



Verejný obstarávateľ:
Sídlo:

Štátny fond rozvoja bývania
Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava 37

nadlimitná zákazka na poskytnutie služieb
verejná súťaž (reverzná podľa § 66 ods. 7 zákona)

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

predmet zákazky:
„Podpora, údržba a rozvoj APV FOND“

Súlad súťažných podkladov so zákonom o verejnom obstarávaní potvrdzuje:

Ing. Karol Biermann
riaditeľ ekonomického odboru

Vecne zodpovedný:

Ing. Jozef Tomeček
koordinátor IT

Bratislava 12.12.2017

Schválil:

Ing. Juraj Kurňavka
generálny riaditeľ
Štátneho fondu rozvoja bývania



Obsah

A. Pokyny pre záujemcov/uchádzačov

časť I: Všeobecné informácie

1. Identifikácia verejného obstarávateľa
2. Predmet zákazky
3. Rozdelenie zákazky na časti
4. Zdroj finančných prostriedkov a hlavné podmienky financovania
5. Zmluva
6. Miesto a termín poskytnutia služieb
7. Variantné riešenie
8. Lehota viazanosti ponúk

časť II: Dorozumievanie a vysvetľovanie

9. Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi
10. Vysvetľovanie a doplnenie súťažných podkladov
11. Obhliadka miesta poskytnutia služieb

časť III: Príprava ponuky

12. Jazyk ponuky
13. Obsah ponuky
14. Vyhotovenie ponuky
15. Zábezpeka
16. Náklady na ponuku

časť IV: Predkladanie ponúk

17. Oprávnený uchádzač
18. Označenie obalu ponuky
19. Miesto a lehota na predkladanie ponúk
20. Doplnenie, zmena a odvolanie ponuky

časť V: Otváranie a vyhodnotenie ponúk

21. Otváranie ponúk
22. Vyhodnotenie ponúk
23. Kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidiel ich uplatnenia
24. Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti

časť VI: Uzavretie zmluvy alebo zrušenie použitého postupu zadávania zákazky

25. Oznámenie o výsledku vyhodnotenia ponúk
26. Uzavretie zmluvy
27. Zrušenie použitého postupu zadávania zákazky

B. Opis predmetu zákazky

C. Obchodné podmienky poskytnutia služieb

D. Spôsob určenia ceny

Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky

Príloha č. 2: Subdodávateľia a subdodávky – vzor

Príloha č. 3: Návrh zmluvy

Príloha č. 4: Návrh na plnenie kritéria – cenová ponuka

Príloha č. 5: Zoznam poskytnutých služieb – vzor



A. Pokyny pre záujemcov/uchádzačov

Časť I: Všeobecné informácie

1. Identifikácia verejného obstarávateľa

názov: Štátny fond rozvoja bývania
sídlo: Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava 37
IČO: 31749542
DIČ: 2020823200

1.1. Kontaktná osoba

názov: Ing. Mária Borbélyová – PORTE
sídlo: Záhradnícka 1, 903 01 Senec
meno a priezvisko: Ing. Mária Borbélyová
telefón: 0948/520 495
e-mail: maria.borbelyova@porte.sk

2. Predmet zákazky

- 2.1. Názov: Podpora, údržba a rozvoj APV FOND
- 2.2. Kód predmetu zákazky podľa spoločného slovníka obstarávania (CPV): 72267000-4, 72260000-5
- 2.3. Podrobné vymedzenie predmetu zákazky tvorí časť *B. Opis predmetu zákazky* a *C. Obchodné podmienky poskytnutia služieb*.

3. Rozdelenie zákazky na časti

Uchádzač predloží ponuku na celý predmet zákazky tak, ako je definovaný v časti *B. Opis predmetu zákazky*.

4. Zdroj finančných prostriedkov a hlavné podmienky financovania

- 4.1. Predmet zákazky bude financovaný z finančných prostriedkov verejného obstarávateľa.
- 4.2. Verejný obstarávateľ neposkytne zálohu ani preddavok na plnenie predmetu zákazky. Verejný obstarávateľ bude uhrádzať cenu za poskytnuté služby bezhotovostne na základe faktúr so splatnosťou 30 dní, vystavených poskytovateľom služieb v súlade s obchodnými podmienkami stanovenými v časti *C. Obchodné podmienky poskytnutia služieb*.

5. Zmluva

- 5.1. Výsledkom postupu zadávania nadlimitnej zákazky bude Zmluva o poskytovaní služieb uzavretá podľa § 269 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a uvedená v prílohe č. 3 týchto súťažných podkladov.
- 5.2. Podrobné vymedzenie obchodných podmienok pre poskytnutie služieb tvorí časť *C. Obchodné podmienky poskytnutia služieb*, *B. Opis predmetu zákazky* a *D. Spôsob určenia ceny*.

6. Miesto a termín poskytnutia služieb

- 6.1. Miesto poskytnutia služieb:
Štátny fond rozvoja bývania, Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava a sídlo/prevádzka úspešného uchádzača
- 6.2. Trvanie zmluvy alebo lehota na poskytnutie služieb:
predpokladaná dĺžka trvania zmluvy je 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.



Služby poskytne úspešný uchádzač v termínoch a za podmienok uvedených v časti *B. Opis predmetu zákazky* a v súlade s časťou *C. Obchodné podmienky poskytnutia služieb*.

7. Variantné riešenie

- 7.1. Neumožňuje sa predložiť variantné riešenie.
- 7.2. Ak súčasťou ponuky bude aj variantné riešenie, variantné riešenie nebude zaradené do vyhodnotenia a bude sa naň hľadieť, akoby nebolo predložené.

8. Lehota viazanosti ponúk

- 8.1. Uchádzač je svojou ponukou viazaný počas lehoty viazanosti ponúk. Lehota viazanosti ponúk plynie od uplynutia lehoty na predkladanie ponúk do uplynutia lehoty viazanosti ponúk stanovenej verejným obstarávateľom.
- 8.2. Lehota viazanosti ponúk je stanovená do: **31.10.2018**.
- 8.3. V prípade, ak bude podané odvolanie proti rozhodnutiu vydanému v konaní o preskúmanie úkonov verejného obstarávateľa pred uzavretím zmluvy, bude mať takéto konanie podľa zákona odkladný účinok na konanie verejného obstarávateľa. Verejný obstarávateľ oznámi uchádzačom predpokladané predĺženie lehoty viazanosti ponúk.
- 8.4. Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo predĺžiť lehotu viazanosti ponúk aj z iných objektívnych dôvodov, o čom v dostatočnom predstihu informuje uchádzačov.
- 8.5. Uchádzači sú svojou ponukou viazaní do uplynutia verejným obstarávateľom oznámenej, prípadne primerane predĺženej lehoty viazanosti ponúk.

Časť II: Dorozumievanie a vysvetľovanie

9. Komunikácia medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi

- 9.1. Dorozumievanie medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi je možné iba prostredníctvom kontaktnej osoby uvedenej v bode 1.1 týchto súťažných podkladov.
- 9.2. Poskytovanie vysvetlenia informácií potrebných na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti, doplnenie informácií uvedených v súťažných podkladoch a iné dorozumievanie (ďalej len „informácie“) medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi sa bude uskutočňovať písomnou formou, ktorá zabezpečí trvalé zachytenie ich obsahu, aby bola zaručená pravosť a dôvernosť sprostredkovaných informácií. Dorozumievanie možno uskutočňovať prostredníctvom poštovej zásielky alebo elektronickej pošty. Doručovanie sa riadi Správnym poriadkom.
- 9.3. Pri poskytnutí informácií prostredníctvom elektronickej pošty, ktorými nemožno trvalo zachytiť ich obsah a nie je zaručená pravosť, doručia sa tieto informácie aj poštovou zásielkou v listinnej podobe, a to najneskôr do 3 dní odo dňa odoslania informácie elektronickej poštou.
- 9.4. Pri zistení rozdielov medzi obsahom informácie bez trvalého zachytenia obsahu a informácie doručenej v listinnej podobe je rozhodujúca listinná podoba.
- 9.5. Pri dorozumievaní elektronickej poštou verejný obstarávateľ stanoví spôsob potvrdenia o doručení písomnosti a záujemca/uchádzač je povinný stanoveným spôsobom potvrdiť jej prijatie.
- 9.6. V prípade ak bude komunikácia prebiehať elektronickej poštou a verejný obstarávateľ a záujemcovia/uchádzači si vzájomne potvrdia elektronickej doručenie, nie je potrebné aplikovať bod 9.3 tejto časti súťažných podkladov, pokiaľ verejný obstarávateľ neurčí inak.
- 9.7. Kvôli dorozumievaniu prostredníctvom elektronickej pošty odporúča verejný obstarávateľ

záujemcom, ktorí si prevzali súťažné podklady z profilu verejného obstarávateľa na webovom sídle Úradu pre verejné obstarávanie, aby bezodkladne oznámili kontaktnej osobe uvedenej v bode 1.1 týchto súťažných podkladov svoju e-mailovú adresu.

- 9.8. Dorozumievanie medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi bude prebiehať v slovenskom jazyku.

10. Vysvetľovanie a doplnenie súťažných podkladov

- 10.1. V prípade potreby vysvetliť informácie potrebné na vypracovanie ponuky a na preukázanie splnenia podmienok účasti môže ktorýkoľvek zo záujemcov podľa bodu 9 požiadať o ich vysvetlenie priamo u kontaktnej osoby uvedenej v bode 1.1 týchto súťažných podkladov.
- 10.2. Odpoveď na každú požiadavku o vysvetlenie, predloženú podľa bodu 9 a 10.1, poskytne verejný obstarávateľ bezodkladne, najneskôr však šesť dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk za predpokladu, že o vysvetlenie záujemca požiada dostatočne vopred.
- 10.3. Každé vysvetlenie zverejní verejný obstarávateľ aj v profile verejného obstarávateľa na webovom sídle Úradu pre verejné obstarávanie www.uvo.gov.sk/vyhľadavanie-profilov/zakazky/2636.

11. Obhliadka miesta poskytnutia služieb

Obhliadka miesta poskytnutia služieb nie je potrebná, neuskutoční sa.

Časť III: Príprava ponuky

12. Jazyk ponuky

- 12.1. Ponuka, návrhy a ďalšie doklady a dokumenty musia byť predložené v štátnom jazyku.
- 12.2. Ak je doklad alebo dokument vyhotovený v cudzom jazyku, musí byť predložený spolu s jeho úradným prekladom do štátneho jazyka. To neplatí pre ponuky, návrhy, doklady a dokumenty vyhotovené v českom jazyku. V prípade zistenia rozdielov v obsahu predložených dokladov je rozhodujúci úradný preklad v štátnom jazyku.

13. Obsah ponuky

- 13.1. Ponuka predložená uchádzačom musí obsahovať:
- 13.1.1. titulný list so zoznamom predkladaných dokladov a dokumentov podpísaný osobou oprávnenou konať v mene uchádzača
- 13.1.2. doklad s identifikačnými údajmi uchádzača (v prípade skupiny dodávateľov identifikačnými údajmi za každého člena skupiny) s uvedením obchodného mena, adresy sídla alebo miesta jeho podnikania, mena kontaktnej osoby, jej telefónneho čísla a elektronickej adresy
- 13.1.3. doklady na preukázanie plnenia podmienok účasti podľa požiadaviek uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania
- 13.1.4. návrh na plnenie kritérií na vyhodnotenie ponúk – ocenená (vyplnená) tabuľka uvedená v prílohe č. 4 s identifikáciou uchádzača, podpísaná osobou oprávnenou konať v mene uchádzača
- 13.1.5. dokumenty požadované v časti B. *Opis predmetu zákazky*
- 13.1.6. jedno vyhotovenie návrhu zmluvy a čestné vyhlásenie podľa pokynov uvedených v časti C. *Obchodné podmienky poskytnutia služieb*
- 13.1.7. doklad o zložení zábezpeky
- 13.1.8. v prípade predkladania ponuky skupinou dodávateľov čestné vyhlásenie skupiny



- dodávateľov, podpísané všetkými členmi skupiny alebo osobou oprávnenou konať v danej veci za člena skupiny, v ktorom vyhlásia, že v prípade prijatia ich ponuky verejným obstarávateľom predložia verejnému obstarávateľovi zmluvu, ktorá bude zaväzovať zmluvné strany (členov skupiny), aby ručili spoločne za záväzky voči verejnému obstarávateľovi vzniknuté pri plnení predmetu zákazky
- 13.1.9. v prípade predkladania ponuky skupinou dodávateľov vystavenú plnú moc pre jedného člena skupiny dodávateľov, ktorý bude oprávnený prijímať pokyny za skupinu dodávateľov a konať v mene všetkých členov skupiny dodávateľov v tomto verejnom obstarávaní, podpísanú všetkými členmi skupiny alebo osobou oprávnenou konať v danej veci za člena skupiny

14. Vyhotovenie ponuky

- 14.1. Ponuka musí byť vyhotovená v písomnej forme, ktorá zabezpečí trvalé zachytenie jej obsahu, a to písacím strojom alebo tlačiarňou počítača, perom s nezmazateľným atramentom a pod.
- 14.2. Doklady a dokumenty tvoriace obsah ponuky, požadované v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v týchto súťažných podkladoch, musia byť v ponuke predložené ako originály alebo osvedčené kópie týchto dokladov alebo dokumentov, pokiaľ nie je určené inak.
- 14.3. Verejný obstarávateľ odporúča, aby všetky strany ponuky boli parafované osobou podpisujúcou ponuku a aby uchádzač všetky strany ponuky očísloval a ponuku pevne zviazal.
- 14.4. Uchádzač vyhotoví ponuku v jednom origináli v listinnej podobe.
- 14.5. Uchádzač vyhotoví aj kópiu ponuky v elektronickej podobe vo formáte súboru .pdf v strojovo čitateľnej textovej podobe na CD/DVD nosiči, pričom dokumenty, ktoré sú podpísané alebo obsahujú odtlačok pečiatky, predloží uchádzač v elektronickej podobe s uvedením mena a priezviska osôb, ktoré dokumenty podpísali, a dátumu podpisu, bez uvedenia podpisu týchto osôb a bez odtlačku pečiatky.
- 14.6. Kópia ponuky predložená v elektronickej podobe bude podľa § 64 ods. 1 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní bezodkladne po uzavretí zmluvy alebo po prípadnom zrušení postupu zadávania zákazky zverejnená v profile verejného obstarávateľa. Ak ponuka bude obsahovať osobné údaje alebo iné informácie, ktoré uchádzač považuje za dôverné, je nutné zo strany uchádzača tieto údaje v kópii ponuky predloženej v elektronickej podobe na CD/DVD nosiči anonymizovať v súlade s relevantnými právnymi predpismi. Za dôverné informácie je možné podľa zákona o verejnom obstarávaní označiť výhradne obchodné tajomstvo, technické riešenia a predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a ak sa neuvádzajú jednotkové ceny, ale len cena, tak aj spôsob výpočtu ceny a vzory.
- 14.7. Verejný obstarávateľ v súvislosti so zverejnením ponúk uchádzačov v profile verejného obstarávateľa nenesie zodpovednosť za akékoľvek porušenie práv a povinností, vyplývajúcich zo zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z., ani za akékoľvek porušenie práv a povinností vyplývajúcich z povinnosti uchádzača nakladať s určitými informáciami ako dôvernými. Osobné údaje možno v profile zverejniť v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, ak nebolo pridelené identifikačné číslo, e-mailová adresa a telefónne číslo.

15. Zábezpeka

- 15.1. Zábezpeka na zabezpečenie viazanosti ponúk sa vyžaduje.
- 15.2. Zábezpeka je stanovená vo výške 30 000 eur, slovom tridsaťtisíc eur.



- 15.3. Spôsoby zloženia zábezpeky:
- 15.3.1. zložením finančných prostriedkov na bankový účet verejného obstarávateľa alebo
- 15.3.2. poskytnutím bankovej záruky za uchádzača.
- 15.4. Podmienky zloženia zábezpeky
- 15.4.1. Zloženie finančných prostriedkov na bankový účet verejného obstarávateľa
- 15.4.1.1. Finančné prostriedky musia byť zložené na účet verejného obstarávateľa vedený v Štátnej pokladnici na číslo účtu 7000003561/8180 (IBAN: SK09 8180 0000 0070 0000 3561). Ako variabilný symbol uvedie uchádzač desaťmiestne číslo zložené z dvojčíslia 71 a osemmiestneho IČO uchádzača, v tomto poradí. Ako doplňujúce údaje (správa pre príjemcu) uvedie uchádzač svoje obchodné meno.
- 15.4.1.2. Finančné prostriedky musia byť pripísané na účte verejného obstarávateľa najneskôr v deň uplynutia lehoty na predkladanie ponúk. Doba platnosti zábezpeky formou zloženia finančných prostriedkov na účet verejného obstarávateľa trvá až do uplynutia lehoty viazanosti ponúk.
- 15.4.1.3. Ak finančné prostriedky nebudú zložené na účte verejného obstarávateľa podľa bodov 15.4.1.1 a 15.4.1.2, bude uchádzač z verejnej súťaže vylúčený.
- 15.4.1.4. Uchádzač doloží k svojej ponuke výpis z bankového účtu o vklade požadovanej čiastky na daný účet verejného obstarávateľa.
- 15.4.2. Poskytnutie bankovej záruky za uchádzača
- 15.4.2.1. Súčasťou ponuky musí byť originál záručnej listiny vystavenej podľa § 313 až § 322 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, v ktorej banka písomne vyhlási, že uspokojí verejného obstarávateľa (veriteľa) za uchádzača do výšky finančných prostriedkov, ktoré veriteľ požaduje ako zábezpeku viazanosti ponuky uchádzača.
- 15.4.2.2. Ak záručná listina nebude súčasťou ponuky podľa bodu 15.4.2.1, bude uchádzač z verejnej súťaže vylúčený.
- 15.4.2.3. Ak bude uchádzač vyžadovať vrátenie originálu záručnej listiny banky, v ponuke predloží originál záručnej listiny banky (voľný, neviazaný s ponukou) a v origináli ponuky jej overenú kópiu zviazanú s ponukou.
- 15.5. Podmienky vrátenia alebo uvoľnenia zábezpeky
- 15.5.1. Verejný obstarávateľ uvoľní alebo vráti uchádzačovi zábezpeku do siedmich dní odo dňa
- 15.5.1.1. márneho uplynutia lehoty na doručenie námietky, ak ho verejný obstarávateľ vylúčil z verejného obstarávania
- 15.5.1.2. kedy verejný obstarávateľ zrušil použitý postup zadávania zákazky
- 15.5.1.3. uzavretia zmluvy.
- 15.5.2. Ak uchádzač zložil zábezpeku zložením finančných prostriedkov na účet verejného obstarávateľa podľa bodu 15.4.1, verejný obstarávateľ ju vráti
- 15.5.2.1. bez úrokov, nakoľko uvedený bankový účet nie je úročený
- 15.5.2.2. vystavením prevodného príkazu banke na prevod finančných prostriedkov, ktoré slúžili ako zábezpeka.
- 15.5.3. Ak uchádzač zložil zábezpeku formou bankovej záruky, táto zanikne uplynutím lehoty, na ktorú bola vystavená, ak veriteľ (verejný obstarávateľ) neoznámí banke písomne svoje nároky z bankovej záruky počas doby jej platnosti.
- 15.6. Spôsob zloženia zábezpeky si vyberie uchádzač podľa podmienok uvedených v bode 15.4.
- 15.7. V prípade predĺženia lehoty viazanosti ponúk uchádzačov zábezpeka naďalej zabezpečuje viazanosť ponuky uchádzača až do uplynutia predĺženej lehoty viazanosti ponúk uchádzačov.



- 15.7.1. Zábezpeka vo forme finančných prostriedkov zložených na bankový účet verejného obstarávateľa v prípade predĺženia lehoty viazanosti ponúk naďalej zabezpečuje viazanosť ponuky až do uplynutia predĺženej lehoty viazanosti ponúk. Uchádzač môže zábezpeku poskytnutú formou zloženia finančných prostriedkov na bankový účet verejného obstarávateľa nahradiť bankovou zárukou, ktorá zabezpečuje viazanosť ponuky až do uplynutia predĺženej lehoty viazanosti ponúk, ak tak urobí v pôvodnej lehote viazanosti ponúk; v takom prípade verejný obstarávateľ vráti finančné prostriedky uchádzačovi bezodkladne po doručení takejto bankovej záruky.
- 15.7.2. Zábezpeka vo forme bankovej záruky v prípade predĺženia lehoty viazanosti ponúk naďalej zabezpečuje viazanosť ponuky až do uplynutia predĺženej lehoty viazanosti ponúk. V prípade, že je banková záruka vystavená na kratšiu dobu, uchádzač zabezpečí jej predĺženie na dobu predĺženej lehoty viazanosti ponúk a doručí listinu vystavenú bankou, dokladujúcou jej predĺženie, alebo môže uchádzač nahradiť bankovú záruku zložením finančných prostriedkov na bankový účet verejného obstarávateľa v požadovanej výške, ak tak urobí v pôvodnej lehote viazanosti ponúk.
- 15.8. Zábezpeka prepadne v prospech verejného obstarávateľa alebo si verejný obstarávateľ uplatní záručnú listinu banky, ak uchádzač:
- 15.8.1. odstúpi od svojej ponuky v lehote viazanosti ponúk alebo
- 15.8.2. neposkytne súčinnosť alebo odmietne uzavrieť zmluvu podľa § 56 ods. 8 až 12 zákona o verejnom obstarávaní.

16. Náklady na ponuku

- 16.1. Všetky náklady a výdavky spojené s prípravou a predložením ponuky znáša uchádzač bez finančného nároku voči verejnému obstarávateľovi, bez ohľadu na výsledok postupu zadávania nadlimitnej zákazky.
- 16.2. Ponuky doručené na adresu uvedenú v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a predložené v lehote na predkladanie ponúk uvedenej v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania sa počas plynutia lehoty viazanosti ani po uplynutí lehoty viazanosti ponúk uchádzačom nevracajú. Zostávajú ako súčasť dokumentácie tohto postupu zadávania nadlimitnej zákazky.

Časť IV: Predkladanie ponúk

17. Oprávnený uchádzač

- 17.1. Uchádzač môže predložiť iba jednu ponuku.
- 17.2. Uchádzač nemôže byť v tom istom postupe zadávania zákazky členom skupiny dodávateľov, ktorá predkladá ponuku. Verejný obstarávateľ vylúči uchádzača, ktorý je súčasne členom skupiny dodávateľov.
- 17.3. Uchádzačom môže byť aj skupina dodávateľov vystupujúcich voči verejnému obstarávateľovi spoločne.
- 17.4. V prípade prijatia ponuky skupiny dodávateľov verejný obstarávateľ požaduje, aby skupina dodávateľov pred podpisom zmluvy uzatvorila a predložila verejnému obstarávateľovi zmluvu, ktorá bude zaväzovať zmluvné strany, aby ručili spoločne za záväzky voči verejnému obstarávateľovi vzniknuté pri plnení predmetu zákazky.
- Formálna stránka úpravy písomného dokumentu nie je verejným obstarávateľom predpísaná, ale z hľadiska priehľadnosti vzťahov a prípadného vymáhania záväzkov musí byť zmluva medzi členmi skupiny dodávateľov uzatvorená písomne a musí obsahovať podmienku pre všetkých



členov skupiny dodávateľov, ako sa majú pričiniť o dosiahnutie dojednaného účelu, pre ktorý skupina dodávateľov vznikla.

- 17.5. Právnická osoba, ktorej zakladateľom alebo spoločníkom je politická strana alebo politické hnutie, nemôže byť uchádzačom vo verejnom obstarávaní. Ak ponuku predloží takáto právnická osoba alebo skupina dodávateľov, ktorej členom je takáto právnická osoba, nebude možné jej ponuku zaradiť do vyhodnotenia.

18. Označenie obalu ponuky

- 18.1. Uchádzač vloží ponuku vyhotovenú podľa bodu 14 do samostatného obalu. Obal musí byť uzatvorený.
- 18.2. Na obale ponuky musia byť uvedené nasledovné údaje:
- 18.2.1. adresa verejného obstarávateľa uvedená v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania
- 18.2.2. obchodné meno alebo názov; sídlo, miesto podnikania alebo obvyklého pobytu uchádzača (v prípade skupiny dodávateľov obchodné meno a sídlo všetkých jej členov)
- 18.2.3. označenie „**súťaž**“
- 18.2.4. heslo „**Podpora&údržba&rozvoj – neotvárať**“.

