijat'	<p>Pojmy „Prijatý“, „Prijatie“, „Prijat“ tak, ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že:</p> <p>a) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa splnené podľa podmienok, štandardov, procedúr a kritérií tejto zmluvy, a ktorých splnenie objednávateľ podľa podmienok tejto zmluvy písomne odsúhlasil (akceptoval),</p> <p>b) akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli na základe predchádzajúceho objednávateľom odsúhlaseného splnenia (akceptácie) fyzicky dodané poskytovateľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal,</p> <p>c) fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v protokole o prijatí dodávky predmetu zmluvy. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve.</p>
Prevádzkový problém	Nedostatok, chyba a vada, alebo iný problém, ktoré vzniknú pri prevádzke IS PAM, a/alebo v súvislosti s prevádzkou IS PAM
Prevádzkovateľ, prevádzkovateľ IS	Organizačný útvar NBS, ktorý uskutočňuje prevádzku a údržbu IS, pričom prevádzkovateľom môže byť aj organizačný útvar odboru informatiky a automatizácie.
Produkčné prostredie	<p>Zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov nasledovne:</p> <p>Produkčný databázový server vrátane všetkých jeho zariadení, resp. samostatná logická partícia produkčného databázového servera umožňujúca samostatnú a od ostatných častí nezávislú administráciu a prevádzku databázového servera Oracle 9i a databázových častí inštalovaného IS PAM, produkčný aplikačný server vrátane všetkých jeho zariadení umožňujúci samostatnú a od ostatných častí nezávislú administráciu a prevádzku tohto produkčného servera a aplikačných komponentov a programov inštalovaného IS PAM, klientske (používateľské) stanice (na báze PC), iné servery, prvky a zariadenia lokálnej počítačovej siete objednávateľa, ktorou sú tieto počítače prepojené, operačný systém produkčného databázového servera, operačný systém produkčného aplikačného servera a ostatných serverov lokálnej počítačovej siete objednávateľa, operačný systém klientskej stanice, softvér (programové vybavenie) lokálnej počítačovej siete objednávateľa, databázového servera Oracle 9i, aplikačný server, komunikačný softvér objednávateľa, inštalované moduly, komponenty a programy IS PAM na všetkých vrstvách IS PAM.</p>
Produktová dokumentácia	Technická dokumentácia, používateľská dokumentácia, inštalačná dokumentácia IS PAM
Produktívna inštalácia	Inštalácia pre účely produktívnej prevádzky, t. j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase

Pojem(y)/Výraz/ Skratka	Vysvetlenie Pojmu /Výrazu /Skratky
Projektant, projektant prevádzky	Odbor informatiky a automatizácie, ktorý je zodpovedný za technické a programové vybavenie pracovísk a zabezpečenie prevádzky IS v Národnej banke Slovenska.
Prostredie	Zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné a/alebo archivačné prostredie objednávateľa, ktoré je inštalované v priestoroch objednávateľa na používanie s IS PAM (licencovanými programami).
Riadenie	Proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii servisných služieb.
Riadenie problémov	Spočíva v: a) zaznamenaní problémov v rámci prevádzky IS PAM a/alebo počas akceptačného testovania úpravy IS PAM alebo jeho časti, b) vykonanie analýzy príčin problému, c) vyriešenie problémov a otestovanie u poskytovateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových problémov do IS PAM ako dôsledok riešenia daného problému, d) vykonanie overenia vyriešenia problému formou regresného testovania objednávateľom, e) vedenie dokumentácie o riadení problémov v Incidenty IS PAM.
Softvér tretej strany	Zmluvné strany rozumejú softvérové programy, ktoré sú zabudované v systéme (licencovanom programe), alebo sú vyžadované na jeho používanie, vrátane - ale bez obmedzenia na - softvérových programov Oracle a/alebo iných softvérových programov.
Spracovanie transportu	Vytvorenie, zmena a výmaz transportu vo vývojovom prostredí, uvoľnenie transportu do testovacieho prostredia, import transportu (ktorý sa nachádza v transportnom systéme testovacieho prostredia) do testovacieho prostredia, otestovanie úpravy/opravy/zmeny/doplňenia realizovanej transportom, uvoľnenie a zaradenie do transportného systému na produkčnom prostredí a následné schválenie a import transportu do produkčného prostredia.
Sprievodná dokumentácia IS PAM	Sprievodnú dokumentáciu IS PAM predstavuje: 1. vývojová dokumentácia IS PAM, 2. technická dokumentácia IS PAM, 3. používateľská dokumentácia IS PAM, 4. inštalačná dokumentácia IS PAM.

Pojem(y)/Výraz/ Skratka	Vysvetlenie Pojmu /Výrazu /Skratky
Testovacie prostredie	Zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov nasledovne: testovací databázový server vrátane všetkých jeho zariadení, resp. samostatná logická partícia testovacieho databázového servera umožňujúca samostatnú a od ostatných častí nezávislú administráciu a prevádzku databázového servera Oracle 9i a databázových častí inštalovaného IS PAM, testovací aplikačný server vrátane všetkých jeho zariadení umožňujúci samostatnú a od ostatných častí nezávislú administráciu a prevádzku tohto testovacieho servera a aplikačných komponentov a programov inštalovaného IS PAM, klientske (používateľské) stanice (na báze PC), iné servery, prvky a zariadenia lokálnej počítačovej siete objednávateľa, ktorou sú tieto počítače prepojené, operačný systém testovacieho databázového servera, operačný systém testovacieho aplikačného servera a ostatných serverov lokálnej počítačovej siete objednávateľa, operačný systém klientskej stanice, softvér (programové vybavenie) lokálnej počítačovej siete objednávateľa, databázového servera Oracle 9i, aplikačný server, komunikačný softvér objednávateľa, inštalované moduly, komponenty a programy IS PAM na všetkých vrstvách IS PAM.
Účastník servisnej služby	Účastníkmi servisnej služby sú výhradne zmluvné strany, t. j. objednávateľ a poskytovateľ
Vážna vada	Je definovaná v rámci klasifikácie zásadný problém
Vývojové prostredie	IS PAM, ktorý je inštalovaný a sprístupnený v mieste poskytovateľa a/alebo objednávateľa