19. Miesto a lehota na predkladanie ponúk

- 19.1. Ponuky je potrebné doručiť poštou alebo osobne v lehote na predkladanie ponúk do **17.01.2018 12:00 hod.** na adresu verejného obstarávateľa uvedenú v bode 1 týchto súťažných podkladov.
- 19.2. V prípade osobného doručenia predkladá uchádzač ponuky na adresu uvedenú v bode 1 týchto súťažných podkladov do podateľne na 3. poschodí. Pri osobnom doručení ponuky vydá verejný obstarávateľ uchádzačovi potvrdenie o jej prevzatí s uvedením miesta, dátumu a času prevzatia ponuky. Pracovná doba podateľne je 08:00 – 10:30 a 11:00 – 14:00 v pracovných dňoch, v piatok len do 13:00 hod.
- 19.3. Ponuka predložená po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk uvedenej v bode 19.1 týchto súťažných podkladov sa vráti uchádzačovi neotvorená.

20. Doplnenie, zmena a odvolanie ponuky

- 20.1. Uchádzač môže predloženú ponuku dodatočne doplniť, zmeniť alebo odvolať do uplynutia lehoty na predkladanie ponúk uvedenej v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania.
- 20.2. Doplnenie alebo zmenu ponuky je možné vykonať odvolaním pôvodnej ponuky na základe písomnej žiadosti uchádzača, zaslanej prostredníctvom poštovej zásielky alebo doručenej osobne uchádzačom alebo splnomocnenou osobou uchádzača na adresu uvedenú v bode 1 týchto súťažných podkladov a doručeníím novej ponuky v lehote na predkladanie ponúk v súlade s bodom 19 týchto súťažných podkladov.

Časť V: Otváranie a vyhodnotenie ponúk

21. Otváranie ponúk

- 21.1. Otváranie ponúk sa uskutoční dňa 17.01.2018 o 13:00 hod. na adrese verejného obstarávateľa uvedenej v bode 1 týchto súťažných podkladov. Zraz zástupcov uchádzačov je na treťom poschodí budovy.
- 21.2. Na otváraní ponúk sa môžu zúčastniť uchádzači, ktorí predložili ponuku v lehote na predkladanie ponúk. Na otváraní ponúk môže byť uchádzač zastúpený štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu uchádzača alebo osobou poverenou na jeho zastupovanie.



- 21.3. Uchádzač (fyzická osoba), štatutárny orgán alebo člen štatutárneho orgánu uchádzača (právnická osoba) sa preukáže na otváraní ponúk preukazom totožnosti. Poverený zástupca uchádzača sa preukáže preukazom totožnosti a originálom plnej moci uchádzača na jeho zastupovanie.
- 21.4. Na otváraní ponúk za účasti uchádzačov podľa bodov 21.2 a 21.3 sa všetkým zúčastneným z predložených ponúk zverejnia obchodné mená, sídla alebo miesta podnikania všetkých uchádzačov a ich návrhy na plnenie kritérií, ktoré sa dajú vyjadriť číslom, určených verejným obstarávateľom na vyhodnotenie ponúk. Ostatné údaje uvedené v ponuke sa nezverejňujú.
- 21.5. Verejný obstarávateľ pošle všetkým uchádzačom, ktorí predložili ponuky v lehote na predkladanie ponúk, zápisnicu z otvárania ponúk najneskôr do piatich dní odo dňa otvárania ponúk. Zápisnica bude obsahovať údaje zverejnené podľa odseku 21.4.

22. Vyhodnotenie ponúk

- 22.1. Komisia vyhodnotí ponuky z hľadiska splnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na predmet zákazky podľa dokladov, ktoré uchádzač predloží v ponuke podľa bodov 13.1.1 až 13.1.2 a bodov 13.1.4 až 13.1.7 (v prípade skupiny dodávateľov aj 13.1.8 a 13.1.9) súťažných podkladov. Komisia vylúči ponuky, ktoré nespĺňajú požiadavky na predmet zákazky uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v súťažných podkladoch. Komisia vylúči ponuku uchádzača, ktorý nezložil zábezpeku podľa určených podmienok.
- 22.2. Ak komisia identifikuje nezrovnalosti alebo nejasnosti v informáciách alebo dôkazoch, ktoré uchádzač poskytol, písomne požiada o vysvetlenie ponuky a ak je to potrebné aj o predloženie dôkazov. Vysvetlením ponuky nemôže dôjsť k jej zmene. Za zmenu ponuky sa nepovažuje odstránenie zrejmých chýb v písaní a počítaní.
- 22.3. Ak uchádzač predloží mimoriadne nízku ponuku vo vzťahu k službám, ktoré sú predmetom zákazky, komisia písomne požiada uchádzača o vysvetlenie týkajúce sa tej časti ponuky, ktoré sú pre jej cenu podstatné. Uchádzač musí doručiť odôvodnenie nízkej ponuky do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, pokiaľ komisia neurčila dlhšiu lehotu.
- 22.4. Komisia zohľadní vysvetlenie ponuky uchádzačom v súlade s požiadavkou podľa bodu 22.3 alebo odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky uchádzačom, ktoré vychádza z predložených dôkazov.
- 22.5. Verejný obstarávateľ vylúči ponuku, ak
 - 22.5.1. ponuka nespĺňa požiadavky na predmet zákazky uvedené v dokumentoch potrebných na vypracovanie ponuky
 - 22.5.2. uchádzač nedoručí písomné vysvetlenie ponuky na základe požiadavky podľa bodu 22.2 do
 - 22.5.2.1. dvoch pracovných dní odo dňa odoslania žiadosti o vysvetlenie, ak komisia neurčila dlhšiu lehotu a komunikácia sa uskutočňuje prostredníctvom elektronických prostriedkov
 - 22.5.2.2. piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o vysvetlenie, ak komisia neurčila dlhšiu lehotu a komunikácia sa uskutočňuje inak ako podľa bodu 22.5.2.1
 - 22.5.3. uchádzačom predložené vysvetlenie ponuky nie je svojím obsahom v súlade s požiadavkou podľa bodu 22.2
 - 22.5.4. uchádzač nedoručí písomné odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, ak komisia neurčila dlhšiu lehotu
 - 22.5.5. uchádzačom predložené vysvetlenie mimoriadne nízkej ponuky a dôkazy dostatočne neodôvodňujú nízku úroveň cien alebo nákladov najmä s ohľadom na skutočnosti

- uvedené v § 53 ods. 2 zákona o verejnom obstarávaní
- 22.5.6. uchádzač poskytol nepravdivé informácie alebo skreslené informácie s podstatným vplyvom na vyhodnotenie ponúk
- 22.5.7. uchádzač sa pokúsil neoprávnene ovplyvniť postup verejného obstarávania.
- 22.6. Verejný obstarávateľ písomne oznámi uchádzačovi jeho vylúčenie s uvedením dôvodov a lehoty, v ktorej môže doručiť námietky.

23. Kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidiel ich uplatnenia

- 23.1. Verejný obstarávateľ vyhodnotí ponuky, ktoré neboli vylúčené, podľa kritérií určených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania.
- 23.2. Jediným kritériom na vyhodnotenie ponúk je najnižšia cena za predmet zákazky vrátane DPH, vypočítaná a vyjadrená podľa časti *D. Spôsob určenia ceny*.
- 23.3. Určenie poradia uchádzačov vykoná verejný obstarávateľ porovnaním výšky navrhnutých cien za predmet zákazky vrátane DPH, uvedených v jednotlivých ponukách uchádzačov podľa bodu 13.1.4 týchto súťažných podkladov.
- 23.4. Ponuky budú zoradené vzostupne podľa ceny za predmet zákazky vrátane DPH. Ponuka s najnižšou cenou za predmet zákazky vrátane DPH sa umiestni na prvom mieste poradia. Ponuka s najvyššou cenou za predmet zákazky vrátane DPH sa umiestni na poslednom mieste poradia.

24. Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti

- 24.1. Do procesu vyhodnocovania splnenia podmienok účasti budú zaradení uchádzači, ktorých ponuky neboli vylúčené.
- 24.2. Komisia posúdi splnenie podmienok účasti v súlade s oznámením o vyhlásení verejného obstarávania podľa dokladov, ktoré uchádzač predloží v ponuke podľa bodu 13.1.3 súťažných podkladov.
- 24.3. Komisia písomne požiada uchádzača o vysvetlenie alebo doplnenie ním predložených dokladov, ak z týchto predložených dokladov nie je možné posúdiť ich platnosť alebo splnenie podmienky účasti. Uchádzač musí doručiť vysvetlenie alebo požadované doplnenie predložených dokladov do
- 24.3.1. dvoch pracovných dní odo dňa odoslania žiadosti, ak sa komunikácia uskutočňuje prostredníctvom elektronických prostriedkov
- 24.3.2. piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, ak sa komunikácia uskutočňuje inak ako podľa bodu 24.3.1,
pokiaľ komisia neurčila dlhšiu lehotu.
- 24.4. Komisia písomne požiada uchádzača o nahradenie inej osoby, prostredníctvom ktorej preukazuje finančné a ekonomické postavenie alebo technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť, ak existujú dôvody na vylúčenie tejto osoby. Uchádzač je povinný tak urobiť do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti, ak komisia neurčila dlhšiu lehotu.
- 24.5. Verejný obstarávateľ vylúči z verejného obstarávania uchádzača, ak
- 24.5.1. nesplnil podmienky účasti
- 24.5.2. predložil neplatné doklady; neplatnými dokladmi sú doklady, ktorým uplynula lehota platnosti
- 24.5.3. poskytol informácie alebo doklady, ktoré sú nepravdivé alebo pozmenené tak, že nezodpovedajú skutočnosti
- 24.5.4. pokúsil sa neoprávnene ovplyvniť postup verejného obstarávania



- 24.5.5. pokúsil sa získať dôverné informácie, ktoré by mu poskytli neoprávnenú výhodu
- 24.5.6. konflikt záujmov podľa § 23 zákona o verejnom obstarávaní nemožno odstrániť inými účinnými opatreniami
- 24.5.7. pri posudzovaní odbornej spôsobilosti preukázateľne identifikoval protichodné záujmy uchádzača, ktoré môžu nepriaznivo ovplyvniť plnenie zákazky
- 24.5.8. nepredložil po písomnej žiadosti podľa bodu 24.3 vysvetlenie alebo doplnenie predložených dokladov v určenej lehote,
- 24.5.9. nepredložil po písomnej žiadosti doklady nahradené jednotným európskym dokumentom v určenej lehote
- 24.5.10. nenahradil podľa bodu 24.4 inú osobu, prostredníctvom ktorej preukazoval splnenie podmienok účasti finančného a ekonomického postavenia alebo technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti, ktorá nespĺňa určené požiadavky, v určenej lehote inou osobou, ktorá spĺňa určené požiadavky.
- 24.6. Verejný obstarávateľ bezodkladne písomne upovedomí uchádzača o jeho vylúčení s uvedením dôvodu vylúčenia a lehoty, v ktorej môže doručiť námietku.

Časť VI: Uzavretie zmluvy alebo zrušenie použitého postupu zadávania zákazky

25. Oznámenie o výsledku vyhodnotenia ponúk

- 25.1. Ak nedošlo k predloženiu dokladov preukazujúcich splnenie podmienok účasti skôr, verejný obstarávateľ po vyhodnotení podľa bodov 22 až 24 tejto časti súťažných podkladov vyhodnotí splnenie podmienok účasti uchádzačom, ktorý sa umiestnil na prvom mieste v poradí v súlade s § 55 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní a bodom 24 tejto časti súťažných podkladov.
- 25.2. Verejný obstarávateľ následne oznámi každému uchádzačovi, ktorého ponuka bola vyhodnotená podľa bodu 23 a ktorý nebol vylúčený podľa bodu 24.5, výsledok vyhodnotenia ponúk vrátane poradia uchádzačov.
- 25.3. Úspešnému uchádzačovi oznámi, že jeho ponuku prijíma.
- 25.4. Neúspešným uchádzačom oznámi, že ich ponuka neuspela, a uvedie dôvody, pre ktoré ich ponuka nebola prijatá. V oznámení verejný obstarávateľ uvedie identifikáciu úspešného uchádzača, informáciu o charakteristikách a výhodách prijatej ponuky a lehotu, v ktorej môže byť doručená námietka.

26. Uzavretie zmluvy

- 26.1. Verejný obstarávateľ uzavrie zmluvu s úspešným uchádzačom.
- 26.2. Verejný obstarávateľ uzavrie zmluvu s úspešným uchádzačom najskôr šiestnásty deň odo dňa odoslania oznámenia o výsledku vyhodnotenia ponúk podľa § 55 zákona o verejnom obstarávaní, ak nebola doručená žiadosť o nápravu, ak žiadosť o nápravu bola doručená po uplynutí lehoty podľa § 164 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní alebo ak neboli doručené námietky podľa § 170 zákona o verejnom obstarávaní.
- 26.3. Ak úspešný uchádzač neposkytne riadnu súčinnosť potrebnú na uzavretie zmluvy alebo odmietne uzavrieť zmluvu, bude verejný obstarávateľ postupovať podľa § 56 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní.

27. Zrušenie použitého postupu zadávania zákazky

- 27.1. Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo neprijať ani jednu z predložených ponúk a uzavrieť zmluvu s úspešným uchádzačom v prípade, ak sa zmenia okolnosti, za akých sa tento postup verejného obstarávania vyhlasoval.



- 27.2. Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo zrušiť vyhlásený postup verejného obstarávania a neprijíť ani jednu ponuku, ak nevyhovujú požiadavkám alebo finančným predpokladom verejného obstarávateľa, alebo ak sú neregulárne alebo inak neprijateľné.

B. Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je poskytovanie služieb podpory, údržby a rozvoja aplikačného programového vybavenia FOND (ďalej len "APV FOND").

Uchádzač bude zabezpečovať komplexnú starostlivosť o všetky súčasti APV FOND tak, aby všetky systémy a aplikácie fungovali bezporuchovo, spoľahlivo, bezpečne a boli prevádzkyschopné. Uchádzač bude služby poskytovať tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň dostupnosti služieb a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na procesy verejného obstarávateľa. Služby podpory a údržby bude uchádzač poskytovať priebežne po dobu 48 mesiacov.

Uchádzač bude realizovať aj rozvoj APV FOND, ktorý zahŕňa ďalšiu modernizáciu a aktualizáciu vynútenú budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami pracovných postupov alebo zmenou vnútorných alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa APV FOND integruje alebo bude integrovať. Služby rozvoja bude uchádzač poskytovať podľa požiadaviek verejného obstarávateľa.

Podrobný opis predmetu zákazky tvorí prílohu č. 1 týchto súťažných podkladov.

Ďalšie požiadavky na ponuku:

- uchádzač v ponuke predloží:
 - ♦ čestné vyhlásenie každej osoby, ktorou uchádzač preukazuje plnenie podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní, o pripravenosti plniť predmet zákazky vo vzťahu k preukazovanej pozícii
 - ♦ súhlas každej osoby, ktorou uchádzač preukazuje plnenie podmienky účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní, so spracovaním osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z.

Uvedené dve požiadavky môže každá osoba splniť aj jedným dokladom.

- uchádzač v ponuke uvedie podiel zákazky: druh a rozsah subdodávok, ktorý má v úmysle zadať tretím osobám, ako aj navrhovaných subdodávateľov: obchodné meno alebo názov, sídlo alebo miesto podnikania, identifikačné číslo – IČO (vzor formuláru na zoznam subdodávok a subdodávateľov tvorí prílohu č. 2 týchto súťažných podkladov). Každý navrhovaný subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 zákona týkajúce sa osobného postavenia a nesmú u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 zákona. Oprávnenie poskytovať službu sa preukazuje vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorý má subdodávateľ plniť.

Ak uchádzač nemá v úmysle využiť pri plnení predmetu zákazky subdodávateľov, alebo subdodávateľia v čase predloženia ponuky nie sú známi, predloží uchádzač v ponuke vyhlásenie o tejto skutočnosti.

Pozn. Príloha č. 1 týchto súťažných podkladov bude tvoriť prílohy č. 1 – 3 zmluvy.

C. Obchodné podmienky poskytnutia služieb



1. Uchádzač vo svojej ponuke predloží jedno vyhotovenie návrhu Zmluvy o poskytovaní služieb podpory, údržby a zabezpečovaní rozvoja informačného systému (ďalej len „zmluva“) s doplnenými identifikačnými údajmi a ďalšími požadovanými údajmi, podpísané osobou oprávnenou konať v mene uchádzača. Svojím podpisom vyjadruje uchádzač súhlas s obchodnými podmienkami poskytnutia služieb.
2. Obchodné podmienky týkajúce sa poistenia:
 - 2.1. Verejný obstarávateľ požaduje od úspešného uchádzača, aby pred podpisom zmluvy predložil verejnému obstarávateľovi poistnú zmluvu, ktorou preukáže, že má uzavretú poistnú zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú výkonom svojej činnosti s poistným krytím v minimálnej výške určenej v návrhu zmluvy.
 - 2.2. Verejný obstarávateľ určuje v navrhovanej zmluve záväzok uchádzača, že predmetnú poistnú zmluvu bude mať uchádzač uzavretú počas celej doby trvania zmluvy.
 - 2.3. Uchádzač predloží v ponuke čestné vyhlásenie, že v prípade úspešnosti jeho ponuky túto poistnú zmluvu predloží verejnému obstarávateľovi pred podpisom zmluvy.
3. Uchádzač predloží vyhotovenie návrhu zmluvy bez príloh v nej uvedených, a to z nasledovných dôvodov:
 - 3.1. príloha č. 1 – Aktuálny stav prostredia: ide o príslušnú časť prílohy č. 1 týchto súťažných podkladov
 - 3.2. príloha č. 2 – Služby podpory a údržby: ide o príslušnú časť prílohy č. 1 týchto súťažných podkladov
 - 3.3. príloha č. 3 – Služby rozvoja: ide o príslušnú časť prílohy č. 1 týchto súťažných podkladov
 - 3.4. príloha č. 4 – Zoznam subdodávateľov: predkladá uchádzač v ponuke podľa bodu 13.1.5 časti A. *Pokyny pre záujemcov/uchádzačov*
 - 3.5. príloha č. 5 – Zoznam Expertov Poskytovateľa vrátane údajov o vzdelaní, odbornej praxi a odbornej kvalifikácii: ide o expertov, ktorými uchádzač preukázal odbornú spôsobilosť podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní a ktorých predkladá uchádzač v ponuke podľa bodu 13.1.3 časti A. *Pokyny pre záujemcov/uchádzačov*
 - 3.6. príloha č. 6 – Zoznam ISO certifikátov Poskytovateľa: predkladá uchádzač v ponuke podľa bodu 13.1.3 časti A. *Pokyny pre záujemcov/uchádzačov*.
4. Návrh zmluvy je uvedený v prílohe č. 3 týchto súťažných podkladov a vo formáte word zverejnený na webovom sídle verejného obstarávateľa v sekcii „Zverejňovanie“ (www.sfrb.sk/node/125).

D. Spôsob určenia ceny

1. Navrhovaná cena za predmet zákazky musí byť stanovená podľa § 3 zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách, v znení neskorších predpisov.
2. Uchádzačom navrhovaná cena za predmet zákazky, uvedená v ponuke uchádzača, bude vyjadrená v mene euro s presnosťou na dve desatinné miesta.
3. Navrhovaná cena zahŕňa všetky náklady uchádzača spojené s poskytnutím služieb.
4. Verejný obstarávateľ požaduje predložiť navrhovanú zmluvnú cenu vyplnením tabuľky



- uvedenej v prílohe č. 4 týchto súťažných podkladov a podľa pokynov v nej uvedených a zverejnenej vo formáte word na webovom sídle verejného obstarávateľa v sekcii „Zverejňovanie“ (www.sfrb.sk/node/125).
5. V prípade uchádzača so sídlom v zahraničí, ktorý je platcom DPH, bude verejný obstarávateľ uhrádzať DPH vo výške 20 % platnej v SR príslušnému daňovému úradu. Z uvedeného dôvodu musí uchádzač ako platca DPH vyplniť všetky stĺpce prílohy č. 4 – aj s 20 %-nou sadzbou DPH.
 6. Uchádzač musí oceniť každú položku podľa predloženého výkazu položiek.

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

Aktuálny stav prostredia

Podpora, údržba a rozvoj APV FOND

1. Biznis architektúra (skrátенý popis)

1.1 Hlavné procesy a evidencia údajov v IS FOND

Verejný obstarávateľ v súčasnosti eviduje údaje týkajúce sa spracovania približne 50 000 aktuálne poskytnutých podpôr (aktuálne evidovaných úverových vzťahov) v rámci niekoľkých etáp ich životného cyklu.

IS FOND je primárnym informačným systémom a podporuje procesy ŠFRB počas životného cyklu poskytovania podpôr vo forme úverov od prijatia žiadostí cez ich posúdenie a schválenie, uzatvorenie zmluvy, otvorenie účtov v banke, uvoľnenie finančných prostriedkov pre klienta, evidenciu a úhradu jednotlivých faktúr, sledovanie splácania podpôr a tiež požiadavky v oblasti procesu správy zmluvných vzťahov, od problematiky zabezpečovania podpôr záložným právom, splnenia zmluvných podmienok, tvorby dodatkov k zmluvám, cez upomienkovanie, konania voči klientom, ktorí porušili zmluvné resp. zákonné podmienky, splátkové kalendáre, predčasné splatenia úveru až po riadne ukončenia splácania úveru.

Z funkčného hľadiska IS FOND a jeho subsystemy zabezpečujú najmä evidenciu údajov; automatizáciu jednotlivých administratívnych úkonov; integráciu so spolupracujúcimi inštitúciami, predovšetkým partnerskou bankou; generovanie výstupných dokumentov, správu registratúry, online registráciu a elektronický príjem žiadostí o podporu, online/automatické pridelenie poradových čísel žiadostiam o podporu, online registráciu žiadostí o čerpanie poskytnutých prostriedkov a štatistické vyhodnocovanie všetkých údajov.

1.1.1 Procesy elektronickej registrácie, prijatia a prvotného overenia žiadosti

Proces prijatia žiadosti o poskytnutie podpory začína zaevidovaním údajov žiadosti prostredníctvom elektronických formulárov v subsysteme Elektronického príjmu žiadostí (EPŽ), ktorý je sprístupnený zamestnancom miestnych úradov poverených spracovaním agendy ŠFRB. Po prijatí fyzických žiadostí s prílohami podateľňou miestneho úradu, zamestnanci miestnych úradov postupujú v zmysle zákona o ŠFRB a zaevidujú údaje žiadosti prostredníctvom elektronických formulárov subsystemu EPŽ. Úspešne zaregistrovaným žiadostiam je systémom EPŽ automaticky pridelené poradové číslo žiadosti, ktoré je jedinečným identifikátorom podpory počas celého životného cyklu podpory.

Riadne zaevidované žiadosti sa zo subsystemu EPŽ automatizovane v pravidelnom časovom intervale prenášajú do produkčnej databázy primárneho informačného systému (IS FOND). Primárnym účelom subsystemu EPŽ je objektívne pridelenie poradových čísel jednotlivým žiadostiam a čiastočné odbremenenie personálu ŠFRB od typovania údajov žiadostí. V súčasnosti je vyžadované následné doručenie žiadosti a jej príloh na ŠFRB vo fyzickej podobe.

Fyzicky doručená dokumentácia je zaevidovaná v systéme pre správu registratúry na podateľni ŠFRB. Fyzicky ako aj elektronicky je dokumentácia odovzdávaná operátorom na ďalšie spracovanie v IS FOND. Zaevidovanie ďalších údajov žiadostí riadi vedúci operátor rozdeľujúc spisy na spracovanie jednotlivým operátorom. Požívatelia v roli operátora kontrolujú a dopĺňajú údaje prenesené zo subsystému EPŽ voči fyzicky doručenej žiadosti resp. príloh a spúšťajú kontroly prípadných duplicit v evidencii. Po kompletnom zaevidovaní žiadostí sú spisy pripravené na proces posúdenia.

Aktuálny stav vybavenia žiadostí o poskytnutie podpory je tiež za účelom spätného informovania zamestnancov miestnych úradov a žiadateľov spätne prenášaný do subsystému EPŽ. Subsystém EPŽ tiež zabezpečuje e-mailovú notifikáciu klientov o stave vybavenia žiadosti.

Riešenie poskytuje podporu evidencii predovšetkým nasledujúcich údajov:

- rozšírenú množinu identifikačných údajov o fyzických osobách (meno, priezvisko, rodné číslo, adresa trvalého pobytu, ...) alebo právnických osobách (IČO, adresa sídla, právna forma, štatutárny orgán, ...), kategorizovaných podľa vzťahu k žiadosti (žiadateľ, spoludlžník, správca, a pod.),
- údaje upresňujúce účel požadovanej podpory,
- číselné údaje o výške požadovaného úveru,
- údaje o registrácii žiadosti (miesto, čas, kód okresu),
- technické a administratívne údaje o stavbe (názov, miesto, číslo a dátum vydania stavebného povolenia, číslo a dátum vydania kolaudačného rozhodnutia, údaje o zhotoviteľovi stavby a pod.),
- údaje o navrhovanom zabezpečení úveru (údaje o nehnuteľnosti, bankovej záruke, resp. tvorbe fondu údržby a opráv).

Dokumentácia žiadosti v papierovej podobe obsahuje hlavne:

- výpisy z národných registrov, povolenia a rozhodnutia (výpis z obchodného registra, živnostenského registra),
- výpisy z katastra nehnuteľností,
- štruktúrované dokumenty (výpisy, rozpočty, ...),
- neštruktúrované dokumenty (zmluvy, zápisnice, ...),
- potvrdenia (zo súdov, sociálnej poisťovne, zdravotných poisťovní, daňového úradu),
- technickú dokumentáciu (výkresy, technické správy, posudky, ...),
- osvedčenia o odbornej spôsobilosti.

Procesom elektronickej registrácie, prijatia a prvotného overenia žiadosti je ročne spracovaných priemerne 1200 žiadostí.

1.1.2 Procesy posúdenia a schválenia žiadosti

Proces posúdenia a schválenia žiadosti nadväzuje na proces podania žiadosti.

Vedúci posudzovateľ prerozdelení žiadosti v ich elektronickej aj fyzickej forme jednotlivým posudzovateľom na posúdenie.

Posudzovatelia kontrolujú údaje zo žiadosti o poskytnutie podpory a jej príloh, overujú pravdivosť všetkých poskytnutých údajov voči dostupným registrom a evidenciám, vyhodnocujú súlad údajov s podmienkami požadovaného účelu podpory, vyhodnocujú bonitu



klienta a vykonávajú ďalšie úkony špecifikované zákonom o ŠFRB smerujúce k posúdeniu žiadosti o podporu. Na základe viacerých faktorov posúdia žiadosť o podporu ako vyhovujúcu alebo nevyhovujúcu.

Žiadosti zaslané právnickými osobami prechádzajú okrem posúdenia aj overením. Overenie vykonáva iný posudzovateľ. Posudzovateľ a overovateľ sa zhodnú na výsledku posúdenia, zaevidujú rozhodnutie do IS FOND a vystavia schvaľovací protokol.

V procese posúdenia a schválenia žiadostí hrajú významnú úlohu predovšetkým nasledujúce činnosti:

- vykonanie kontroly údajov o klientovi voči informačnému systému,
- overenie existencie dodávateľa (PO alebo živnostník) v príslušnom verejnom registri,
- overenie oprávnenia osoby konať v mene žiadateľa voči internej databáze osôb splnomocnených na úkony voči ŠFRB,
- overenie miesta stavby v žiadosti poskytnutie podpory voči informačnému systému,
- overenie IČ DPH voči systému finančnej správy, ak je dodávateľ platcom DPH,
- overenie, či je žiadateľ v konkurze,
- podpora posudzovania kredibility a rizika žiadateľa na základe verejne dostupných informácií (kontextová analýza verejne dostupných elektronických textových dokumentov a webových stránok) a analýzy údajov z informačných systémov a registrov tretích strán.

Procesom posúdenia a schválenia/neschválenia žiadosti o podporu sa ročne spracuje priemerne 1200 žiadostí.

1.1.3 Procesy prípravy a podpisu zmluvy o poskytnutí a zabezpečení podpory

IS FOND podporuje automatizovanú tvorbu a expedíciu návrhov zmlúv o poskytnutí podpory podľa definovaných šablón. Zmluvy o poskytnutí podpory obsahujú predovšetkým údaje o zmluvných stranách, predmete zmluvy, zmluvných podmienkach (úroková sadzba, podmienky splácania, ...), zabezpečení záväzku (údaje o stavbách, pozemkoch a parcelách).

IS FOND podporuje základnú kategorizáciu poskytnutých zdrojov z uzavretej zmluvy vo vzťahu k rozpočtovým zdrojom ŠFRB.

APV podporuje evidenciu údajov a dokumentov vo vzťahu k zabezpečeniu úveru a to hlavne:

- dátumy rozhodnutí a vydania dokladov a potvrdení,
- vznik a dátum vzniku záväzku vo vzťahu k predmetu zabezpečenia,
- vznik a dátum vzniku poistenia predmetu zabezpečenia,
- vznik a dátum vzniku vinkulácie,
- údaje o záväzkoch a finančných ukazovateľoch vo vzťahu k predmetu zabezpečenia úveru.
- základné údaje z listu vlastníctva hlavne o stavbe, vlastníkoch, pozemkoch, parcelách, ťarchách.

Kladne posúdené žiadosti o poskytnutie podpory sú postúpené na odbor správy úverov na tlač zmlúv. Poverený používateľ generuje pomocou IS FOND zmluvy prostredníctvom šablóny. Vytlačené zmluvy predkladá na podpis riaditeľovi ŠFRB. Po podpísaní riaditeľom je podpora považovaná za definitívne priznanú. Návrh zmluvy o poskytnutí podpory je expedovaný klientovi s určenou lehotou pre spätné doručenie obojstranne podpísanej zmluvy. Po dodaní



podpisanej zmluvy zo strany klienta sa predmetná podpora postupuje partnerskej banke za účelom otvorenia účtov.

Proces prípravy a podpisu zmluvy o poskytnutí podpory sa ročne týka priemerne 1000 zmlúv, ku každej podpore je vygenerovaná jedna úverová a jedna záložná zmluva.

Integračný modul riešenia zabezpečuje automatické odosielanie pokynov na otvorenie čerpaceho a splátkového účtu v partnerskej banke. Existujúci mechanizmus integrácie s partnerskou bankou je popísaný v časti o integrácii IS FOND s externými informačnými systémami.

1.1.4 Procesy správy čerpacích a splátkových účtov

Obojstranne podpísané zmluvy o poskytnutí podpory sú postúpené používateľovi v roli evidencia účtov. Používateľ vystaví pokyny na otvorenie čerpacích a splátkových podúčtov a aktiváciu nových podpôr. Čísla otvorených podúčtov sú v rámci integračného mechanizmu automaticky zapísané do evidencie podpory v IS FOND.

V priebehu zmluvného vzťahu je umožnené nad podúčtami vykonávať rôzne operácie realizované takmer výlučne automatizovane použitím pokynov zasielaných prostredníctvom integračného rozhrania partnerskej banke, ako napr. blokovanie podúčtov, zúčtovanie naakumulovaného úroku z omeškania, zmena výšky riadnej splátky, atď.

Riešenie zabezpečuje automatické generovanie a prenos pokynov pre partnerskú banku, spätné načítanie údajov o splátkových a čerpacích podúčtov a vyhodnotenie realizácie odoslaných pokynov.

Súčasťou riešenia je subsystém evidencie histórie pohybov na podúčtoch umožňujúci oprávneným používateľom vyhodnotiť detailné informácie. Integračné rozhranie s partnerskou bankou zabezpečuje automatické načítanie pohybov na dennej báze. Implementované sú mechanizmy na vyhodnotenie denných transakčných záznamov.

Procesy správy čerpacích a splátkových účtov sa týkajú všetkých aktívnych podpôr, ktorých je viac, ako 40000. Každá podpora má dedikované dva podúčty – čerpací a splátkový.

Existujúci mechanizmus integrácie s partnerskou bankou je popísaný v časti o integrácii IS FOND s externými informačnými systémami.

1.1.5 Procesy realizácie čerpania poskytnutých finančných prostriedkov

Riešenie podporuje proces evidencie, spracovania, schválenia a zabezpečenia uhradenia tzv. žiadostí o čerpanie resp. predkladaných faktúr, uhradením ktorých je realizované čerpanie finančných prostriedkov podpôr. Žiadosti o uvoľnenie čerpania sú prijímané prostredníctvom subsystému EPŽ, kam ich po predložení zaevidujú zamestnanci miestnych úradov poverení spracovaním agendy ŠFRB. Evidujú sa tiež osoby oprávnené konať (predkladať žiadosti o čerpanie a/alebo podpisovať žiadosti o čerpanie) v mene žiadateľa voči ŠFRB v procese čerpania úveru. Evidencia žiadostí o čerpanie prostriedkov z podpôr v rámci systému EPŽ je podmienená splnením podmienok pre uvoľnenie čerpania. Podmienky pre uvoľnenie čerpania sú evidované v IS FOND a do subsystému EPŽ sú každodenne synchronizované. Medzi podmienky uvoľnenia čerpania patrí hlavne existencia aktívneho čerpaceho účtu s dostatkom prostriedkov, ktorý nie je zablokovaný, splnenie zmluvných podmienok, neuplynutie lehoty čerpania úveru a podobne. Úhrada predkladaných faktúr je realizovaná pomocou automatizovane odosielaných pokynov na čerpanie partnerskej banke. Aktuálny stav úhrady



faktúr je tiež za účelom spätného informovania zamestnancov miestnych úradov a klientov ŠFRB spätne prenášaný do subsystému EPŽ. Subsystém EPŽ tiež zabezpečuje e-mailovú notifikáciu klientov o uhradení faktúry.

Proces úhrady faktúr v rámci žiadostí o uvoľnenie čerpania od zaevidovania, cez prijatie, overenie a kontrolu, schválenie, odoslanie pokynov banke, realizáciu prevodov prostriedkov na strane banky, po spracovanie výsledkov čerpania na strane IS FOND a notifikáciu žiadateľov o čerpanie prostredníctvom subsystému EPŽ sa ročne zrealizuje priemerne 5000 krát.

Existujúci mechanizmus integrácie s partnerskou bankou je popísaný v časti o integrácii IS FOND s externými informačnými systémami.

1.1.6 Procesy dohľadu nad dodržiavaním platobnej disciplíny

IS FOND poskytuje povereným používateľom z oddelenia vymáhania funkcionalitu pre potreby:

- detekcie prípadov porušenia platobnej disciplíny v súvislosti s riadnymi splátkami,
- podrobného overovania stavu splácania,
- hromadného vystavovania, generovania niekoľkých variantov výziev na úhradu dlhu, tzv. upomienok,
- hromadného odosielania výziev na úhradu dlhu prostredníctvom integračného rozhrania Slovenskej pošty,
- spracovanie prípadov súbehu viacerých typov porušenia platobnej disciplíny,
- uplatňovanie a sledovanie úhrady úrokov z omeškania,
- mechanizmus nezávislej kontroly.

Proces dohľadu nad dodržiavaním platobnej disciplíny sa týka všetkých aktívnych podpôr, ktorých je viac, ako 40000, proces ročne vygeneruje viac, ako 2000 dokumentov doručovaných prostredníctvom Slovenskej pošty.

Existujúci mechanizmus integrácie s partnerskou bankou a Slovenskou poštou je popísaný v časti o integrácii IS FOND s externými informačnými systémami.

1.1.7 Procesy správy zmluvného vzťahu

Riešenie podporuje výkon procesov súvisiacich so správou zmluvných vzťahov. Jednotlivé údaje o zmluvných vzťahoch sa počas trvania zmluvného vzťahu môžu pri rôznych príležitostiach meniť. IS FOND podporuje najmä realizáciu :

- zmien rôzneho druhu v úverových zmluvách (zmena v osobe dlžníka, zmena ručiteľov, zmena zabezpečenia, zmeny týkajúce sa ďalších splátok, zmena údajov dlžníka, úmrtia a podobne),
- kontroly dodržiavania zmluvných a zákonných podmienok, súvisiacich úkonov správneho konania, udeľovania sankcií,
- predčasného splatenia poskytnutej podpory,
- ukončenia poskytnutia podpory riadnym splatením.

IS FOND zabezpečuje pre vyššie uvedené podprocesy automatické generovanie a prenos pokynov pre partnerskú banku, spätné načítanie údajov a vyhodnotenie realizácie odoslaných pokynov.



Rôzne agendy procesu správy zmluvného vzťahu sa týkajú všetkých aktívnych podpôr, ktorých je viac, ako 40000, priemerne ročne vygenerujú viac, ako 3000 dokumentov odosielaných individuálne, alebo prostredníctvom Slovenskej pošty a vygenerujú viac, ako 5000 jednotlivých pokynov pre partnerskú banku na realizáciu operácií na účtoch klientov.

Existujúci mechanizmus integrácie s partnerskou bankou a Slovenskou poštou je popísaný v časti o integrácii IS FOND s externými informačnými systémami.

1.1.8 Procesy spracovania právnej agendy

IS FOND podporuje spracovanie prípadov odstúpenia od zmluvy zo strany ŠFRB z dôvodu porušenia zmluvných podmienok, najčastejšie spravidla z dôvodu opakovaného porušenia platobnej disciplíny. Povereným zamestnancom právneho odboru je poskytnutá komplexná funkcionalita na detekciu zmeny podmienok v procese spracovania prípadov a vystavovania nadväzujúcich dokumentov súvisiacich s procesom riešenia prípadov (oznámenia o odstúpení od zmluvy, rôznych druhov výziev, podania žalôb, postúpení na dražbu resp. exekúciu, rozhodnutí súdu a pod.). Významnou súčasťou funkcionality v súvislosti s procesom spracovania právnej agendy je vystavovanie a dohľad nad splácaním splátkových kalendárov.

Logické pravidlá súvisiace s procesom spracovania právnej agendy sú flexibilne nastaviteľné správcom riešenia.

IS FOND zabezpečuje pre vyššie uvedené činnosti automatické generovanie a prenos pokynov pre partnerskú banku, spätné načítanie údajov a vyhodnotenie realizácie odoslaných pokynov.

Procesy spracovania právnej agendy sa týkajú všetkých aktívnych podpôr, ktorých je viac, ako 40000, priemerne ročne vygenerujú viac, ako 2000 dokumentov odosielaných individuálne, alebo prostredníctvom Slovenskej pošty a vygenerujú viac, ako 3000 jednotlivých pokynov pre partnerskú banku na realizáciu operácií na účtoch klientov.

Existujúci mechanizmus integrácie s partnerskou bankou a Slovenskou poštou je popísaný v časti o integrácii IS FOND s externými informačnými systémami.

1.2 Procesy správy APV

1.2.1 Správa primárneho informačného systému FOND

Používatelia v roli správcu realizujú série úkonov ako prispôbenie parametrov a nastavenia riešenia ako napr. údaje štruktúrovaného rozpočtu ŠFRB, zmeny textácií šablón určených na generovanie výstupných dokumentov, úpravy časti logických pravidiel v procese spracovania právnej agendy, zmeny časti konfiguračných hodnôt, hodnôt číselníkov, kontrolu záznamov o aktivite používateľov, konfiguráciu prepojenia registratúrneho plánu a funkcionalít na prácu s registratúrnymi záznamami, kontrolu používateľských rolí a oprávnení, generovanie štatistických výstupných zostáv pre ďalšie spracovanie a pod.

1.2.2 Správa subsystému pre správu registratúry ASPREG

Používatelia v roli správcu realizujú konfiguráciu registratúrneho plánu, konfiguráciu číselníkov, generovanie výstupných zostáv a hromadnú zmenu údajov registratúrnych záznamov.

1.2.3 Správa subsystému pre integráciu s externými partnermi SADI

Používatelia v roli správcu realizujú konfiguráciu procesov prenosu pokynov a zostáv (každému typu pokynu zodpovedá jeden prenos, každému typu zostavy zodpovedá jeden prenos), konfiguráciu používateľských oprávnení a prihlasovacích údajov, priradenie prenosov používateľom, konfiguráciu zasielania notifikačných emailov o výsledkoch spracovania jednotlivých prenosov, kontrolu výsledkov a priebehu spracovania jednotlivých prenosov.

1.2.4 Správa subsystému pre elektronické podávanie žiadostí EPŽ

Používatelia v roli správcu realizujú konfiguráciu používateľských oprávnení a prihlasovacích údajov, kontrolu synchronizačného prenosu medzi primárnym informačným systémom a subsystémom EPŽ

1.3 Integrácie

Integračná vrstva riešenia implementuje komponenty, mechanizmy a rozhrania pre integráciu na interné moduly a subsystémy (EPŽ, systém pre správu registratúry) a externé informačné systémy partnerských inštitúcií (partnerská banka, Slovenská pošta, SIEA, MF SR):

- rozhranie pre integráciu s informačným systémom partnerskej banky,
- rozhranie pre integráciu so systémom pre hromadné odosielanie zásielok Slovenskej pošty,
- rozhranie pre výmenu údajov s informačným systémom SIEA,
- rozhranie pre integráciu s informačným systémom CRPŠ (MF SR),
- rozhranie pre integráciu so subsystémom EPŽ,
- rozhranie pre integráciu so systémom pre správu registratúry

1.3.1 Integrácia s informačným systémom partnerskej banky

Popri jednorazovo evidovaných údajoch o podporách sú najvýznamnejšími vstupmi a výstupmi IS FOND dáta denne poskytované do a prijímané z partnerskej banky, v ktorej sú vedené účty klientov. Vstupy sú bankou poskytované a importované do IS FOND na dennej báze a sú priebežne hromadne, alebo individuálne spracovávané zamestnancami ŠFRB. Výstupy zo ŠFRB určené pre banku sú denne automatizovane exportované z IS FOND a poskytované banke na spracovanie prostredníctvom subsystému SADI.

APV zabezpečuje synchronizáciu údajov o podporách vedených v informačnom systéme IS FOND s údajmi vedenými v informačnom systéme partnerskej banky. Pre údaje o podporách, klientoch a zmluvách je referenčným systémom informačný systém verejného obstarávateľa IS FOND. Zmeny v informačnom systéme partnerskej banky sú vykonávané na základe pokynov v presne stanovenej údajovej štruktúre. Pre každý jednotlivý druh pokynu je denne vygenerovaný samostatný dávkový súbor, ktorý obsahuje iba pokyny daného typu vygenerované prostredníctvom IS FOND v daný deň. Zároveň je prostredníctvom sumarizačných zostáv denne odovzdávaných zo strany banky prostredníctvom subsystému SADI zabezpečená synchronizácia transakčných pohybov na účtoch klientov, ktoré sú vedené v informačnom systéme partnerskej banky. Pre transakčné pohyby na účtoch klientov je referenčným informačným systémom IS partnerskej banky. Transakčné údaje a údaje, pre ktoré je referenčným systémom IS partnerskej banky, sú do informačného systému verejného obstarávateľa prenášané prostredníctvom súborov sumarizačných zostáv. Výmena údajov



prebieha prostredníctvom subsystému SADI, ktorý zabezpečuje šifrovanie a dešifrovanie dávkových súborov programu MS Excel s pokynmi a súborov sumarizačných zostáv programu MS Excel, ktoré sú prenášané medzi synchronizačnými adresármi cez zabezpečené sieťové spojenie (VPN).

Uvedené informácie obrazne popisujú mechanizmus komunikácie medzi informačným systémom verejného obstarávateľa a informačným systémom partnerskej banky, v ktorej sú vedené účty klientov verejného obstarávateľa. Každý klient má od momentu platnosti zmluvy otvorené dva účty – splátkový a čerpací. Splátkový účet slúži na prevod finančných prostriedkov od klienta smerom k verejnému obstarávateľovi (splátky istiny a úrokov, úroky z omeškania, sankcie a iné), čerpací účet slúži na prevod finančných prostriedkov smerom od verejného obstarávateľa k dodávateľom klienta (na žiadosť klienta).

Orientačný zoznam pokynov s popisom kľúčových údajov:

- Pokyn na zaevidovanie novej podpory v informačnom systéme partnerskej banky obsahuje hlavne číslo zmluvy, údaje dlžníka (meno/názov, rodné číslo/IČO), adresu trvalého pobytu dlžníka (ulica, mesto, PSČ), korešpondenčnú adresu (ulica, mesto, PSČ), údaje spoludlžníka (meno, rodné číslo), sumu priznaného úveru, úrokovú sadzbu, výšku splátky, lehotu splatnosti úveru, dátum účinnosti zmluvy, údaje štatutárneho zástupcu dlžníka (meno, rodné číslo), kód rozpočtovej kategorizácie a iné údaje.
- Pokyn na blokovanie/odblokovanie čerpacieho účtu v informačnom systéme partnerskej banky obsahuje okrem údajov o klientovi a jeho čerpacom účte aj príznak blokovania/odblokovania, dátum účinnosti zmeny a dôvod.
- Pokyn na blokovanie/odblokovanie splátkového účtu klienta okrem údajov o klientovi, zmluve a splátkovom účte obsahuje aj príznak blokovania/odblokovania, dátum účinnosti zmeny a dôvod.
- Pokyn na zmenu výšky poslednej splátky v informačnom systéme partnerskej banky sa využíva hlavne pri ukončení zmluvného vzťahu s cieľom konečného vyrovnania všetkých záväzkov klienta voči verejnému obstarávateľovi. Pokyn okrem údajov o klientovi a jeho splátkovom účte obsahuje hlavne novú výšku poslednej splátky a dátum jej splatnosti.
- Pokyn na uplatnenie nároku na úrok z omeškania sa využíva hlavne pri porušení platobnej disciplíny zo strany klienta a okrem údajov o klientovi a jeho splátkovom účte obsahuje hlavne sumu uplatneného nároku na úrok z omeškania a dátum splatnosti uplatneného nároku.
- Pokyn na zmenu úrokovej sadzby úveru okrem údajov o klientovi a jeho splátkovom účte obsahuje hlavne novú výšku anuitnej splátky, novú výšku úrokovej sadzby v % a dátum účinnosti zmeny.
- Pokyn na zníženie/zvýšenie istiny úveru okrem údajov o klientovi a jeho splátkovom účte obsahuje hlavne sumu zníženia istiny, novú výšku anuitnej splátky, celkový počet splátok a dátum účinnosti zmeny.
- Pokyn na zmenu lehoty splatnosti/výšky anuity okrem údajov o klientovi, zmluve a splátkovom účte obsahuje hlavne novú výšku anuitnej splátky, celkový počet splátok, dôvod a dátum účinnosti zmeny.
- Pokyn na zmenu lehoty čerpania podpory okrem údajov o klientovi, zmluve a čerpacom účte obsahuje hlavne nový termín posledného čerpania a dátum účinnosti zmeny.

- Pokyn na odklad splácania okrem údajov o klientovi, zmluve a splátkovom účte obsahuje hlavne údaj o počte mesiacov odkladu splácania, novú výšku anuitnej splátky, mesiac platnosti novej anuity, celkový počet splátok, dôvod a dátum účinnosti zmeny.
- Pokyn na zmenu v osobe dlžníka (FO) okrem údajov o zmluve a splátkovom účte obsahuje hlavne údaje o novom dlžníkovi a spoludlžníkovi (meno, rodné číslo, adresu trvalého pobytu a pod.), dôvod a dátum účinnosti zmeny.
- Pokyn na odpustenie časti úveru okrem údajov o klientovi, zmluve a splátkovom účte obsahuje hlavne sumu odpusteného úveru, novú výšku anuitnej splátky, celkový počet splátok, dôvod a dátum účinnosti zmeny.
- Pokyn na predčasné splatenie úveru okrem údajov o klientovi, zmluve a splátkovom účte obsahuje hlavne údaje súvisiace s predčasným vysporiadaním úveru (zostatok nesplatennej sumy, predikovaný úrok, výšku prípadnej sankcie), celkovú sumu, dátum splatnosti, číslo účtu klienta pre vrátenie preplatku a dôvod.
- Pokyn na ukončenie evidencie podpory okrem údajov o klientovi, zmluve a splátkovom účte obsahuje hlavne sumu vrátenej istiny, sumu uplatnenej sankcie, dátum splatnosti, číslo účtu klienta pre vrátenie preplatku a dôvod.
- Pokyn na uvoľnenie čerpania sa používa na zadávanie príkazov na úhradu z čerpacích účtov klientov. Pokyn okrem údajov o klientovi, zmluve a čerpacom účte obsahuje údaje o platbe (číslo cieľového účtu, suma na úhradu, variabilný symbol, názov dodávateľa, menu a dátum splatnosti).
- Pokyn na odstúpenie fondu od zmluvy okrem údajov o klientovi, zmluve a splátkovom účte obsahuje hlavne údaje súvisiace s vysporiadaním úveru (zostatok nesplatennej istiny, sumu úrokov z úveru, sumu úrokov z omeškania), dátum splatnosti, číslo účtu klienta pre vrátenie preplatku a dôvod.
- Ďalšie typy pokynov používaných pri výmene údajov s informačným systémom partnerskej banky sú napríklad: Pokyn na preradenie do zlyhaných pohľadávok, pokyn na preradenie medzi nedobytné pohľadávky, pokyn na likvidáciu zostatku naakumulovaného úroku z úveru alebo pokyn na prevod medzi účtami.

Názorný popis štruktúry súborov pre výmenu údajov s informačným systémom partnerskej banky smerom z IS partnerskej banky do IS ŠFRB – sumarizačné zostavy:

- Importný súbor „IB“ obsahuje základné údaje o každom úvere vedenom v informačnom systéme partnerskej banky. Sada údajov pre každý úver je uvedená na samostatnom riadku exportného súboru. Exportný súbor obsahuje hlavne údaje o klientovi, zmluve, čerpacom a splátkovom účte, úvere (výška, splátka, zostatok, čerpanie), rozpočtovej kategorizácii, súhrnné informácie o splátkach úveru a podobne.
- Sumarizačný súbor pre štandardné pohľadávky obsahuje údaje o všetkých ukončených aj neukončených úveroch klientov v štandardnom režime (splácanie). Súbor obsahuje rozšírenú množinu údajov o úveroch za každý úver samostatne. Ide hlavne o údaje o klientovi, zmluve, čerpacom a splátkovom účte, úvere (výška, splátka, zostatok, čerpanie), priebehu splácania, stavové informácie o účtoch klienta (blokácia), zostatky na účtoch, údaje o sankciách a dátumy dôležité pre evidenciu úveru (splatnosť úveru, otvorenie účtov a pod.), rozpočtovej a systémovej kategorizácii a iné.
- Sumarizačný súbor pre zlyhané pohľadávky obsahuje údaje o zlyhaných úveroch pre každý zlyhaný úver samostatne. Ide hlavne o údaje o klientovi, údaje o zmluve, údaje

o účtoch, sumy súvisiace s evidenciou (splatením a nesplatením) istiny, úrokov a sankcií a ich častí a podobne.

- Sumarizačný súbor pre nedobytné pohľadávky obsahuje údaje o nedobytných úveroch pre každý úver samostatne. Ide hlavne o údaje o klientovi, údaje o zmluve, údaje o účtoch, sumy súvisiace s evidenciou nedobytných pohľadávky, istiny, príslušenstva a ich častí a podobne.
- Sumarizačný súbor evidencie úrokov z omeškania za jednotlivé splátky obsahuje pre každú omeškanú splátku samostatne údaje o klientovi, jeho splátkovom účte, omeškanej splátke, prípadnej sankcii a údaje o nahromadených úrokoch z omeškania k omeškanej splátke.
- Súbor nesplatených úverov a výška zostatkov nevyčerpaných NP obsahuje hlavne údaje o klientovi, zmluve, splátkovom účte a údaje o stave splácania úverov a stave čerpania nenávratných príspevkov za každý úver samostatne.
- Sumarizačná zostava účtov zriadených pre nové podpory slúži hlavne na spätnú kontrolu realizácie pokynov na zaevidovanie novej podpory. Zostava obsahuje za každý úver samostatne hlavne údaje o zmluve, klientovi, úvere a splátkovom a čerpacom účte.
- V zostave údajov o výsledkoch spracovania pokynov na uvoľnenie čerpania sa nachádzajú údaje o každom jednotlivom príkaze na uvoľnenie čerpania z čerpacích účtov klientov. Ide hlavne o údaje o klientovi, zmluve, čerpacom účte, fakturačné údaje daného pokynu, údaje o účte prijímateľa platby a dátum operácie na čerpacom účte.
- V zostave s údajmi o pohyboch na účtoch sa nachádzajú údaje o kreditných a debetných pohyboch na splátkových a čerpacích účtoch k poskytnutým podporám. Údaje sú importované do modulu na prezeranie histórie pohybov na účtoch a slúžia na detailné prešetrovanie nezrovnalostí v procese čerpania resp. splácania úveru.
- Ďalšie sumarizačné zostavy importované do informačného systému verejného obstarávateľa z informačného systému partnerskej banky podporujú evidenciu a správu úverov. Ide hlavne o zostavy:
 - vrátené vysporiadané čerpania / dobropisy,
 - neidentifikované platby pripísané na čerpací/splátkový účet,
 - úvery s plánovaným ukončením čerpania v nasledujúcich dvoch mesiacoch,
 - úvery s plánovaným riadnym ukončením splácania v nasledujúcom mesiaci,
 - splátky úverov podľa jednotlivých dlžníkov v príslušnom mesiaci,
 - úroky z omeškania v sume nad 16,60 eur v príslušnom mesiaci,
 - predčasne splatené úvery z vôle dlžníka v príslušnom mesiaci,
 - predčasne splatené úvery z dôvodu odstúpenia od zmluvy v príslušnom mesiaci,
 - nesplnenie riadnych záväzkov dlžníkov v zmluvne stanovenom termíne v príslušnom mesiaci,
 - nahromadený úrok omeškanou úhradou poslednej splátky v príslušnom mesiaci,
 - pridelenie finančných prostriedkov úverov v príslušnom mesiaci,
 - splátky úverov sumárne v príslušnom mesiaci,
 - úvery nevyčerpané v stanovenej lehote v príslušnom mesiaci,
 - úroky z omeškania sumárne v príslušnom mesiaci,
 - sankcie uplatnené/uhradené dlžníkom v príslušnom mesiaci,

- neplatiči sankcií,
- nové zlyhané pohľadávky priradené v príslušnom mesiaci,
- splátky zlyhaných pohľadávok podľa dlžníkov v príslušnom mesiaci,
- preplatky úverov preúčtované na účet fondu v príslušnom mesiaci,
- nové nedobytné pohľadávky vyradené v príslušnom mesiaci,
- zamietnuté pokyny (z dôvodu chyby).

1.3.2 Integrácia so systémom pre hromadné odosielanie zásielok Slovenskej pošty

Vzhľadom na množstvo odosielanej pošty využíva ŠFRB služby poskytované Slovenskou poštou. Slovenská pošta zabezpečuje hromadnú tlač, obáľkovanie a doručenie výziev klientom ŠFRB. Zdrojový súbor dát zasielaný na Slovenskú poštu je generovaný z IS FOND. Odovzdanie dátového súboru na server Slovenskej pošty zabezpečuje subsystém SADI. Dáta sú vygenerované pomocou preddefinovanej zostavy do .csv súboru. Následne sa systém pripája na server Slovenskej pošty prostredníctvom VPN spojenia a odovzdá vygenerovaný .csv súbor do adresára na server Slovenskej pošty. Prenášané dáta sú zálohované a šifrované.

Pracovníci Slovenskej pošty hromadne tlačia výzvy pomocou šablónového dokumentu od ŠFRB a vzorku listov zasielajú ŠFRB na odsúhlasenie prostredníctvom mailovej komunikácie. Po odsúhlasení náhľadov dokumentov sú zásielky spracované Slovenskou poštou a všetky listové zásielky sú vo forme PDF súborov spätne zaslané ŠFRB pre automatizované priradenie dokumentov do príloh registratúrnych záznamov v systéme registratúry.

1.3.3 Integrácia IS FOND so systémom pre správu registratúry

Systém správy registratúry je plne elektronický systém pre správu registratúry a zabezpečuje najmä:

- príjem a odosielanie zásielok, podporu ako elektronickej tak aj listinnej formy prijímania a odosielania zásielok,
- evidovanie registratúrnych záznamov, pridelenie jednoznačného identifikátora registratúrnych záznamov a spisov, pričom číslo spisu je zhodné s číslom žiadosti o podporu,
- zabezpečenie uloženia a prístupu k registratúrnym záznamom prostredníctvom systému správy registratúry,
- podporu tvorby registratúrnych záznamov,
- vyradovanie registratúrnych záznamov.
- zakladanie registratúrnych záznamov do spisov a ich ďalšie spracovanie v rámci spisov,
- riadenie obehu registratúrnych záznamov
- odovzdávanie organizačným útvarom,
- pridelovanie na spracovanie,
- sledovanie stavu vybavenosti spisov, aj cez rozhranie IS FOND
- vytlačenie spisového obalu,
- pridelenie registratúrnej značky a lehoty uloženia (bez týchto atribútov zablokovanie ďalšieho spracovania spisu),
- po vybavení odoslanie spisu do príručnej registratúry príslušného organizačného útvaru,

- možnosť konfigurácie riadenia obehu registratúrnych záznamov na základe organizačnej štruktúry a podpisového poriadku, prípadne iných interných predpisov ŠFRB.

IS FOND je integrovaný so subsystémom pre správu registratúry (ASPREG). Nové žiadosti o podporu sú v prvom kroku zaevidované ako prijaté reg. záznamy v systéme pre správu registratúry, následne zaevidované v IS FOND, pričom je založený spis k prijatej žiadosti. Všetka ďalšia korešpondencia s klientom je vedená v rámci daného spisu. Všetka prijímaná korešpondencia je zaevidovaná formou reg. záznamov a označovaná etiketami s čiarovými kódmi a jej veľká časť je skenovaná do podoby elektronických príloh reg. záznamov. Väčšina odosielanej korešpondencie je generovaná prostredníctvom MS Word šablón, resp. prostredníctvom výstupných zostáv Crystal Reports 9 alebo MS Reporting Services 2008 a automatizované z IS FOND 2008 a evidovaná formou reg. záznamov s el. prílohami.

1.3.4 Integrácia IS FOND so subsystémom EPŽ

Proces zaevidovania žiadosti začína prenosom podaných žiadostí o podporu zo zberného subsystému EPŽ (Elektronické podávanie žiadostí), ktorý je sprístupnený povereným pracovníkom mestských a okresných úradov, poverených spracovaním agendy ŠFRB.

Žiadosti (o podporu a o čerpanie podpory) zaevidované v subsystéme EPŽ sa automatizované v pravidelnom časovom intervale presúvajú do produkčnej databázy IS FOND. V súčasnosti prenos údajov prebieha raz za deň v nočných hodinách. Po overení údajov prenesených do IS FOND zo systému EPŽ sa referenčným zdrojom údajov stáva IS FOND, preto prenos údajov prebieha (po overení) aj smerom z IS FOND do subsystému EPŽ.

Zoznam synchronizovaných položiek tvorí prílohu tohto dokumentu. Rámcovo ide o 200 položiek/záznam a rádovo tisíce záznamov.

2. Architektúra informačných systémov

IS FOND je primárnym informačným systémom, ktorý je podporovaný špecializovanými subsystémami

- Subsystém pre správu registratúry ASPREG
- Subsystém pre integráciu s externými partnermi SADI
- Subsystém pre elektronické podávanie žiadostí EPŽ
- Subsystém pre sledovanie obchodného vestníka SySOV
- Subsystémy pre evidenciu histórie pohybov na účtoch História pohybov

2.1 Primárny informačný systém (FOND)

- Poskytuje funkcionality podporujúcu vykonávanie procesov popísaných v kapitole 1.1. pre všetkých zamestnancov ŠFRB (viac, ako 70)
- Architektúra:
 - architektúra klient-server,
 - klientska aplikácia:
 - tučný klient WinForms, MS .NET framework 3.5

- komponenty Crystal Reports 9 a MS Office pre generovanie údajov do šablón
- autorizácia prístupu k elementom aplikácie a podmnožinám dát implementovaná vlastným ACL,
- databázový server:
 - virtuálny databázový server Windows Server 2012,
 - zdieľaná produkčná inštancia MS SQL 2012 Standard zdieľaná databázami FOND, ASPREG, SADI, SySOV,
 - časť business logiky je implementovaná formou stored procedúr, funkcií a views v databázovej vrstve,
- file server:
 - samostatný virtuálny server Windows Server 2012,
 - centrálné úložisko výstupných zostáv Crystal Reports 9 a šablón MS Office,
- Testovacie prostredie: Je prevádzkované plne samostatné testovacie prostredie.

2.2 Subsystem pre správu registratúry (ASPREG)

- Poskytuje funkcionality podporujúcu vykonávanie procesov v oblasti správy registratúry pre všetkých zamestnancov ŠFRB (viac, ako 70)
- Architektúra:
 - web aplikácia s viacvrstvovou architektúrou,
 - aplikačný server:
 - samostatný virtuálny server Windows Server 2012,
 - MS .NET framework 4.0 web aplikácia na IIS 8.0,
 - vybrané operácie sú sprístupnené ako web služby na IIS 8.0,
 - centrálné úložisko elektronických príloh a šablón MS Office,
 - autorizácia prístupu k elementom aplikácie a podmnožinám dát implementovaná vlastným ACL,
 - databázový server:
 - virtuálny databázový server Windows Server 2012,
 - zdieľaná produkčná inštancia MS SQL 2012 Standard zdieľaná databázami FOND, ASPREG, SADI, SySOV,
 - časť logiky je implementovaná formou stored procedúr, funkcií a views v databázovej vrstve,
 - inštancia MS SQL Server Reporting Services zdieľaná subsystémami ASPREG a SADI,
 - report server:
 - inštancia MS SQL Server Reporting Services zdieľaná subsystémami ASPREG a SADI,
- Testovacie prostredie: Je prevádzkované plne samostatné testovacie prostredie.



2.2.1 MS Office add-in komponenty systému pre správu registratúry

- Poskytujú funkcionality pre (1) vytváranie reg. záznamov s el. prílohami priamo z MS Word, Excel, Outlook, (2) pripájanie el. príloh priamo z MS Word, Excel, Outlook, všetkým zamestnancom ŠFRB (viac, ako 70)
- Architektúra:
 - MS Office add-in (VSTO), MS .NET framework 4.0,
- Testovacie prostredie: Testovanie prebieha inštaláciou na testovacom PC s konfiguráciou pre prístup na testovacie prostredie subsystému ASPREG,

2.2.2 Podporné klientske aplikácie pre hromadné spracovanie agendy v systéme pre správu registratúry

- Poskytuje funkcionality pre (1) realizáciu hromadného skenovania, extrakcie údajov zo skenovaných dokumentov a automatizované dopĺňanie extrahovaných údajov do registratúrnych záznamov, (2) spracovanie odpovedí na výzvy hromadne zasielané klientom ŠFRB, (3) vybavenie doručeníek indikujúcich nedoručené/doručené zásielky podateľňou vybraným zamestnancom ŠFRB (viac, ako 10)
- Architektúra:
 - architektúra klient-server,
 - klientska aplikácia:
 - tučný klient WinForms, MS .NET framework 4.0,
 - databázový server:
 - virtuálny databázový server Windows Server 2012,
 - zdieľaná produkčná inštancia MS SQL 2012 Standard zdieľaná databázami FOND, ASPREG, SADI, SySOV,
 - aplikačná logika je implementovaná výlučne formou stored procedúr v databázovej vrstve,
- Testovacie prostredie: Testovanie prebieha inštaláciou na testovacom PC s konfiguráciou pre prístup na testovacie prostredie subsystému ASPREG a testovacie prostredie systému FOND,

2.2.3 Podporná aplikácia pre automatické spracovanie agendy v systéme pre správu registratúr

- Poskytuje funkcionality pre automatické prikladanie súborov, ako príloh registratúrnych záznamov na základe ID registratúrneho záznamu v názve súboru, pre vybraných zamestnancov ŠFRB (viac, ako 10)
- Architektúra:
 - architektúra klient-server,
 - klientska aplikácia:
 - tučný klient WinForms, MS .NET framework 4.0,
 - databázový server:
 - virtuálny databázový server Windows Server 2012,
 - zdieľaná produkčná inštancia MS SQL 2012 Standard zdieľaná databázami FOND, ASPREG, SADI, SySOV,



aplikačná logika je implementovaná výlučne formou stored procedúr v databázovej vrstve,

2.3 Subsystem pre integráciu s externými partnermi (SADI)

- Poskytuje funkcionality zabezpečujúce integráciu s partnerskou bankou, SI. Poštou a SIEA. (1) Automatizované spracovanie šifrovaných výstupných zostáv prijatých od partnerských inštitúcií, predovšetkým partnerskej banky na dennej báze prostredníctvom SFTP a VPN kanála, (2) automatizované generovanie a odosielanie šifrovaných výstupných súborov partnerským inštitúciám, predovšetkým pokynov pre partnerskú banku prostredníctvom SFTP a VPN kanála, (3) automatizované generovanie špecifických upozorňujúcich výstupných zostáv zasielaných e-mailom interným používateľom ŠFRB, pre všetky podpory spravované (všetkých klientov) ŠFRB (viac, ako 40000)
- Architektúra:
 - orchestrátor:
 - samostatný virtuálny server Windows Server 2012,
 - Windows service, MS .NET framework 4.0,
 - riadi prenos dát prostredníctvom SFTP a VPN kanála a volanie komponentov (1), (2), (3), vid' nižšie,
 - komponent (1) pre šifrovanie a dešifrovanie súborov:
 - využívajú sa PowerShell scripty, štandardné kryptovacie algoritmy,
 - komponent (2) pre automatizované spracovanie výstupných zostáv prijatých od partnerskej banky:
 - import obsahu súborov výstupných zostáv z banky,
 - časť výstupných zostáv je odosielaná e-mailom určeným zamestnancom ŠFRB na manuálne spracovanie,
 - komponent (3) pre automatizované generovanie pokynov pre partnerskú banku:
 - využívajú sa komponenty MS SQL Server Reporting Services pre exportovanie výstupných zostáv do súborov,
 - report server:
 - inštancia MS SQL Server Reporting Services zdieľaná subsystémami ASPREG a SADI,
 - SFTP server
 - web aplikácia pre správu a monitoring s viacvrstvovou architektúrou:
 - web server:
 - virtuálny server Windows Server 2012 zdieľaný so SySOV, História pohybov
 - MS .NET framework 3.5 web aplikácia na IIS 8.0,
 - autorizácia prístupu k elementom aplikácie a podmnožinám dát implementovaná vlastným ACL,
 - databázový server:
 - virtuálny databázový server Windows Server 2012,



- zdieľaná produkčná inštancia MS SQL 2012 Standard zdieľaná databázami FOND, ASPREG, SADI, SySOV,
- časť logiky komponentov je implementovaná formou stored procedúr v databázovej vrstve,
- Testovacie prostredie: Je prevádzkované plne samostatné testovacie prostredie pri prístupe na databázy testovacích prostredí Registratúry a FOND,

2.4 Subsystem pre elektronické podávanie žiadostí (EPŽ)

- Poskytuje funkcionality podporujúcu vykonávanie procesov popísaných v 1.1.1.1 a 1.1.5:
 - používateľom miestnych úradov poverených výkonom agendy ŠFRB (viac, ako 140):
 - elektronické podávanie žiadostí o podporu,
 - elektronické podávanie žiadostí o uvoľnenie čerpania,
 - prezeranie údajov o osobách poverených žiadaním o uvoľnenie čerpania,
 - žiadateľom o podporu (rádovo tisíce ročne):
 - automatické zaslanie e-mailu potvrdzujúceho zaevidovanie žiadosti informujúceho o celkovom poradovom čísle a poradovom čísle v rámci účelu,
 - automatické zaslanie emailu s informáciou o zmene stavu spracovania (každej) žiadosti o uvoľnenie čerpania (zrealizovanie úhrady faktúry)
 - používateľom ŠFRB (viac, ako 70):
 - pridelovanie jedinečných poradových čísel a zároveň evidenčných identifikátorov žiadostí o podporu,
 - monitoring podaných žiadostí o podporu,
 - monitoring podaných žiadostí o uvoľnenie čerpania,
 - správu oprávnení a rolí používateľov EPŽ, správu notifikačných emailov, správu prístupnosti formulárov, správu dokumentovej knižnice.
- Architektúra:
 - web aplikácia s viacvrstvovou architektúrou:
 - web server:
 - samostatný virtuálny server Windows Server 2008 R2 umiestnený v DMZ plniaci rolu aplikačného aj databázového servera,
 - MS .NET framework 3.5 web aplikácia na IIS 7.0,
 - prístup prostredníctvom https,
 - autorizácia prístupu k elementom aplikácie a podmnožinám dát implementovaná vlastným ACL,
 - databázový server:

- samostatný virtuálny server Windows Server 2008 R2 umiestnený v DMZ plniaci rolu aplikačného aj databázového servra,
- inštancia MS SQL 2008R2,
- kritické dáta sú uložené v zašifrovanej podobe,
- integračný komponent:
 - realizuje sa zápis údajov z EPŽ do inf. systému FOND a spätná aktualizácia stavu záznamov z inf. systému FOND do EPŽ,
- Testovacie prostredie: Je prevádzkované plne samostatné testovacie prostredie prístupujúce k testovaciemu prostrediu FOND,

2.5 Subsystem pre sledovanie obchodného vestníka (SySOV)

- Poskytuje funkcionalitu podporujúcu vykonávanie niektorých úkonov popísaných v 1.1.2, avšak aj 1.1.5 pre (1) automatizované spracovanie informácií obchodného vestníka zverejňovaného MS SR, ktoré sa týkajú všetkých aktívnych klientov ŠFRB (viac, ako 40000), (2) e-mailovú notifikáciu o výsledkoch denného spracovania informácií OV pre vybraných zamestnancov ŠFRB (viac, ako 10),
- Architektúra:
 - web aplikácia s viacvrstvovou architektúrou,
 - web server:
 - virtuálny server Windows Server 2012 zdieľaný so SADI, História pohybov
 - MS .NET framework 4.0 web aplikácia na IIS 8.0,
 - autorizácia prístupu k elementom aplikácie a podmnožinám dát implementovaná vlastným ACL,
 - databázový server:
 - virtuálny databázový server Windows Server 2012,
 - zdieľaná produkčná inštancia MS SQL 2012 Standard,
 - úložisko dát SySOV,
- Testovacie prostredie: Nie je prevádzkované,

2.6 Subsystem pre evidenciu histórie pohybov na účtoch klientov (História pohybov)

- Poskytuje funkcionalitu podporujúcu (1) úkony spojené s overovaním zrealizovaných pohybov na splátkových a čerpacích účtoch popísané v 1.1.4 až 1.1.8 pre všetky podpory spravované ŠFRB (viac, ako 40000) pre vybraných zamestnancov ŠFRB (viac, ako 30).
- Architektúra:
 - web aplikácia s viacvrstvovou architektúrou,
 - web server:
 - virtuálny server Windows Server 2012 zdieľaný so SADI, SySOV

- MS .NET framework 4.0 web aplikácia na IIS 8.0,
- autorizácia prístupu k elementom aplikácie a podmnožinám dát implementovaná vlastným ACL,
- databázový server:
 - virtuálny databázový server Windows Server 2012,
 - zdieľaná produkčná inštancia MS SQL 2012 Standard,
 - úložisko dát Histórie pohybov,
- Testovacie prostredie: Nie je prevádzkované,

3. Technologická architektúra

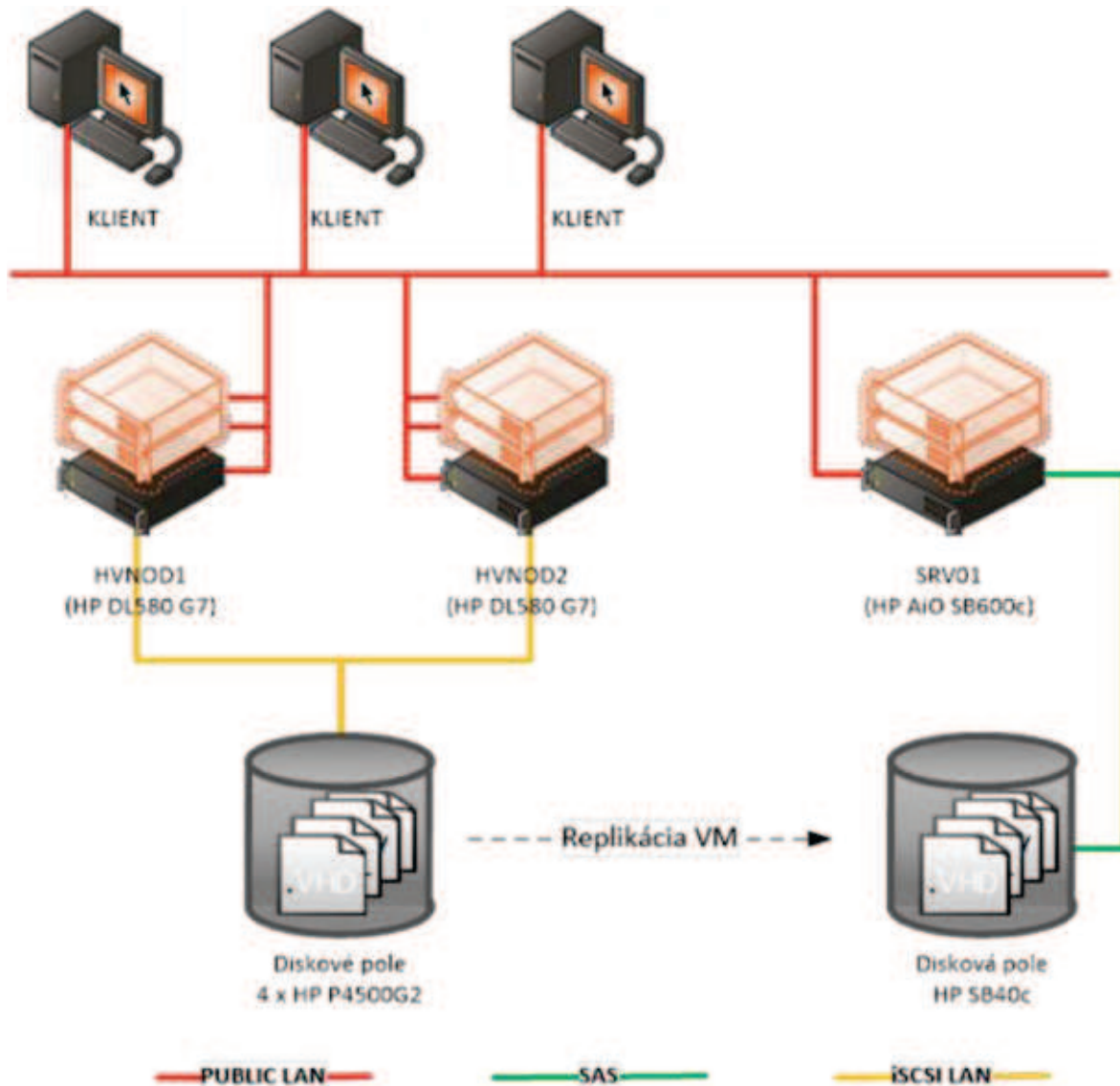
Infraštruktúra pozostáva z týchto kľúčových prvkov:

- Hardware: servery, sieťová infraštruktúra, úložný systém, zálohovacie páskové knižnice
- Virtualizačná vrstva: Microsoft Windows Server 2012 R2 s Hyper-V R3
- Virtuálne servery (aplikačné, databázové, reportingové, podporné)
- Fyzické servery (aplikačné a podporné)

3.1 Serverová infraštruktúra

Riešenie serverovej časti IT infraštruktúry ŠFRB pozostáva z prostredia pre serverovú virtualizáciu, z virtuálnych aplikačných serverov a z podporných systémov.

Servery APV bežia vo vysoko-dostupnom virtualizovanom prostredí, prevádzkovaný je 2-nodový klaster na platforme Microsoft Windows Server 2012 R2 s jeho virtualizačnou rolou Hyper-V R3. Ako zdieľané dátové úložisko tohto klastra sú použité iSCSI disky 4-nodového diskového poľa HP P4500. Vo virtualizačnom prostredí zároveň prebieha raz za 5 minút asynchrónna replikácia virtuálnych serverov APV na ďalší (fyzický) Microsoft Windows Server 2012 R2. Nody klastra sú prevádzkované v identických platformách HP DL580 G7, diskové pole je vybudované na HP P4500 G2, server pre replikáciu je tvorený Blade serverom HP AiO SB600c s diskovým poľom HP SB40c. Logická schéma riešenia virtualizácie:



3.1.1 Virtuálne servery

- Aplikačné
 - A (MS Windows Server 2012 Datacenter),
 - AT (MS Windows Server 2012 Datacenter),
 - F (MS Windows Server 2012 Datacenter),
 - FT (MS Windows Server 2012 Datacenter),
 - S (MS Windows Server 2012 Datacenter),
 - E (MS Windows Server 2008 R2 Enterprise + MSSQL 2012 Express),
 - EB (MS Windows Server 2008 R2 Enterprise + MSSQL 2012 Express),
 - P (MS Windows Server 2003 R2 Standard + MSSQL 2012 Express)
- Databázové
 - Z (MS Windows Server 2012 Datacenter + MSSQL 2012 Standard SP1),
 - DB (Windows Server 2003 R2 Standard + MSSQL 2005),
- Sieťové infraštruktúrne služby
 - O (MS Windows Server 2008 R2 Enterprise),
 - EO (MS Windows Server 2012 R2 Datacenter),
 - K (MS Windows Server 2012 R2 Datacenter),



- L (MS Windows Server 2008 Standard + MS Exchange 2010),
- ZI (MS Windows Server 2008 R2 Enterprise + MS Exchange 2010 Edge),
- SC (MS Windows Server 2012 R2 Datacenter + MSSQL 2012 Express),
- SP (MS Windows Server 2012 R2 Datacenter + MS Sharepoint),
- AG (MS Windows Server 2012 R2 Datacenter + MSSQL 2014 Express),
- AR (MS Windows Server 2012 Datacenter)
- Management a monitoring
 - M (MS Windows Server 2012 R2 Datacenter),

3.1.2 Fyzické servery

- Sieťové infraštruktúrne služby
 - AZ (MS Windows Server 2008 Standard)
 - C (MS Windows Server 2008 Standard)
 - D (MS Windows Server 2008 Standard)
- Zálohovanie
 - V (MS Windows Server 2008 R2 Standard)

3.2 Zálohovacia infraštruktúra

3.2.1 Technológia

Ako centrálny zálohovací server je použitý management server infraštruktúry umiestnený v tom istom šasi, ako zálohované servery, ktorý systémom HP DataProtector riadi celý proces zálohovania a obnovy údajov pre systémy ŠFRB. Zálohovanie je realizované na externú páskovú mechaniku HP AutoLoader Ultrium 1/8 G2, ktorá využíva technológiu LTO Ultrium 3. Používané médiá sú HP Ultrium 800 GB Data Cartridge. Pre offsite zálohovanie je použitá blade zálohovacia mechanika, ktorá je pripojená k serveru pomocou SAS zbernice.

3.2.2 Architektúra

Zálohovanie prebieha dvojstupňovo zálohami súborových systémov jednotlivých serverov a replikáciou obrazov virtuálnych strojov. Na replikáciu obrazov virtuálnych strojov sa využíva integračný komponent Hyper-V servera pre VSS zálohovanie, obrazy sú umiestnené na diskoch fyzického servera V (viď 3.1.2). Replikačný interval je 5 minút. Na zálohovanie súborových systémov sa využívajú agenti HP DataProtector na každom zálohovanom serveri.

3.2.3 Zálohovací plán

Zálohovací plán pre replikáciu obrazov virtuálnych strojov (Hyper-V) aktualizuje obrazy virtuálnych strojov každých 5 minút.

Zálohovací plán pre HP DataProtector zahŕňa

- týždennú úplnú a dennú inkrementálnu (s výnimkou dňa plnej zálohy) zálohu súborového systému každého aplikačného servera vrátane testovacích (autoloader)
- týždennú úplnú a dennú inkrementálnu (s výnimkou dňa plnej zálohy) zálohu súborového systému každého servera sieťových infraštruktúrnych služieb (autoloader)
- dennú úplnú zálohu súborového systému každého databázového servera (autoloader)

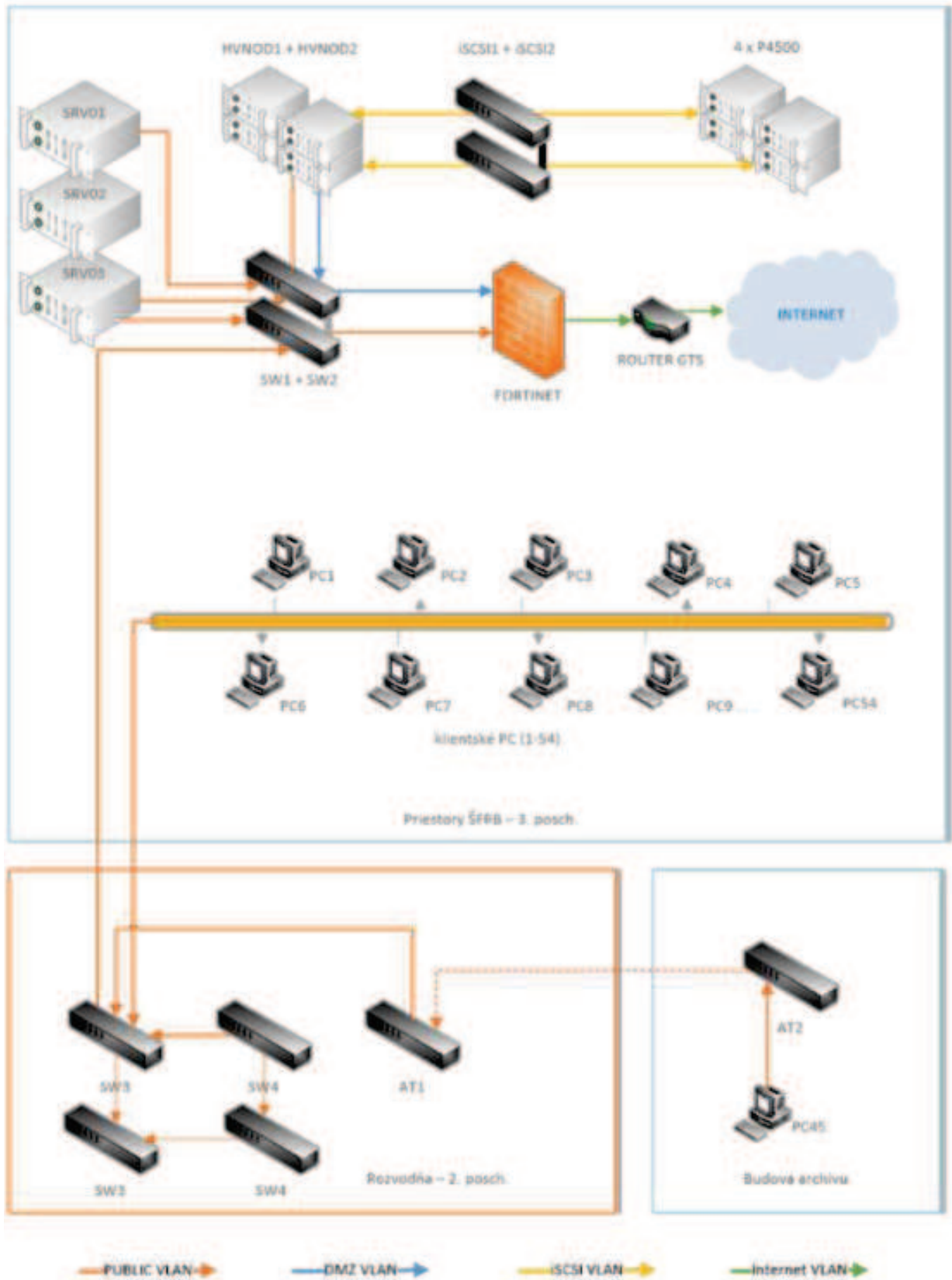


- dennú úplnú offsite zálohu súborového systému databázových serverov (blade pásková mechanika)
- dennú úplnú offsite zálohu internej databázy nástroja HP DataProtector (blade pásková mechanika)
- týždennú úplnú offsite zálohu Hyper-V repliky prostredia (blade pásková mechanika)

Obnova prostredia po hardvérovom výpadku Hyper-V klastra je možná z existujúcej repliky, aj zo zálohy umiestnenej na páske.

3.3 Sieťová infraštruktúra

Konektivitu prostredia zabezpečujú siete LAN a WAN. Sieť LAN je hviezdicovej topológie, fyzická a linková vrstva IEEE 802.3 (Fast Ethernet a Gigabit Ethernet), na linkovej vrstve je prevádzkované zabezpečenie 802.1x (Radius Server). Sieťová LAN infraštruktúra je tvorená aktívnymi a pasívnymi prvkami, menej ako 10 VLAN. Prepínače HP (2x 2910a, 2510G, 1910G,) a Cisco (2xSF500-24P), router Cisco (1921), firewall Fortigate (60D)





Služby podpory a údržby

Podpora, údržba a rozvoj APV FOND

1. Všeobecné podmienky poskytovania služieb podpory a údržby

Cieľom poskytovania služieb podpory a údržby je zabezpečenie bezporuchovej a plynulej prevádzky Prostredia a maximálnej výkonnosti Prostredia Objednávateľa.

Každé jednotlivé dodanie ktorejkoľvek služby, alebo úlohy/úkonu v rámci služby je samostatnou úlohou riadenou a evidovanou v systéme ServiceDesk. Dodávanie služieb pozostáva z vykonávania činností v zmysle popisu jednotlivých služieb, ktoré vedú k naplneniu kvalitatívnych parametrov na požadovanej úrovni.

1.1 Prostredie pre poskytovanie služieb podpory a údržby

Poskytovanie služieb podpory a údržby pre zabezpečenie bezporuchovej a plynulej prevádzky Prostredia Objednávateľa sa týka výlučne softvérového vybavenia Prostredia, netýka sa zabezpečenia prevádzky hardvérových prvkov prostredia v zmysle odstraňovania porúch hardvéru, alebo výmeny hardvérových komponentov v jednotlivých prvkoch systémovej infraštruktúry. Deliacou líniou pre poskytovanie služieb podpory a údržby je úroveň prostredia pre serverovú virtualizáciu vrátane. Týmto nie je vylúčená oznamovacia povinnosť Poskytovateľa voči Objednávateľovi, ktorá sa týka novej indikácie hardvérových porúch jednotlivými systémami a subsystémami Prostredia počas ich riadnej prevádzky a monitoringu ich prevádzky v rámci dodávania jednotlivých služieb podpory a údržby. Podpora a údržba hardvérových súčastí Prostredia Objednávateľa je zabezpečená autorizovanými poskytovateľmi služieb (certifikovaní partneri výrobcov zariadení).

Zo strany Objednávateľa nebudú z licenčných dôvodov poskytnuté tretej strane (Poskytovateľovi) žiadne monitorovacie, alebo konfiguračné nástroje, ktoré nie sú štandardnou súčasťou systému, alebo subsystému. Operačné systémy, softvérové platformy a softvérové vybavenie Prostredia disponujú iba natívnymi nástrojmi na monitoring a správu softvérového vybavenia (v zmysle technickej dokumentácie), ak sú takéto nástroje súčasťou verzie a licencie softvérového vybavenia konkrétneho systému, alebo subsystému.

Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi konfiguráciu vzdialeného prístupu prostredníctvom siete internet k všetkým častiam Prostredia, ktoré takýto prístup technicky umožňujú.

Objednávateľ zabezpečí pre Poskytovateľa požadovaný počet systémových účtov pre zabezpečenie poskytovania služieb podpory a údržby.

Objednávateľ sa od momentu odovzdania Prostredia do správy Poskytovateľa zdrží akýchkoľvek zásahov do konfigurácií, nastavení, funkcionalít a softvérového vybavenia systémov a subsystémov Prostredia. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v nastavení, konfiguráciách a funkcionalitách systémov a subsystémov Prostredia nevykoná žiadne zmeny, ktoré by Objednávateľovi obmedzili výkon používateľských, alebo správcovských práv. Zoznam používateľských účtov a oprávnení k jednotlivým systémom a subsystémom prostredia bude súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu. K modifikáciám v účtoch a oprávneniach k jednotlivým systémom a subsystémom môže prísť iba po písomnej dohode Objednávateľa a Poskytovateľa.

1.2 Prevádzkované prostredia

- Produkčné prostredie je prevádzkované v infraštruktúre Objednávateľa a obsahuje všetky systémy a subsystémy Prostredia podľa časti Aktuálny stav prostredia (ďalej len „časť ASP“), vrátane prepojení a integrácií. Produkčné prostredie úplne podporuje vykonávanie všetkých procesov Objednávateľa, slúži na každodennú prácu zamestnancov Objednávateľa a poverených osôb.
- Testovacie prostredie je prevádzkované v infraštruktúre Objednávateľa a obsahuje všetky systémy a subsystémy Prostredia podľa časti ASP, vrátane prepojení a integrácií. Testovacie prostredie je určené na diagnostiku chýb, overovanie zmien nastavení, alebo konfigurácií, overovanie implementácie funkcionalít zo strany Objednávateľa pred vykonaním zmien v produkčnom prostredí
- Vývojové prostredie je prevádzkované v infraštruktúre Poskytovateľa, obsahuje všetky systémy a subsystémy vrátane možných prepojení a integrácií. Databázy systémov a subsystémov vo vývojovom prostredí sú zhodné z hľadiska štruktúry s databázami v testovacom prostredí, z hľadiska údajov obsahujú anonymizované údaje tak, aby boli splnené zákonné požiadavky v oblasti ochrany osobných údajov a aby bolo zabezpečené, že citlivé údaje o klientoch Objednávateľa sú zo strany Poskytovateľa maximálne chránené.

2. Kategórie systémov, služieb, kvalitatívnych parametrov a chýb

V opise služieb sú systémy, služby, kvalitatívne parametre a chyby kategorizované podľa stupňa dôležitosti pre, resp. dopadu na Prostredie a prevádzku. Pre objasnenie významu kategórií vo vzťahu k systémom, službám, kvalitatívnym parametrom a chybám platí, že kategória systému, alebo služby má najmä deklaratívny charakter. Kategória kvalitatívneho parametra, alebo chyby má z pohľadu poskytovania služieb podpory a údržby zásadný význam, nakoľko závažnosť dopadu porušenia kvalitatívneho parametra, resp. vzniku chyby na Prostredie determinuje postupy uplatňované po vzniku porušenia.

2.1 Systémy a služby

Systémy a služby sú z hľadiska významu pre zabezpečenie výkonu procesných činností Objednávateľa kategorizované ako kritické, alebo významné. Do doby súhrnnej doby nedostupnosti sa započítava nedostupnosť všetkých systémov a/alebo služieb rovnakej kategórie.

2.2 Chyby

Chyba kategórie P1 (Kritická)

Kritické chyby obmedzujú správne fungovanie a úplnú dostupnosť systému a všetkých jeho funkcionalít. Nie je možné ich vynechať alebo obísť pomocou náhradného riešenia, alebo postupu. Spôsobujú zlyhanie celého systému, alebo majú závažné organizačné, alebo finančné dopady. Tieto chyby sa prejavujú všetkým používateľom a ich výskyt je reprodukovateľný (nie je náhodný). Kritické chyby sa vyskytujú iba v produkčných systémoch.

Chyba kategórie P2 (Závažná)

Závažné chyby obmedzujú funkčnosť časti systému, pričom ostatné funkcie pracujú bez problémov, alebo systém, alebo jeho časť nepracuje podľa popisu vo funkčnej špecifikácii,



resp. technickej dokumentácii. Tieto chyby sa prejavujú všetkým, alebo len jednotlivým používateľom a ich výskyt je reprodukovateľný (nie je náhodný). Závažné chyby sa vyskytujú v produkčných a testovacích systémoch.

Chyba kategórie P3 (Jednoduchá)

Jednoduché chyby, ktoré nenarúšajú funkčnosť Systému, resp. jeho aplikácie a spôsobujú obmedzenú, spomalenú, alebo inak degradovanú funkcionalitu, každá chyba, ktorá nie je chybou kategórie P1, resp. P2. Sem patria aj chyby, ktoré sa vyskytujú náhodne. Jednoduché chyby sa vyskytujú v produkčných a testovacích systémoch.

2.3 Kvalitatívne parametre

Jednotlivé služby sú, okrem úkonov, ktorých systematické vykonávanie sprevádza riadne dodávanie služieb, charakterizované najmä kvalitatívnymi parametrami, ktoré definujú spôsob vyhodnotenia kvality ich dodávania. Riadne dodávanie služieb je indikované plnením kvalitatívnych parametrov na požadovanej úrovni a v požadovanom čase. Kvalitatívne parametre služieb sú z hľadiska významu pre dodávanie služieb kategorizované ako kritické a významné. Porušenie kritického kvalitatívneho parametra môže byť sprievodným znakom vzniku kritickej, alebo závažnej chyby s ohľadom na dobu splnenia kvalitatívneho parametra na požadovanej úrovni. Pri porušení kritického kvalitatívneho parametra je vylúčené poskytnutie lehoty na nápravu porušenia. Pri porušení významného kvalitatívneho parametra je prípustné jednorazové predĺženie lehoty na splnenie kvalitatívneho parametra, maximálne však v dĺžke pôvodnej lehoty na splnenie významného kvalitatívneho parametra. Ak nie je výslovne uvedená lehota na splnenie významného kvalitatívneho parametra, potom je táto lehota jeden pracovný deň. Predĺženie lehoty na splnenie kvalitatívneho parametra musí byť písomne odsúhlasené Objednávateľom a nárok Objednávateľa na zmluvnú pokutu/sankciu za nesplnenie kvalitatívneho parametra poskytnutím dodatočnej lehoty nie je dotknutý.

3. Parametre poskytovania služieb

Štandardný prevádzkový čas	v pracovných dňoch (pondelok-piatok) od 6:30 do 18:00		
Dostupnosť ServiceDesk	Nepretržite, okrem odsúhlasených technických odstávok mimo štandardného prevádzkového času, maximálna akceptovaná nedostupnosť 4 hodiny/mesiac		
Kategória systému/služby/chyby	P1	P2	P3
Denná dostupnosť služieb podpory a údržby	v pracovnom čase 10 hodín denne (od 7:00 do 17:00) 5 dní v týždni (pondelok – piatok) s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja		
Maximálna doba odpovede (reakčná doba)	1h	2h	4h
Maximálna doba poskytnutia náhradného riešenia	--	6h	12h
Maximálna doba vyriešenia (odstránenie chyby)	4h	12h	48h
Súhrnná akceptovaná nedostupnosť	<5h/mesiac	<10h/mesiac	

Maximálne doby začínajú plynúť dátumom a časom prvého výskytu hlásenia o vzniku chyby v záznamovom súbore systému, alebo zaevidovaním úlohy prislúchajúcej vzniknutej chybe v systéme ServiceDesk (podľa toho, čo nastane skôr) a vzťahujú sa na dennú dostupnosť služieb podpory a údržby.

Doba odpovede plynie do písomného potvrdenia o zaevidovaní hlásenia o vzniku chyby na strane Poskytovateľa. Doba poskytnutia náhradného riešenia plynie do písomného oznámenia o poskytnutí náhradného riešenia v systéme ServiceDesk. Doba vyriešenia (odstránenia chyby) plynie do výskytu hlásenia o odstránení chyby v záznamovom súbore systému, alebo do písomného oznámenia o odstránení chyby v systéme ServiceDesk (podľa toho, čo nastane skôr).

Ak nie je výslovne uvedené inak, nedodržanie maximálnych dôb pri odstraňovaní jednoduchých chýb kategórie P3 je porušením významného kvalitatívneho parametra.

4. Riadenie dodávania služieb podpory a údržby

4.1 ServiceDesk

Pre potreby riadenia procesu dodávania služieb podpory a údržby Poskytovateľ zabezpečí prevádzku systému ServiceDesk. Systém ServiceDesk je primárnym komunikačným kanálom medzi Objednávateľom a Poskytovateľom služieb podpory a údržby. Systém ServiceDesk disponuje webovým rozhraním prístupným zo siete internet, všetky požadované funkcionality musia byť prístupné prostredníctvom webového rozhrania. Prevádzkovaný systém ServiceDesk musí podporovať workflow pre riadenie dodávania služieb v zmysle štandardu ITILv3.

Každá úloha/položka zaevidovaná v systéme ServiceDesk musí byť jednoznačne identifikovateľná minimálne pomocou:

- ID úlohy,
- ID autora/zadávatel'a,
- dátumu a času vytvorenia,
- druhu (úloha, chyba, požiadavka na zmenu/rozvoj),
- názvu,
- domény/oblasti, ktorej sa týka (siet'ová infraštruktúra, aplikácia, databáza, technologická infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, ...),
- časti prostredia, ktorej sa týka (FOND, ASPREG, EPŽ, SADI, virtualizácia, ...),
- popisu,
- priority riešenia (0-100%),
- závažnosti (kritická, vážna, nekritická),
- stavu vybavenia (zaevidovaná, v riešení, riešenie na schválenie, na testovanie, na akceptáciu, akceptovaná v testovacom prostredí, akceptovaná v produkčnom prostredí, odložená, zrušená, na doplnenie, doplnená) a
- dátumu ukončenia.

Každý procesný úkon v rámci úlohy/položky, alebo zmena stavu, musí byť dokumentovateľný minimálne dátumom, časom, identifikáciou autora a popisom úkonu/položky prostredníctvom správ v konverzáciách prislúchajúcich ku konkrétnej úlohe. Systém ServiceDesk musí pre účely špecifikácie a dokumentácie umožňovať pripojenie

súborov ľubovoľného typu k jednotlivým úlohám/položkám. Systém ServiceDesk musí umožňovať export všetkých evidenčných údajov v štruktúre závislej od povahy exportu (export všetkých údajov o jednotlivých úlohách, export dokumentačných záznamov a správ o priebehu plnenia konkrétnej úlohy) vo formáte CSV, XLS a TXT, resp. inom vhodnom štandardnom formáte.

Systém ServiceDesk prevádzkovaný Poskytovateľom bude obsahovať iba úlohy evidované pri poskytovaní služieb podpory, údržby a rozvoja Objednávateľovi.

Od Poskytovateľa sa požaduje riadiť a zaznamenávať výkony úloh v systéme ServiceDesk v jednotlivých krokoch realizácie úloh, činností a výkonov pri dodávaní služieb (plánovaný začiatok úlohy, odsúhlasený začiatok úlohy, začiatok úlohy, dokončenie úlohy/odovzdanie úlohy na testovanie Objednávateľovi, odovzdanie sprievodnej dokumentácie úlohy, akceptácia vykonanej úlohy).

4.2 Štandardný postup dodávania služieb

Štandardný postup dodávania služieb sa používa pri vykonávaní úloh v rámci dodávania služieb, pri ktorých nie je potrebné prerušenie prevádzky produkčného Prostredia Objednávateľa a nie je potrebná koordinácia úkonov medzi Poskytovateľom a Objednávateľom. Každý krok postupu je zaevidovaný v systéme ServiceDesk, ktorý umožňuje realizáciu a dokumentáciu jednotlivých krokov postupu.

1. Zaevidovanie úlohy (Poskytovateľ/Objednávateľ) a návrh začiatku realizácie úlohy (dátum a čas),
2. Zaevidovanie začiatku realizácie úlohy (Poskytovateľ),
3. Realizácia úlohy (Poskytovateľ),
4. Zaevidovanie ukončenia realizácie úlohy, odovzdanie sprievodnej dokumentácie (Poskytovateľ),
5. Overenie kvalitatívnych parametrov úlohy (Objednávateľ),
6. Lehota na nápravné opatrenia v prípade nesplnenia kvalitatívneho parametra (Poskytovateľ),
7. Akceptácia realizácie úlohy (Objednávateľ).

4.3 Schvaľovaný postup dodávania služieb

Schvaľovaný postup dodávania služieb sa používa pri vykonávaní úloh v rámci dodávania služieb, pri ktorých je potrebná koordinácia úkonov medzi Poskytovateľom a Objednávateľom. Každý krok postupu je zaevidovaný v systéme ServiceDesk, ktorý umožňuje realizáciu a dokumentáciu jednotlivých krokov postupu.

1. Zaevidovanie úlohy (Poskytovateľ/Objednávateľ) a návrh začiatku realizácie úlohy (dátum a čas),
2. Odsúhlasenie naplánovaného začiatku realizácie úlohy (Objednávateľ/Poskytovateľ),
3. Potvrdenie začiatku realizácie úlohy, naplánovanie odstávky produkčného systému (Objednávateľ),
4. Zaevidovanie začiatku realizácie úlohy (Poskytovateľ),
5. Odstávka prevádzky produkčného systému a realizácia úlohy (Poskytovateľ),
6. Zaevidovanie ukončenia realizácie úlohy, odovzdanie sprievodnej dokumentácie (Poskytovateľ),
7. Obnovenie prevádzky produkčného systému (Poskytovateľ),

8. Overenie kvalitatívnych parametrov úlohy (Objednávateľ),
9. Lehota na nápravné opatrenia v prípade nesplnenia kvalitatívneho parametra (Poskytovateľ),
10. Akceptácia realizácie úlohy (Objednávateľ).

Ak v prípade schvaľovaných/odsúhlasovaných krokov nepríde k spätnej väzbe Objednávateľa do 10:00 nasledujúceho pracovného dňa, považuje sa jednotlivé vykonanie úlohy za Poskytovateľom zrealizované. Ak v prípade schvaľovaných/odsúhlasovaných krokov nepríde k spätnej väzbe Poskytovateľa do 10:00 nasledujúceho pracovného dňa, považuje sa jednotlivé vykonanie úlohy za Poskytovateľom nezrealizované.

4.4 Schvaľovaný postup dodávania služieb s testovaním

Schvaľovaný postup dodávania služieb s testovaním sa používa pri vykonávaní úloh v rámci dodávania služieb, pri ktorých je potrebná koordinácia úkonov medzi Poskytovateľom a Objednávateľom a realizácia úlohy musí byť pred uvoľnením do produkčného prostredia overená v testovacom prostredí. Každý krok postupu je zaevidovaný v systéme ServiceDesk, ktorý umožňuje realizáciu a dokumentáciu jednotlivých krokov postupu.

1. Zaevidovanie úlohy (Poskytovateľ/Objednávateľ) a návrh začiatku realizácie úlohy (dátum a čas),
2. Odsúhlasenie naplánovaného začiatku realizácie úlohy (Objednávateľ/Poskytovateľ),
3. Zaevidovanie začiatku realizácie úlohy v testovacom prostredí (Poskytovateľ),
4. Zaevidovanie ukončenia realizácie úlohy v testovacom prostredí (Poskytovateľ),
5. Overenie kvalitatívnych parametrov úlohy v testovacom prostredí (Objednávateľ),
6. Akceptácia realizácie úlohy v testovacom prostredí (Objednávateľ),
7. Potvrdenie začiatku realizácie úlohy, naplánovanie odstávky produkčného systému (Objednávateľ),
8. Zaevidovanie začiatku realizácie úlohy v produkčnom prostredí (Poskytovateľ),
9. Odstávka prevádzky produkčného systému a realizácia úlohy (Poskytovateľ),
10. Obnovenie prevádzky produkčného systému (Poskytovateľ),
11. Zaevidovanie ukončenia realizácie úlohy, odovzdanie sprievodnej dokumentácie (Poskytovateľ),
12. Overenie kvalitatívnych parametrov úlohy (Objednávateľ),
13. Lehota na nápravné opatrenia v prípade nesplnenia kvalitatívneho parametra (Poskytovateľ),
14. Akceptácia realizácie úlohy (Objednávateľ).

Ak v prípade schvaľovaných/odsúhlasovaných krokov nepríde k spätnej väzbe Objednávateľa do 10:00 nasledujúceho pracovného dňa, považuje sa jednotlivé vykonanie úlohy za Poskytovateľom zrealizované. Ak v prípade schvaľovaných/odsúhlasovaných krokov nepríde k spätnej väzbe Poskytovateľa do 10:00 nasledujúceho pracovného dňa, považuje sa jednotlivé vykonanie úlohy za Poskytovateľom nezrealizované.

5. Špecifikácia služieb podpory a údržby

5.1 Poskytovanie a prevádzka systému ServiceDesk

Systém ServiceDesk je primárnym komunikačným kanálom medzi Objednávateľom a Poskytovateľom služieb, je prostriedkom na riadenie procesov spojených s dodávaním



služieb podpory, údržby a rozvoja, slúži na evidenciu úkonov (aj v rámci čiastkových úloh) v procese dodávania jednotlivých služieb a čiastkových úloh v rámci služieb, hlásenie chýb a zadávanie požiadaviek (úloh) na jednotlivé činnosti a úkony, slúži na dokumentáciu priebehu poskytovania služieb, úloh a úkonov, evidenciu sprievodnej dokumentácie, evidenciu odhadovanej prácnosti, ocenenia prác požadovaných nad rámec služieb podpory a údržby, ich schvaľovanie/odsúhlasovanie a akceptáciu.

System ServiceDesk

- musí poskytovať funkciu ServiceDesk a podporovať procesy súvisiace s dodávaním služieb podpory a údržby (riadenie chýb, riadenie udalostí, riadenie problémov, riadenie zmien, plnenie požiadaviek a iných) v zmysle štandardu ITILv3,
- predstavuje hlavný, jednotný kontaktný bod medzi Poskytovateľom a Objednávateľom služieb,
- poskytuje notifikácie o zmene významných parametrov jednotlivým úloh účastníkom procesu,
- umožňuje pridelenie kompetenčných rolí používateľom a obmedzenie oprávnení na manipuláciu s údajmi podľa pridelenej používateľskej role (úplný prístup, iba čítanie, čítanie a zápis, schvaľovanie odhadov prácnosti, akceptácia)
- je prevádzkovaný Poskytovateľom v dostupnosti vymedzenej v kapitole 2. Nedostupnosť systému ServiceDesk je považovaná za nedodávanie služieb.

Každá úloha/položka zaevidovaná v systéme ServiceDesk musí byť jednoznačne identifikovateľná pomocou ID úlohy, ID autora/zadávatel'a, dátumom a časom vytvorenia, druhom (úloha, chyba, požiadavka na zmenu), názvom, doménou/oblasťou, ktorej sa týka (sieťová infraštruktúra, aplikácia, databáza, technologická infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, ...), časťou prostredia, ktorej sa týka (FOND, ASPREG, EPŽ, SADI, virtualizácia, ...), popisom, prioritou riešenia (0-100%), závažnosťou (kritická, vážna, nekritická), stavom vybavenia (zaevidovaná, v riešení, riešenie na schválenie, na testovanie, na akceptáciu, akceptovaná v testovacom prostredí, akceptovaná v produkčnom prostredí, odložená, zrušená, na doplnenie, doplnená) a dátumom ukončenia. Každý procesný úkon v rámci úlohy/položky, alebo zmena stavu, musí byť dokumentovateľný minimálne dátumom, časom, identifikáciou autora a popisom úkonu/položky prostredníctvom správ v konverzáciách prislúchajúcich ku konkrétnej úlohe. Systém ServiceDesk musí pre účely špecifikácie a dokumentácie umožňovať pripojenie súborov k jednotlivým úlohám/položkám. Systém ServiceDesk musí umožňovať export všetkých evidenčných údajov v štruktúre závislej od povahy exportu (export všetkých údajov o jednotlivých úlohách, export dokumentačných záznamov a správ o priebehu plnenia konkrétnej úlohy) vo formáte CSV, XLS a TXT, resp. inom vhodnom štandardnom formáte.

Medzi hlavné prevádzkové parametre systému patria najmä:

- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na prihlásenie používateľ'a,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na načítanie údajov,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na uloženie nových, alebo modifikovaných údajov.

Štandardný prevádzkový stav systému je definovaný priemernými hodnotami (100 meraní v rôznych časoch štandardného prevádzkového času) doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov. Požiadavky na prihlásenie používateľ'a, požiadavky na načítanie údajov a požiadavky na uloženie nových, alebo modifikovaných údajov sa zadávajú prostredníctvom



formulárov webového rozhrania systému. Priemerné hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov systému merané v štandardnom prevádzkovom čase z monitoring a management virtuálneho stroja (servera) v infraštruktúre Objednávateľa budú súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu pri preberaní/odovzdávaní Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Referenčné meranie priemerných hodnôt doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému sa uskutočňuje každých 90 dní.

Maximálne prípustné hodnoty hlavných prevádzkových parametrov systému merané z management a monitoring virtuálneho stroja:

- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na prihlásenie používateľa – 3 sekundy,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na načítanie údajov - 5 sekúnd,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na uloženie nových, alebo modifikovaných údajov - 10 sekúnd.

5.1.1 Popis služby

V rámci služby je požadované zabezpečenie nepretržitej prevádzky systému ServiceDesk kompatibilného so systémom riadenia IT procesov ITILv3. Systém ServiceDesk je prevádzkovaný v infraštruktúre Poskytovateľa služieb podpory a údržby. Na požiadanie Objednávateľa vytvorí Poskytovateľ v systéme ServiceDesk používateľské účty s určenými úrovňami prístupu (rolami). Služba je významná.

5.1.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná priebežne, každé dodávanie služby je evidované v systéme ServiceDesk ako súhrnná úloha pre kalendárny mesiac, každá odchýlka od štandardného prevádzkového stavu musí byť nahlásená písomne a telefonicky kontaktným osobám Poskytovateľa. Priebežné plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každý kalendárny mesiac.

5.1.3 Kvalitatívne parametre

1. Udržiavanie štandardného prevádzkového stavu. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je hodnota doby odozvy ktoréhokoľvek hlavného parametra štandardného prevádzkového stavu zhoršená o viac, ako 10% oproti poslednému referenčnému meraniu .**
2. Evidencia písomných hlásení o odchýlkach od štandardného prevádzkového stavu systému v systéme ServiceDesk do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku odchýlky (dni prvého písomného hlásenia o odchýlke). **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak písomné hlásenie o odchýlke od štandardného prevádzkového stavu nie je možné jednoznačne (dátum a čas zaevidovania, popis úlohy a sprievodná dokumentácia) priradiť k úlohe zaevidovanej v systéme ServiceDesk v čase do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku odchýlky (dni prvého písomného hlásenia o odchýlke).**

3. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh priebežného dodávania služby 35 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy prekročí 35 kalendárnych dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.1.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému budú priebežne automaticky merané počas štandardného prevádzkového času a Objednávateľom vyhodnocované. Nesplnenie kvalitatívneho parametra musí byť Objednávateľom písomne a telefonicky oznámené Poskytovateľovi.
2. Výskyt písomných hlásení o odchyľkach bude kontrolovaný voči evidencii úloh v systéme ServiceDesk.
3. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.2 Synchronizácia databáz produkčných a testovacích prostredí

Pravidelná, ad-hoc a na vyžiadanie vykonávaná významná služba aktualizácia/synchronizácia (obsahu) databáz v testovacom prostredí (databáza FOND, databáza subsystému SADI, databáza subsystému ASPREG, databáza subsystému EPŽ, iná databáza súčasťou Prostredia) na základe produkčných databáz.

5.2.1 Popis služby

V rámci služby sa požaduje priebežne zachovať zhodu databáz v testovacom prostredí a produkčnom prostredí z pohľadu štruktúry a obsahu. V pravidelných časových intervaloch (minimálne každých 14 dní), v prípade vzniku významnej udalosti (napr. začiatok testovania zmien funkcionality; začiatok diagnostiky kritických a závažných chýb; začiatok školenia používateľov), resp. na požiadanie Objednávateľa prostredníctvom systému ServiceDesk sa požaduje databázy v testovacom prostredí zaktualizovať z pohľadu štruktúry aj z pohľadu ich obsahu s výnimkou situácie, kedy je v testovacom prostredí implementovaná zmena súvisiaca s dátovým modelom daného systému a synchronizáciou databáz by boli modifikované zmeny, ktoré majú byť predmetom testovania. Výnimočná situácia v databáze systému, alebo subsystému nemá vplyv na povinnosť synchronizácie databáz ostatných systémov a subsystémov. Cieľom je umožnenie overenia akejkoľvek funkcionality v testovacom prostredí na údajoch a spôsobom ekvivalentným s produkčným prostredím. Referenčnými databázami sú databázy produkčných (sub)systémov.

5.2.2 Riadenie dodania služby

Každé jednotlivé dodanie služby je potrebné evidovať v systéme ServiceDesk ako samostatnú úlohu. Jednotlivé úlohy sú v rámci služby dodávané schvaľovaným postupom. Služba je významná.

5.2.3 Kvalitatívne parametre

1. Úplná zhoda databázy v testovacom prostredí a jej ekvivalentu v produkčnom prostredí z pohľadu štruktúry k určitému dátumu a času. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak je zistená nezhoda databáz z pohľadu štruktúry v čo i len jednom štruktúrnom parametri.**
2. Úplná zhoda databázy v testovacom prostredí a jej ekvivalentu v produkčnom prostredí z pohľadu údajov k určitému dátumu a času. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak je zistená nezhoda databáz z pohľadu údajov v čo i len jednej údajovej hodnote.**
3. Súhrnná dĺžka jednotlivej realizácie úlohy od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie úlohy v systéme ServiceDesk do zaevidovania ukončenia realizácie úlohy (časový interval realizácie úlohy). **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval realizácie úlohy prekročí časový interval predchádzajúcej realizácie úlohy o viac, ako 10%.** Referenčná dĺžka realizácie úlohy bude stanovená pri odovzdávaní prostredia do správy Poskytovateľa služieb - Pre prvú realizáciu úlohy je referenčný časový interval uvedený v odovzdávacom/preberacom protokole. Nezaevidovanie ukončenia úlohy, alebo neodovzdanie sprievodnej dokumentácie sa považuje za porušenie kvalitatívneho parametra.
4. Maximálny interval realizácie úlohy 14 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy prekročí 14 kalendárnych dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.2.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Úplná zhoda databáz z pohľadu štruktúry bude kontrolovaná algoritmicky – databázovým skriptom. Výsledkom kontroly musí byť úplná zhoda štruktúr všetkých databáz.
2. Úplná zhoda databáz z pohľadu údajov bude kontrolovaná algoritmicky – databázovým skriptom. Výsledkom kontroly musí byť úplná zhoda údajov všetkých databáz.
3. Súhrnná dĺžka realizácie bude kontrolovaná prostredníctvom evidencie jednotlivých krokov procesu v systéme ServiceDesk.
4. Maximálny interval realizácie úlohy bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.3 Prevádzka vývojového prostredia s anonymizovanými údajmi v databázach v infraštruktúre Poskytovateľa

Vývojové prostredie slúži na odlaďovanie implementácie nových funkcionalít a zmien v implementácii existujúcich funkcionalít nad anonymizovanými údajmi v infraštruktúre Poskytovateľa tak, aby po nasadení aktualizácií testovacieho prostredia Objednávateľa bola zachovaná jeho stabilita a aby všetky existujúce funkcie (aplikačné, databázové, integračné,

infraštruktúrne,...) v testovacom prostredí pracovali v rovnakej kvalite, ako pred nasadením aktualizácie. Funkcionality systémov a subsystémov vo vývojovom prostredí sú zhodné s funkcionalitami systémov a subsystémov v testovacom (produkčnom) prostredí s výnimkou obdobia implementácie rozvojových požiadaviek. Výstupné zostavy údajov generované systémami a subsystémami Vývojového prostredia sú jediným indikátorom súladu/nesúladu implementácií a databáz vývojového a testovacie, resp. produkčného prostredia. Databázy systémov a subsystémov vo vývojovom prostredí sú zhodné z hľadiska štruktúry s databázami v testovacom prostredí, z hľadiska údajov obsahujú anonymizované údaje tak, aby boli splnené zákonné požiadavky v oblasti ochrany osobných údajov a aby bolo zabezpečené, že citlivé údaje o klientoch Objednávateľa sú zo strany Poskytovateľa maximálne chránené.

5.3.1 Popis služby

Služba je významná. V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- prevádzkovanie vývojového prostredia v infraštruktúre Poskytovateľa služieb podpory a údržby tak, aby vývojové prostredie bolo z hľadiska funkcionalít identické s testovacím prostredím prevádzkovaným v infraštruktúre Objednávateľa. Vývojové prostredie je prevádzkované ako celok a obsahuje všetky systémy a subsystémy APV, pre ktoré je v infraštruktúre Objednávateľa prevádzkované testovacie prostredie (FOND, ASPREG, SADI, EPŽ), vrátane integrácií (vzájomných aj externých),
- udržiavať priebežnú zhodu funkcionalít, nastavení, konfigurácií, štruktúr databáz a ostatných náležitostí systémov a subsystémov (testovacieho) Prostredia Objednávateľa pre účely odladovania implementácie rozvojových a iných zmien vo vývojovom prostredí prevádzkovanom v infraštruktúre Poskytovateľa,
- udržiavať v databázach vývojového prostredia anonymizované údaje tak, aby bol zachovaný formálny význam údajov (pre účely odladovania zmien) a zároveň aby bola vylúčená spojitosť/podobnosť údajov v jednotlivých záznamoch so skutočnými údajmi klientov Objednávateľa v databázach testovacieho a produkčného prostredia,
- vykonať aktualizáciu vývojového prostredia z hľadiska funkcionalít, štruktúry a obsahu databáz na požiadanie prostredníctvom ServiceDesk systému, a/alebo vždy pred začiatkom realizácie každej rozvojovej úlohy, alebo úlohy, ktorej súčasťou je zmena implementácie funkcionality, alebo implementácia novej funkcionality systémov a subsystémov APV,
- modifikovať všetky výstupné zostavy systémov a subsystémov vývojového prostredia tak, obsahovali na začiatku text „VÝVOJOVÉ PROSTREDIE“, pričom následná štruktúra výstupných zostáv zostane identická voči výstupným zostavam systémov a subsystémov testovacieho a produkčného prostredia.

5.3.2 Riadenie dodania služby

Jednotlivé úlohy sú v rámci služby dodávané štandardným postupom. V rámci štandardného procesu dodávania služieb bude pri každej jednotlivjej realizácii úlohy Objednávateľom špecifikovaný názov výstupnej zostavy, ktorá sa použije na meranie kvality poskytovanej služby. Názov výstupnej zostavy generovaných údajov pre meranie kvality úlohy v rámci poskytovanej služby bude Poskytovateľovi oznámený Objednávateľom prostredníctvom systému ServiceDesk najneskôr súčasne s odsúhlasením plánovaného začiatku realizácie

úlohy. Zostava vygenerovaná z vývojového prostredia tvorí sprievodnú dokumentáciu dodania služby.

5.3.3 Kvalitatívne parametre

1. Vygenerovanie výstupnej zostavy z vývojového prostredia s identickou štruktúrou (text „VÝVOJOVÉ PROSTREDIE“ sa nepovažuje za porušenie identity/zhody) voči výstupnej zostave s rovnakým názvom vygenerovanej zo systému, alebo subsystému testovacieho, resp. produkčného prostredia. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak zostava vygenerovaná z vývojového prostredia nemá identickú štruktúru v čo i len jednom znaku voči zostave vygenerovanej z testovacieho, resp. produkčného prostredia.**
2. Súhrnná dĺžka jednotlivej realizácie úlohy (vygenerovanie výstupnej zostavy) od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie úlohy v systéme ServiceDesk do zaevidovania ukončenia realizácie úlohy (časový interval realizácie úlohy). **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval realizácie úlohy prekročí 60 minút.** Nezaevidovanie ukončenia úlohy, alebo neodovzdanie sprievodnej dokumentácie sa považuje za porušenie kvalitatívneho parametra.
3. Maximálny interval realizácie úlohy 90 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy prekročí 90 kalendárnych dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.3.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Úplná zhoda výstupnej zostavy z testovacieho a vývojového prostredia z pohľadu štruktúry bude kontrolovaná algoritmicke – porovnávacím skriptom. Výsledkom kontroly musí byť úplná zhoda štruktúry výstupných zostáv (s výnimkou úvodného textu „VÝVOJOVÉ PROSTREDIE“).
2. Súhrnná dĺžka realizácie bude kontrolovaná prostredníctvom evidencie jednotlivých krokov procesu v systéme ServiceDesk.
3. Maximálny interval realizácie úlohy bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.4 Monitoring a zabezpečenie prevádzky technologických prvkov systémovej infraštruktúry

Systémová infraštruktúra je časťou Prostredia Objednávateľa. Systémová infraštruktúra pozostáva z prostredia pre serverovú virtualizáciu, virtuálnych aplikačných serverov, dátového úložiska, zálohovacej infraštruktúry. Stabilná a bezporuchová prevádzka systémovej infraštruktúry je nutnou podmienkou pre bezporuchovú a stabilnú prevádzku Prostredia Objednávateľa. Popis systémovej infraštruktúry je uvedený v kapitole 3 Časti ASP. Štandardný prevádzkový stav systémového prostredia je stav systémového prostredia Objednávateľa v čase preberania Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Hlavné parametre a hodnoty parametrov štandardného prevádzkového stavu Prostredia Objednávateľa sú špecifikované v preberacom/odovzdávacom protokole. Kategorizácia chýb a odchýlok od

štandardného prevádzkového stavu je súčasťou technickej dokumentácie jednotlivých prvkov systémovej infraštruktúry. Každý prvok systémovej infraštruktúry musí počas prevádzky automaticky vytvárať štandardný/natívny súbor so záznamom udalostí (log). Dátum a čas záznamov v záznamových súboroch jednotlivých prvkov musí byť synchronizovaný s internetovým časom (NTP). Obsahová a formálna stránka záznamových súborov a ich vlastnosti sú dané technickou dokumentáciou jednotlivých prvkov systémovej infraštruktúry. Ak je úroveň detailu záznamového súboru konfigurovateľná, musí úroveň detailu záznamového súboru zostať rovnaká, ako v čase preberania/odovzdávania Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Záznamové súbory všetkých prvkov infraštruktúry musia byť denne automaticky zálohované na určené zariadenie Objednávateľa (PC/server v rámci infraštruktúry). Zoznam záznamových súborov a úroveň detailu záznamových súborov jednotlivých prvkov systémovej infraštruktúry Prostredia Objednávateľa je súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu.

5.4.1 Popis služby

Služba je kritická. V rámci poskytovania služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu (prevádzkových parametrov) prvkov systémovej infraštruktúry od úrovne prostredia pre serverovú virtualizáciu (vrátane),
- udržiavanie konfigurácií a nastavení prvkov systémovej infraštruktúry v stave potrebnom pre bezporuchovú a stabilnú (nepreerušenu) prevádzku Prostredia Objednávateľa,
- udržiavanie bezporuchového prevádzkového stavu technologických prvkov systémovej infraštruktúry v štandardnom prevádzkovom stave, tak, aby prevádzkový stav jednotlivých prvkov systémovej infraštruktúry nevykazoval závažné a kritické chyby a aby jeho výkonnosť nebola limitovaná,
- evidovať všetky závažné a kritické chyby a odchýlky od štandardného prevádzkového stavu do systému ServiceDesk,
- evidovať priebežné dodávanie služby v systéme ServiceDesk ako súhrnnej úlohy v rámci každého mesiaca. Súhrnná úloha obsahuje sumár udalostí, chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu ktoré sa v technologickej časti Prostredia Objednávateľa vyskytli v priebehu mesiaca, vrátane popisu krokov, ktoré viedli k odstráneniu príčin prípadných chýb, resp. k návratu systémového prostredia do štandardného prevádzkového stavu a sprievodnej dokumentácie,
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii prvkov systémovej infraštruktúry s cieľom zvyšovania výkonnosti a efektivity Prostredia Objednávateľa

5.4.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná priebežne, každá odchýlka od štandardného prevádzkového stavu musí byť zaevidovaná v systéme ServiceDesk. V prípade, že si realizácia servisnej úlohy pri zabezpečovaní prevádzky technologických prvkov systémovej infraštruktúry vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Priebežné plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každý jednotlivý mesiac.

5.4.3 Kvalitatívne parametre

1. Počet pretrvávajúcich kritických chýb. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je počet kritických chýb pretrvávajúcich viac ako:**
 - posledných 30 kalendárnych dní väčší ako 0, alebo
 - posledných 7 kalendárnych dní väčší ako 2, alebo
 - posledný jeden kalendárny deň väčší ako 4.
2. Počet pretrvávajúcich závažných chýb. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je počet závažných chýb pretrvávajúcich viac ako**
 - posledných 30 kalendárnych dní väčší ako 0, alebo
 - posledných 7 kalendárnych dní väčší ako 2, alebo
 - posledný jeden kalendárny deň väčší ako 4.
3. Evidencia závažných a kritických chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu prvkov systémovej infraštruktúry v systéme ServiceDesk do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore). **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak záznamový súbor čo i len jedného prvku systémovej infraštruktúry obsahuje záznam čo i len jednej kritickej chyby, alebo záznam čo i len jednej závažnej chyby, ktorý nie je možné jednoznačne (dátum a čas zaevidovania, popis úlohy a sprievodná dokumentácia) priradiť k úlohe zaevidovanej v systéme ServiceDesk v čase do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).**
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh priebežného dodávania služby 35 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy prekročí 35 kalendárnych dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.4.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Kritická chyba pretrváva, ak sa od prvého výskytu hlásenia o chybe v záznamovom súbore do uplynutia lehoty na odstránenie kritickej chyby v záznamovom súbore neobjaví informácia o odstránení chyby, odstránení príčiny vzniku chyby, resp. návrate prvku systémovej infraštruktúry do štandardného prevádzkového stavu (v zmysle technickej dokumentácie prvku infraštruktúry). Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Za čas odstránenia kritickej chyby sa považuje aj čas akceptácie úlohy (Objednávateľom) zaevidovanej pri vzniku chyby v systéme ServiceDesk.
2. Závažná chyba pretrváva, ak sa od prvého výskytu hlásenia o chybe v záznamovom súbore do uplynutia lehoty na odstránenie závažnej chyby v záznamovom súbore neobjaví informácia o odstránení chyby, odstránení príčiny vzniku chyby, resp. návrate prvku systémovej infraštruktúry do štandardného prevádzkového stavu (v zmysle technickej dokumentácie prvku infraštruktúry). Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Za čas odstránenia závažnej chyby sa považuje aj čas

akceptácie úlohy (Objednávateľom) zaevidovanej pri vzniku chyby v systéme ServiceDesk.

3. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Výskyt závažných a kritických chýb v záznamových súboroch bude kontrolovaný voči evidencii úloh v systéme ServiceDesk.
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.5 Monitoring a zabezpečenie prevádzky primárneho systému FOND

Informačný systém FOND je primárnym informačným systémom Objednávateľa. Architektúra systému je popísaná v časti ASP v kapitole 2.1. Kritická služba sa týka monitoringu a zabezpečenia prevádzky produkčného a testovacieho prostredia systému.

Klientska aplikácia zabezpečuje rozhranie pre:

- zobrazovanie evidenčných údajov,
- vytváranie nových a zmenu existujúcich údajov,
- vedenie evidenčných úkonov v rámci procesných pravidiel (workflow),
- kontrolu oprávnení a rolí používateľov,
- zadávanie požiadaviek na výstupné zostavy a zobrazovanie výsledkov výstupných zostáv,
- zobrazovanie štatistických prehľadov a export údajov z prehľadov do MS Excel,
- kontrolu realizácie pokynov riadenia podpôr v partnerskej banke,
- administrátorskú správu konfigurovateľných funkcionalít.

Údaje systému sú uložené v databáze (zdieľaná inštancia). Systémové súbory, výstupné zostavy a šablóny dokumentov sú uložené na samostatnom súborovom serveri.

Systém počas prevádzky vytvára vlastný záznamový súbor, operačný systém virtuálneho stroja, v ktorom je systém prevádzkovaný vytvára záznamové súbory. Záznamový súbor systému vytvára hlásenia o zaregistrovaní požiadavky a zrealizovaní požiadavky spôsobom, ktorý umožňuje jednoznačné stotožnenie hlásení súvisiacich s jednou transakciou.

Medzi hlavné prevádzkové parametre systému patria najmä:

- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na prihlásenie používateľa,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na načítanie údajov z databázy,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na uloženie nových, alebo modifikovaných údajov do databázy,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vygenerovanie výstupnej zostavy údajov,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vykonanie zmien v konfigurácii systému,

Štandardný prevádzkový stav systému je definovaný priemernými hodnotami (100 meraní v rôznych časoch štandardného prevádzkového času) doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov. Požiadavky na prihlásenie používateľa, požiadavky na načítanie údajov, požiadavky na uloženie nových, alebo modifikovaných údajov, požiadavky na vygenerovanie výstupnej zostavy údajov a požiadavky na vykonanie zmien v konfigurácii systému sa zadávajú prostredníctvom grafického užívateľského rozhrania systému. Vzhľadom na množstvo evidenčných údajov je grafické rozhranie systému členené do zobrazovacích

celkov (formulárov a vnorených formulárov) podľa príslušnosti údajov k spracovávanej agende. Počet zobrazovacích celkov (formulárov) je menší ako 20 a náročnosť realizácie požiadavky na načítanie, alebo modifikáciu údajov závisí od aktuálne aktívneho zobrazovacieho celku (formulára). Meranie doby odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na načítanie, alebo modifikáciu údajov prebieha individuálne pre každý aktívny zobrazovací celok (formulár). Meranie doby odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vygenerovanie výstupnej zostavy údajov prebieha na referenčných výstupných zostavách, ktorých názvy a parametre generovania budú uvedené v preberacom a odovzdávacom protokole. Priemerné hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov systému merané v štandardnom prevádzkovom čase z monitoring a management virtuálneho stroja (servera) budú súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu pri preberaní/odovzdávaní Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Referenčné meranie priemerných hodnôt doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému sa uskutočňuje každých 90 dní a vždy po aktualizácii produkčného a/alebo testovacieho prostredia.

5.5.1 Popis služby

Služba je kritická. V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu (prevádzkových parametrov) systému a jeho častí,
- udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu systému tak, aby nevykazoval závažné a kritické chyby a aby jeho výkonnosť nebola limitovaná,
- evidovať všetky závažné a kritické chyby a odchýlky od štandardného prevádzkového stavu do systému ServiceDesk,
- evidovať priebežné dodávanie služby v systéme ServiceDesk ako súhrnnej úlohy v rámci každého mesiaca. Súhrnná úloha obsahuje hodnotenie úspešnosti prevádzkovania systému v štandardnom prevádzkovom stave, sumár udalostí, chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu ktoré sa v systéme vyskytli v priebehu mesiaca, vrátane popisu krokov, ktoré viedli k odstráneniu príčin prípadných chýb, resp. k návratu systému do štandardného prevádzkového stavu a sprievodnej dokumentácie,
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii systému s cieľom zvyšovania výkonnosti a efektivity systému.

5.5.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná priebežne, každá chyba, alebo odchýlka od štandardného prevádzkového stavu musí byť zaevidovaná v systéme ServiceDesk. V prípade, že si realizácia servisnej úlohy pri zabezpečovaní prevádzky systému vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Priebežné plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každý jednotlivý mesiac.

5.5.3 Kvalitatívne parametre

1. Počet pretrvávajúcich kritických, alebo závažných chýb. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je počet kritických, alebo závažných chýb pretrvávajúcich viac ako:**

- **posledných 30 kalendárnych dní väčší ako 0 (0 pre testovacie prostredie), alebo**
 - **posledných 7 kalendárnych dní väčší ako 2 (4 pre testovacie prostredie), alebo**
 - **posledný jeden kalendárny deň väčší ako 4 (8 pre testovacie prostredie).**
2. Udržiavanie štandardného prevádzkového stavu. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je hodnota doby odozvy ktoréhokoľvek hlavného parametra štandardného prevádzkového stavu (v ktorejkoľvek úrovni náročnosti) zhoršená o viac ako 10% (50% pre testovacie prostredie).**
 3. Evidencia závažných a kritických chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu systému v systéme ServiceDesk do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore). **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak záznamový súbor systému obsahuje záznam čo i len jednej kritickej chyby, alebo čo i len jednej závažnej chyby, ktorý nie je možné jednoznačne (dátum a čas zaevidovania, popis úlohy a sprievodná dokumentácia) priradiť k úlohe zaevidovanej v systéme ServiceDesk v čase do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).** V prípade testovacieho prostredia do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby tretieho pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).
 4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh priebežného dodávania služby 35 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy prekročí 35 kalendárnych dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.5.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Kritická, alebo závažná chyba pretrváva, ak sa od prvého výskytu hlásenia o chybe v záznamovom súbore systému do uplynutia lehoty na odstránenie kritickej, resp. závažnej chyby v záznamovom súbore systému neobjaví informácia o odstránení chyby, odstránení príčiny vzniku chyby, resp. návrate systému do štandardného prevádzkového stavu (v zmysle technickej dokumentácie/funkčnej špecifikácie systému). Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Za čas odstránenia kritickej, alebo závažnej chyby sa považuje aj čas akceptácie úlohy (Objednávatel'om) zaevidovanej pri vzniku chyby v systéme ServiceDesk.
2. Hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému budú priebežne automaticky merané počas štandardného prevádzkového času a Objednávatel'om vyhodnocované. Za úspešné zrealizovanie požiadavky sa považuje hlavne výskyt hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom súbore. Za dobu odozvy úspešného zrealizovania požiadavky sa považuje rozdiel medzi dátumom a časom zaevidovania hlásenia

o zaregistrovaní požiadavky na realizáciu požiadavky a dátumom a časom zaevidovania hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom súbore. Nesplnenie kvalitatívneho parametra musí byť Objednávateľom zaevidované ako úloha/chyba v systéme ServiceDesk.

3. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Výskyt závažných a kritických chýb v záznamových súboroch bude kontrolovaný voči evidencii úloh v systéme ServiceDesk.
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.6 Monitoring a zabezpečenie prevádzky subsystému ASPREG

Subsystém ASPREG je podporným systémom pre správu registratúry Objednávateľa. Architektúra systému je popísaná v časti ASP, v kapitole 2.2. Služba sa týka monitoringu a zabezpečenia prevádzky produkčného a testovacieho prostredia systému.

Klientska web aplikácia zabezpečuje rozhranie pre:

- zobrazovanie evidenčných údajov,
- vytváranie nových a zmenu existujúcich údajov,
- vedenie evidenčných úkonov v rámci procesných pravidiel (workflow),
- kontrolu oprávnení a rolí používateľov,
- zadávanie požiadaviek na výstupné zostavy a zobrazovanie výsledkov výstupných zostáv,
- zobrazovanie štatistických prehľadov a export údajov z prehľadov do MS Excel,
- administrátorskú správu konfigurovateľných funkcionalít.

Údaje subsystému sú uložené v databáze (zdieľaná inštancia). Subsystém počas prevádzky vytvára vlastný záznamový súbor, operačný systém virtuálneho stroja, v ktorom je subsystém prevádzkovaný, vytvára záznamové súbory. Záznamový súbor systému vytvára hlásenia o zaregistrovaní požiadavky a zrealizovaní požiadavky spôsobom, ktorý umožňuje jednoznačné stotožnenie hlásení súvisiacich s jednou transakciou.

Súčasťou subsystému je reportingový systém (zdieľaná inštancia MS SQL Server Reporting Services), ktorý zabezpečuje generovanie výstupných zostáv.

Súčasťou subsystému sú aj add-in komponenty (doplňky) poskytujúce rozšírené funkcionality aplikáciám MS Word, MS Excel a MS Outlook (vo všetkých verziách), podporné klientske aplikácie pre hromadné spracovanie agendy a podporná aplikácia pre automatické spracovanie agendy.

Medzi hlavné prevádzkové parametre systému patria najmä:

- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na prihlásenie používateľa,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na načítanie údajov z databázy,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na uloženie nových, alebo modifikovaných údajov do databázy,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vygenerovanie výstupnej zostavy údajov,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vykonanie zmien v konfigurácii systému,



- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vytvorenie nového záznamu a priloženie prílohy k novému/existujúcemu záznamu prostredníctvom doplnku pre MS Word/Excel/Outlook,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na hromadné skenovanie dokumentov, extrakciu údajov a doplnenie extrahovaných údajov,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na spracovanie odpovedí na výzvy zasielané klientom Objednávateľa,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na spracovanie doručeníek,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na automatické spracovanie agendy (automatické pripojenie PDF príloh k existujúcim záznamom, automatická zmena údajov záznamov).

Štandardný prevádzkový stav systému je definovaný priemernými hodnotami (100 meraní v rôznych časoch štandardného prevádzkového času) doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov. Požiadavky na prihlásenie používateľa, požiadavky na načítanie údajov, požiadavky na uloženie nových, alebo modifikovaných údajov, požiadavky na vygenerovanie výstupnej zostavy údajov a požiadavky na vykonanie zmien v konfigurácii systému sa zadávajú prostredníctvom formulárov webového rozhrania systému. Meranie doby odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vygenerovanie výstupnej zostavy údajov prebieha na referenčných výstupných zostavách, ktorých názvy a parametre generovania budú uvedené v preberacom a odovzdávacom protokole. Meranie doby odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vytvorenie nového záznamu a priloženie prílohy k novému/existujúcemu záznamu prostredníctvom doplnku pre MS Word/Excel/Outlook prebieha na súbore so šablónou programu MS Word s nainštalovaným a aktivovaným doplnkom (dostupný na management a monitoring virtuálnom stroji). Doba odozvy úspešného zrealizovania hromadných (spätné skenovanie, extrakcia a doplnenie údajov, spracovanie odpovedí na výzvy, spracovanie doručeníek) a automatických (pripájanie PDF príloh k existujúcim záznamom) funkcionalít je meraná na dávkach pozostávajúcich z 20 opakovaní funkcionality v jednom behu. Priemerné hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov systému merané v štandardnom prevádzkovom čase z monitoring a management virtuálneho stroja (servera) budú súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu pri preberaní/odovzdávaní Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Priemerné hodnoty doby odozvy prevádzkových parametrov hromadných funkcionalít systému merané v štandardnom prevádzkovom čase z klientskeho PC vyhradeného na tento účel počas celej doby poskytovania služieb podpory a údržby budú súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu pri preberaní/odovzdávaní Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Referenčné meranie priemerných hodnôt doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému sa uskutočňuje každých 90 dní a vždy po aktualizácii produkčného a/alebo testovacieho prostredia.

5.6.1 Popis služby

Služba je kritická. V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu (prevádzkových parametrov) systému a jeho častí,
- udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu systému tak, aby nevykazoval závažné a kritické chyby a aby jeho výkonnosť (doba odozvy) nebola limitovaná,

- evidovať všetky závažné a kritické chyby a odchýlky od štandardného prevádzkového stavu do systému ServiceDesk,
- evidovať priebežné dodávanie služby v systéme ServiceDesk ako súhrnnej úlohy v rámci každého mesiaca. Súhrnná úloha obsahuje hodnotenie úspešnosti prevádzkovania systému v štandardnom stave, sumár udalostí, chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu ktoré sa v systéme vyskytli v priebehu mesiaca, vrátane popisu krokov, ktoré viedli k odstráneniu príčin prípadných chýb, resp. k návratu systému do štandardného prevádzkového stavu a sprievodnej dokumentácie,
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii systému s cieľom zvyšovania výkonnosti a efektivity systému.

5.6.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná priebežne, každá odchýlka od štandardného prevádzkového stavu musí byť zaevidovaná v systéme ServiceDesk. V prípade, že si realizácia servisnej úlohy pri zabezpečovaní prevádzky systému vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Priebežné plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každý jednotlivý mesiac.

5.6.3 Kvalitatívne parametre

1. Počet pretrvávajúcich kritických, alebo závažných chýb. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je počet kritických, alebo závažných chýb pretrvávajúcich viac ako:**
 - posledných 30 kalendárnych dní väčší ako 0 (0 pre testovacie prostredie), alebo
 - posledných 7 kalendárnych dní väčší ako 2 (4 pre testovacie prostredie), alebo
 - posledný jeden kalendárny deň väčší ako 4 (8 pre testovacie prostredie).
2. Udržiavanie štandardného prevádzkového stavu. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je hodnota doby odozvy ktoréhokoľvek hlavného parametra štandardného prevádzkového stavu zhoršená o viac ako 10% oproti poslednému referenčnému meraniu (50% pre testovacie prostredie).**
3. Evidencia závažných a kritických chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu systému v systéme ServiceDesk do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore). **Kvalitatívny parameter je porušený, ak záznamový súbor systému obsahuje záznam čo i len jednej kritickkej chyby a/alebo čo i len jednej závažnej chyby, ktorý nie je možné jednoznačne (dátum a čas zaevidovania, popis úlohy a sprievodná dokumentácia) priradiť k úlohe zaevidovanej v systéme ServiceDesk v čase do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).**
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh priebežného dodávania služby 35 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je porušený, ak časový interval**

jednotlivých realizácií úlohy prekročí 35 kalendárnych dní. Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.6.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Kritická, alebo závažná chyba pretrváva, ak sa od prvého výskytu hlásenia o chybe v záznamovom súbore systému do uplynutia lehoty na odstránenie kritickej, resp. závažnej chyby v záznamovom súbore systému neobjaví informácia o odstránení chyby, odstránení príčiny vzniku chyby, resp. návrate systému do štandardného prevádzkového stavu (v zmysle technickej dokumentácie/funkčnej špecifikácie systému). Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Za čas odstránenia kritickej, resp. závažnej chyby sa považuje aj čas akceptácie úlohy (Objednávateľom) zaevidovanej pri vzniku chyby v systéme ServiceDesk.
2. Hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému budú priebežne automaticky merané počas štandardného prevádzkového času a Objednávateľom vyhodnocované. Za úspešné zrealizovanie požiadavky sa považuje hlavne výskyt hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom súbore. Za dobu odozvy úspešného zrealizovania požiadavky sa považuje rozdiel medzi dátumom a časom zaevidovania hlásenia o zaregistrovaní požiadavky na realizáciu požiadavky a dátumom a časom zaevidovania hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom súbore. Nesplnenie kvalitatívneho parametra musí byť Objednávateľom zaevidované ako úloha/chyba v systéme ServiceDesk.
3. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Výskyt závažných a kritických chýb v záznamových súboroch bude kontrolovaný voči evidencii úloh v systéme ServiceDesk.
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.7 Monitoring a zabezpečenie prevádzky subsystému SADI

Subsystém SADI zabezpečuje kritické funkcionality komunikácie s partnerskou bankou. Architektúra systému je popísaná v časti ASP, kapitola 2.3. Služba sa týka monitoringu a zabezpečenia prevádzky produkčného a testovacieho prostredia systému. Skrátený funkčný popis subsystému je uvedený v kapitole 1.3.1 časti ASP.

Klientska web aplikácia zabezpečuje rozhranie pre:

- zobrazovanie transakčných údajov o stave jednotlivých prenosov (pokynov a zostáv),
- zobrazovanie evidencie prenosov a sprístupňovanie súborov prenášaných prenosmi,
- vytváranie požiadaviek na manuálne spúšťanie prenosov,
- vytváranie požiadaviek na individuálny prenos súborov,
- administrátorskú konfiguráciu partnerských subjektov, prenosov a parametrov prenosov,
- administrátorskú konfiguráciu používateľských účtov, oprávnení a rolí,
- administrátorskú kontrolu a správu prevádzky,



- zobrazovanie fronty (radu) požiadaviek (prenosov) čakajúcich na spracovanie.

Údaje subsystému sú uložené v databáze (zdieľaná inštancia). Subsystém počas prevádzky vytvára vlastný záznamový súbor, operačný systém virtuálneho stroja, v ktorom je subsystém prevádzkovaný, vytvára záznamové súbory. Záznamový súbor systému vytvára hlásenia o zaregistrovaní požiadavky a zrealizovaní požiadavky spôsobom, ktorý umožňuje jednoznačné stotožnenie hlásení súvisiacich s jednou transakciou.

Súčasťou subsystému je reportingový systém (inštancia MS SQL Server Reporting Services), ktorý zabezpečuje denné generovanie dávkových súborov so zostavami pokynov.

Súčasťou subsystému je orchestrátor, komponent pre šifrovanie a dešifrovanie súborov, komponent pre automatizované spracovanie súborov so zostavami prijatými z partnerskej banky a komponent pre automatizované generovanie dávkových súborov s pokynmi pre partnerskú banku.

Medzi hlavné prevádzkové parametre systému patria najmä:

- denné sprístupnenie všetkých (zašifrovaných) dávkových súborov s pokynmi pre partnerskú banku do vyhradeného adresára na SFTP serveri do 11:00 každého dňa (vrátane víkendov a sviatkov),
- denné spracovanie (dešifrovanie, automatizované spracovanie, import údajov do databázy a odoslanie notifikačných emailových správ určeným používateľom) všetkých súborov so zostavami sprístupnenými partnerskou bankou vo vyhradenom adresári na SFTP serveri do 10:00 každého dňa (vrátane víkendov a sviatkov),
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na prihlásenie používateľa k webovému rozhraniu,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na načítanie údajov prenosu z databázy,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na sprístupnenie údajového súboru v rámci prenosu,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na manuálne spustenie prenosu,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vykonanie zmien v konfigurácii systému,

Štandardný prevádzkový stav systému je definovaný priemernými hodnotami (100 meraní v rôznych časoch štandardného prevádzkového času) doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov a denným sprístupnením a denným spracovaním súborov pre komunikáciu s partnerskou bankou. Požiadavky na prihlásenie používateľa, požiadavky na načítanie údajov, požiadavky na manuálne spustenie prenosu, požiadavky na sprístupnenie údajového súboru v rámci prenosu a požiadavky na vykonanie zmien v konfigurácii systému sa zadávajú prostredníctvom formulárov webového rozhrania systému. Priemerné hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov systému merané v štandardnom prevádzkovom čase z monitoring a management virtuálneho stroja (servera) budú súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu pri preberaní/odovzdaní Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Referenčné meranie priemerných hodnôt doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému sa uskutočňuje každých 90 dní a vždy po aktualizácii produkčného a/alebo testovacieho prostredia.

5.7.1 Popis služby

Služba je kritická. V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu (prevádzkových parametrov) systému a jeho častí,
- udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu systému tak, aby nevykazoval závažné a kritické chyby a aby jeho výkonnosť (doba odozvy) nebola limitovaná,
- evidovať všetky závažné a kritické chyby a odchýlky od štandardného prevádzkového stavu do systému ServiceDesk,
- evidovať priebežné dodávanie služby v systéme ServiceDesk ako súhrnnej úlohy v rámci každého mesiaca. Súhrnná úloha obsahuje hodnotenie úspešnosti prevádzkovania systému v štandardnom stave, sumár udalostí, chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu ktoré sa v systéme vyskytli v priebehu mesiaca, vrátane popisu krokov, ktoré viedli k odstráneniu príčin prípadných chýb, resp. k návratu systému do štandardného prevádzkového stavu a sprievodnej dokumentácie,
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii systému s cieľom zvyšovania výkonnosti a efektivity systému.

5.7.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná priebežne, každá odchýlka od štandardného prevádzkového stavu musí byť zaevidovaná v systéme ServiceDesk. V prípade, že si realizácia servisnej úlohy pri zabezpečovaní prevádzky systému vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Priebežné plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každý jednotlivý mesiac.

5.7.3 Kvalitatívne parametre

1. Počet pretrvávajúcich kritických, alebo závažných chýb. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je počet kritických, alebo závažných chýb pretrvávajúcich viac ako:**
 - posledných 30 kalendárnych dní väčší ako 0 (0 pre testovacie prostredie), alebo
 - posledných 7 kalendárnych dní väčší ako 2 (4 pre testovacie prostredie), alebo
 - posledný jeden kalendárny deň väčší ako 4 (8 pre testovacie prostredie).
2. Udržiavanie štandardného prevádzkového stavu. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak:**
 - počet dávkových súborov s pokynmi pre partnerskú banku, ktoré nie sú zašifrované a sprístupnené vo vyhradenom SFTP adresári do 11:00 každého dňa, je väčší ako 0,
 - alebo počet súborov so zosťavami údajov z partnerskej banky, ktoré nie sú spracované (dešifrované, automaticky spracované a údaje importované do databázy IS FOND) do 10:00 každého dňa, je väčší ako 0,
 - alebo ak je hodnota doby odozvy ktoréhokoľvek hlavného parametra štandardného prevádzkového stavu zhoršená o viac ako 10% oproti poslednému referenčnému meraniu (50% pre testovacie prostredie).

3. Evidencia závažných a kritických chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu systému v systéme ServiceDesk do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore). **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak záznamový súbor systému obsahuje záznam čo i len jednej kritickej chyby a/alebo čo i len jednej závažnej chyby, ktorý nie je možné jednoznačne (dátum a čas zaevidovania, popis úlohy a sprievodná dokumentácia) priradiť k úlohe zaevidovanej v systéme ServiceDesk v čase do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).** V prípade testovacieho prostredia do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby tretieho pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh priebežného dodávania služby 35 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy prekročí 35 kalendárnych dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.7.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Kritická, alebo závažná chyba pretrváva, ak sa od prvého výskytu hlásenia o chybe v záznamovom súbore systému do uplynutia lehoty na odstránenie kritickej, resp. závažnej chyby v záznamovom súbore systému neobjaví informácia o odstránení chyby, odstránení príčiny vzniku chyby, resp. návrate systému do štandardného prevádzkového stavu (v zmysle technickej dokumentácie/funkčnej špecifikácie systému). Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Za čas odstránenia kritickej, resp. závažnej chyby sa považuje aj čas akceptácie úlohy (Objednávateľom) zaevidovanej pri vzniku chyby v systéme ServiceDesk.
2. Hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému budú priebežne automaticky merané počas štandardného prevádzkového času a Objednávateľom vyhodnocované. Za úspešné zrealizovanie požiadavky sa považuje hlavne výskyt hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom súbore. Za dobu odozvy úspešného zrealizovania požiadavky sa považuje rozdiel medzi dátumom a časom zaevidovania hlásenia o zaregistrovaní požiadavky na realizáciu požiadavky a dátumom a časom zaevidovania hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom súbore. Za sprístupnenie dávkového súboru pre partnerskú banku a spracovanie súboru s údajmi z partnerskej banky sa považuje nezaevidovanie chyby o nesprístupnení/nespracovaní súboru v systéme ServiceDesk, resp. písomné nenahlásenie nesprístupnenia/nespracovania súboru Objednávateľom do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby daného dňa. Nesplnenie kvalitatívneho parametra musí byť Objednávateľom zaevidované ako úloha/chyba v systéme ServiceDesk.

3. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Výskyt závažných a kritických chýb v záznamových súboroch bude kontrolovaný voči evidencii úloh v systéme ServiceDesk.
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.8 Monitoring a zabezpečenie prevádzky subsystému EPŽ

Subsystém EPŽ zabezpečuje kritické funkcionality v procese elektronického podávania žiadostí o poskytnutie podpory a žiadostí o uvoľnenie čerpania podpôr. Architektúra subsystému je popísaná v časti ASP, kapitola 2.4. Služba sa týka monitoringu a zabezpečenia prevádzky produkčného a testovacieho prostredia systému. Skrátený funkčný popis subsystému je uvedený v kapitole 1.3.4 časti ASP.

Klientska web aplikácia zabezpečuje rozhranie pre:

- automatickú validáciu a elektronické podávanie žiadostí o podporu formou elektronických formulárov,
- automatické pridelovanie poradových čísel žiadostí o podporu (jedinečný identifikátor),
- zobrazovanie prehľadu žiadostí o podporu a detailných evidenčných údajov žiadostí o podporu,
- automatickú validáciu a elektronické podávanie žiadostí o uvoľnenie čerpania podpory (faktúr) formou elektronických formulárov,
- zobrazovanie prehľadu žiadostí o uvoľnenie čerpania a detailných evidenčných údajov žiadostí o uvoľnenie čerpania s priebežnou aktualizáciou pri zmene stavu žiadosti o uvoľnenie čerpania,
- administrátorskú konfiguráciu notifikačných emailov pre zasielanie emailových správ pri zmene stavu žiadosti o uvoľnenie čerpania,
- správu a používanie dokumentovej knižnice,
- administrátorskú konfiguráciu používateľských účtov, oprávnení a rolí,

Údaje subsystému sú uložené v databáze. Subsystém počas prevádzky vytvára vlastný záznamový súbor, operačný systém virtuálneho stroja, v ktorom je subsystém prevádzkovaný, vytvára záznamové súbory. Záznamový súbor systému vytvára hlásenia o zaregistrovaní požiadavky a zrealizovaní požiadavky spôsobom, ktorý umožňuje jednoznačné stotožnenie hlásení súvisiacich s jednou transakciou.

Súčasťou subsystému je integračný komponent pre denný prenos údajov z databázy subsystému EPŽ do databázy primárneho informačného systému FOND a prenos údajov z databázy primárneho informačného systému FOND do databázy subsystému EPŽ.

Medzi hlavné prevádzkové parametre systému patria najmä:

- denná synchronizácia databázy subsystému EPŽ a databázy systému FOND do 23:00,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na prihlásenie používateľa k webovému rozhraniu,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vytvorenie žiadosti o podporu,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na načítanie detailov existujúcej žiadosti o podporu,

- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vytvorenie žiadosti o uvoľnenie čerpania/záznamu faktúry,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na načítanie detailov existujúcej žiadosti o uvoľnenie čerpania/záznamu faktúry,
- doba odozvy úspešného zrealizovania požiadavky na vykonanie zmien v konfigurácii systému,

Štandardný prevádzkový stav systému je definovaný priemernými hodnotami (100 meraní v rôznych časoch štandardného prevádzkového času) doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov a dennou synchronizáciou databáz EPŽ a FOND. Požiadavky na prihlásenie používateľa, požiadavky na vytvorenie žiadosti o podporu, požiadavky na načítanie detailov existujúcej žiadosti o podporu, požiadavky na vytvorenie žiadosti o uvoľnenie čerpania/záznamu faktúry, požiadavky na načítanie detailov existujúcej žiadosti o uvoľnenie čerpania/záznamu faktúry a požiadavky na vykonanie zmien v konfigurácii systému sa zadávajú prostredníctvom formulárov webového rozhrania systému. Priemerné hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov systému merané v štandardnom prevádzkovom čase z monitoring a management virtuálneho stroja (servera) budú súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu pri preberaní/odovzdaní Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Referenčné meranie priemerných hodnôt doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému sa uskutočňuje každých 90 dní a vždy po aktualizácii produkčného a/alebo testovacieho prostredia.

5.8.1 Popis služby

Služba je kritická. V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu (prevádzkových parametrov) systému a jeho častí,
- udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu systému tak, aby nevykazoval závažné a kritické chyby a aby jeho výkonnosť (doba odozvy) nebola limitovaná,
- evidovať všetky závažné a kritické chyby a odchýlky od štandardného prevádzkového stavu do systému ServiceDesk,
- evidovať priebežné dodávanie služby v systéme ServiceDesk ako súhrnnej úlohy v rámci každého mesiaca. Súhrnná úloha obsahuje hodnotenie úspešnosti prevádzkovania systému v štandardnom stave, sumár udalostí, chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu ktoré sa v systéme vyskytli v priebehu mesiaca, vrátane popisu krokov, ktoré viedli k odstráneniu príčin prípadných chýb, resp. k návratu systému do štandardného prevádzkového stavu a sprievodnej dokumentácie,
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii systému s cieľom zvyšovania výkonnosti a efektivity systému.

5.8.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná priebežne, každá odchýlka od štandardného prevádzkového stavu musí byť zaevidovaná v systéme ServiceDesk. V prípade, že si realizácia servisnej úlohy pri zabezpečovaní prevádzky systému vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Priebežné plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každý jednotlivý mesiac.

5.8.3 Kvalitatívne parametre

1. Počet pretrvávajúcich kritických, alebo závažných chýb. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je počet kritických, alebo závažných chýb pretrvávajúcich viac ako:**
 - posledných 30 kalendárnych dní väčší ako 0 (0 pre testovacie prostredie), alebo
 - posledných 7 kalendárnych dní väčší ako 2 (4 pre testovacie prostredie), alebo
 - posledný jeden kalendárny deň väčší ako 4 (8 pre testovacie prostredie).
2. Udržiavanie štandardného prevádzkového stavu. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak:**
 - počet evidenčných údajov žiadostí o podporu a žiadostí o uvoľnenie čerpania v databáze systému EPŽ, ktoré nie sú do 23:59 každého dňa synchronizované s evidenčnými údajmi žiadostí o podporu a žiadostí o uvoľnenie čerpania v databáze IS FOND je väčší ako 0, alebo
 - ak je hodnota doby odozvy ktoréhokoľvek hlavného parametra štandardného prevádzkového stavu zhoršená o viac, ako 10% oproti poslednému referenčnému meraniu (50% pre testovacie prostredie).
3. Evidencia závažných a kritických chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu systému v systéme ServiceDesk do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore). **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak záznamový súbor systému obsahuje záznam čo i len jednej kritickej chyby a/alebo čo i len jednej závažnej chyby, ktorý nie je možné jednoznačne (dátum a čas zaevidovania, popis úlohy a sprievodná dokumentácia) priradiť k úlohe zaevidovanej v systéme ServiceDesk v čase do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).** V prípade testovacieho prostredia do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby tretieho pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh priebežného dodávania služby 35 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy prekročí 35 kalendárnych dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.8.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Kritická, alebo závažná chyba pretrváva, ak sa od prvého výskytu hlásenia o chybe v záznamovom súbore systému do uplynutia lehoty na odstránenie kritickej, resp. závažnej chyby v záznamovom súbore systému neobjaví informácia o odstránení chyby, odstránení príčiny vzniku chyby, resp. návrate systému do štandardného prevádzkového stavu (v zmysle technickej dokumentácie/funkčnej špecifikácie

systému). Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Za čas odstránenia kritickej, resp. závažnej chyby sa považuje aj čas akceptácie úlohy (Objednávateľom) zaevidovanej pri vzniku chyby v systéme ServiceDesk.

2. Hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému budú priebežne automaticky merané počas štandardného prevádzkového času a Objednávateľom vyhodnocované. Za úspešné zrealizovanie požiadavky sa považuje hlavne výskyt hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom súbore. Za dobu odozvy úspešného zrealizovania požiadavky sa považuje rozdiel medzi dátumom a časom zaevidovania hlásenia o zaregistrovaní požiadavky na realizáciu požiadavky a dátumom a časom zaevidovania hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom súbore. Za zosynchronizovanie databáz subsystému EPŽ a systému FOND sa považuje nezaevidovanie chyby o rozdieloch v údajoch v jednotlivých databázach v systéme ServiceDesk do 12:00 nasledujúceho pracovného dňa. Nespĺnenie kvalitatívneho parametra musí byť Objednávateľom zaevidované ako úloha/chyba v systéme ServiceDesk.
3. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Výskyt závažných a kritických chýb v záznamových súboroch bude kontrolovaný voči evidencii úloh v systéme ServiceDesk.
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.9 Monitoring a zabezpečenie optimálnej prevádzky databáz

Hlavný systém a subsystémy zdieľajú databázové inštancie. Počas prevádzkovania hlavného systému a subsystémov prichádza k znižovaniu výkonnosti databáz aj z dôvodu postupného nárastu objemu údajov v štruktúrach databáz. Vykonávaním (automatizovaných) optimalizačných úkonov a priebežnou optimalizáciou SQL kódu je potrebné udržiavať výkonnosť databázových inštancií produkčného a testovacieho prostredia. Technologická špecifikácia databáz je uvedená v časti ASP, kapitola 2 v rámci popisu jednotlivých systémov a subsystémov.

Databázový systém počas prevádzky vytvára vlastný záznamový súbor, operačný systém virtuálneho stroja, v ktorom je databázový systém prevádzkovaný, vytvára záznamové súbory. Záznamový súbor systému vytvára hlásenia o zaregistrovaní požiadavky a zrealizovaní požiadavky spôsobom, ktorý umožňuje jednoznačné stotožnenie hlásení súvisiacich s jednou transakciou.

Medzi hlavné prevádzkové parametre systému patria najmä:

- doba odozvy úspešného zrealizovania referenčnej požiadavky na načítanie údajov,
- doba odozvy úspešného zrealizovania referenčnej požiadavky na modifikáciu údajov,

Štandardný prevádzkový stav systému je definovaný priemernými hodnotami (100 meraní v rôznych časoch štandardného prevádzkového času) doby odozvy hlavných prevádzkových. Referenčnou požiadavkou na načítanie údajov sa rozumie množina SQL príkazov, ktorých syntax je špecifikovaná v preberacom a odovzdávacom protokole. Referenčná požiadavka na načítanie údajov obsahuje maximálne päť rôznych SQL príkazov (oddelených bodkočiarkou). Referenčnou požiadavkou na modifikáciu údajov sa rozumie množina SQL príkazov, ktorých syntax je špecifikovaná v preberacom a odovzdávacom protokole. Referenčná požiadavka na

modifikáciu údajov obsahuje maximálne päť rôznych SQL príkazov (oddelených bodkočiarkou). Zmeny v špecifikácii SQL príkazov v referenčných požiadavkách je možné realizovať iba písomnou dohodou Poskytovateľa a Objednávateľa. Špecifikácia SQL príkazov referenčných požiadaviek v preberacom/odovzdávacom protokole je výlučne v kompetencii Objednávateľa. Priemerné hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov systému merané v štandardnom prevádzkovom čase z monitoring a management virtuálneho stroja (servera) budú súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu pri preberaní/odovzdaní Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Referenčné meranie priemerných hodnôt doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému sa uskutočňuje každých 90 dní a vždy po aktualizácii produkčného a/alebo testovacieho prostredia.

5.9.1 Popis služby

Služba je kritická. V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu (prevádzkových parametrov) databázy a jej inštancií,
- udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu databázy a jej inštancií tak, aby nevykazoval závažné a kritické chyby a aby jeho výkonnosť (doba odozvy) nebola limitovaná,
- evidovať všetky závažné a kritické chyby a odchýlky od štandardného prevádzkového stavu do systému ServiceDesk,
- evidovať priebežné dodávanie služby v systéme ServiceDesk ako súhrnnej úlohy v rámci každého mesiaca. Súhrnná úloha obsahuje evidenciu vykonaných optimalizačných úkonov, hodnotenie úspešnosti prevádzkovania systému v štandardnom stave, sumár udalostí, chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu ktoré sa v databáze vyskytli v priebehu mesiaca, vrátane popisu krokov, ktoré viedli k odstráneniu príčin prípadných chýb, resp. k návratu systému do štandardného prevádzkového stavu a sprievodnej dokumentácie,
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii databázy a jej inštancií s cieľom zvyšovania výkonnosti a efektivity systému.

5.9.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná priebežne, každá odchýlka od štandardného prevádzkového stavu musí byť zaevidovaná v systéme ServiceDesk. V prípade, že si realizácia servisnej úlohy pri zabezpečovaní prevádzky systému vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Priebežné plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každý jednotlivý mesiac.

5.9.3 Kvalitatívne parametre

1. Počet pretrvávajúcich kritických, alebo závažných chýb. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je počet kritických, alebo závažných chýb pretrvávajúcich viac ako:**
 - posledných 30 kalendárnych dní väčší ako 0 (0 pre testovacie prostredie), alebo

- **posledných 7 kalendárnych dní väčší ako 2 (4 pre testovacie prostredie), alebo**
 - **posledný jeden kalendárny deň väčší ako 4 (8 pre testovacie prostredie).**
2. Udržiavanie štandardného prevádzkového stavu. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je hodnota doba odozvy ktoréhokoľvek hlavného parametra štandardného prevádzkového stavu zhoršená o viac ako 10% oproti poslednému referenčnému meraniu (50% pre testovacie prostredie).**
 3. Evidencia závažných a kritických chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu systému v systéme ServiceDesk do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore). **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak záznamový súbor systému obsahuje záznam čo i len jednej kritickej chyby a/alebo čo i len jednej závažnej chyby, ktorý nie je možné jednoznačne (dátum a čas zaevidovania, popis úlohy a sprievodná dokumentácia) priradiť k úlohe zaevidovanej v systéme ServiceDesk v čase do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).** V prípade testovacieho prostredia do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby tretieho pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).
 4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh priebežného dodávania služby 35 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy prekročí 35 kalendárnych dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.9.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Kritická, alebo závažná chyba pretrváva, ak sa od prvého výskytu hlásenia o chybe v záznamovom súbore systému do uplynutia lehoty na odstránenie kritickej, resp. závažnej chyby v záznamovom súbore systému neobjaví informácia o odstránení chyby, odstránení príčiny vzniku chyby, resp. návrate systému do štandardného prevádzkového stavu (v zmysle technickej dokumentácie/funkčnej špecifikácie systému). Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Za čas odstránenia kritickej, resp. závažnej chyby sa považuje aj čas akceptácie úlohy (Objednávateľom) zaevidovanej pri vzniku chyby v systéme ServiceDesk.
2. Hodnoty doby odozvy hlavných prevádzkových parametrov štandardného prevádzkového stavu systému budú priebežne automaticky merané počas štandardného prevádzkového času a Objednávateľom vyhodnocované. Za úspešné zrealizovanie požiadavky sa považuje hlavne výskyt hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom súbore. Za dobu odozvy úspešného zrealizovania požiadavky sa považuje rozdiel medzi dátumom a časom zaevidovania hlásenia o zaregistrovaní požiadavky na realizáciu požiadavky a dátumom a časom zaevidovania hlásenia o ukončení realizácie požiadavky bez chýb v záznamovom

súbore. Nesplnenie kvalitatívneho parametra musí byť Objednávateľom zaevidované ako úloha/chyba v systéme ServiceDesk.

3. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Výskyt závažných a kritických chýb v záznamových súboroch bude kontrolovaný voči evidencii úloh v systéme ServiceDesk.
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.10 Správa infraštruktúrnych služieb

Infraštruktúrne služby sú podporné služby zabezpečované informačno-komunikačnými technológiami. Infraštruktúrne služby sa týkajú zabezpečenia zmien v nastavení jednotlivých služieb podľa požiadaviek Objednávateľa zaevidovaných v systéme ServiceDesk. Jednotlivé úkony (jednotlivé zmeny) sú kategorizované podľa časovej náročnosti do skupín, pričom v rámci kalendárneho mesiaca je pre všetky služby spojené so zmenou nastavení systémov podpornej infraštruktúry stanovený maximálny limit na počet požiadaviek na tieto zmeny zo strany Objednávateľa. Objednávateľ jednotlivým úlohám/požiadavkám na zmenu (prostredníctvom systému ServiceDesk) určuje prioritu vybavenia v škále 0-100% (krok 1%). Priorita vybavenia nad 90% označuje úlohy/požiadavky s kritickou dobou vybavenia, priorita nad 70% označuje požiadavky s vysokou prioritou vybavenia a priorita do 70% označuje požiadavky s normálnou dobou vybavenia.

Medzi hlavné služby zabezpečované podpornými systémami patria:

- Služby doménového radiča a Active Directory,
- Služby DNS a DHCP,
- Služby elektronickej pošty,
- Služby sieťovej komunikácie.

5.10.1 Popis služby

Služba je významná. V rámci služby sa požaduje vykonávať navrhované a odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii častí systému, služieb a funkcií v požadovanom čase s ohľadom na prioritu. Súhrnný počet jednotlivých úloh v rámci služby nepresahuje 16 v rámci kalendárneho mesiaca, čo zodpovedá jednému človekodňu. Z pohľadu priority vybavenia sa limit vzťahuje na požiadavky všetkých priorít. Mesačný limit služby spravovania infraštruktúrnych služieb je medzi jednotlivými kalendárnymi mesiacmi neprenosný.

Rozpis jednotlivých úkonov (zmien):

- modifikácia/vytvorenie/zrušenie účtu v Active Directory, nastavenie oprávnení, konfigurácia skupín,
- modifikácia/vytvorenie/zrušenie skupiny v Active Directory, nastavenie oprávnení, konfigurácia používateľov,
- modifikácia/vytvorenie/zrušenie mailovej schránky, nastavenie kvót a aliasov,
- modifikácia/vytvorenie/zrušenie zdieľaného adresára, nastavenie oprávnení a kvót,
- modifikácia konfigurácie sieťového zariadenia (maximálne 20 samostatných príkazov)
- telefonické, e-mailové a osobné konzultácie týkajúce sa systémovej infraštruktúry; objasňovanie konfigurácie, plánovaných a vykonaných úkonov; preverovanie stavu v prípade podozrenia na nedostatky a základné licenčné otázky,

- diagnostika chýb a nedostatkov týkajúcich sa systémovej infraštruktúry a opravné zásahy.

Požadovaná doba vybavenia požiadavky/úlohy podľa priority:

- Kritická priorita – do 2 hodín štandardného prevádzkového času
- Vysoká priorita – do 4 hodín štandardného prevádzkového času
- Normálna priorita – do 8 hodín štandardného prevádzkového času

5.10.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná na vyžiadanie, pri dodávaní služby (každej jednotlivej úlohy) sa používa schvaľovaný postup, resp. schvaľovaný postup s testovaním. Každá jednotlivá požiadavka na zmenu musí byť Objednávateľom zaevidovaná v systéme ServiceDesk. V rámci evidencie požiadaviek na zmenu je v systéme ServiceDesk Objednávateľom každej úlohe určená priorita vybavenia v škále 0-100% (krok 1%). Priorita nad 90% označuje požiadavky s kritickou dobou vybavenia, priorita nad 70% označuje požiadavky s vysokou prioritou vybavenia a priorita do 70% označuje požiadavky s normálnou dobou vybavenia. V prípade, že si realizácia servisnej úlohy pri dodávaní služby vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každú jednotlivú úlohu.

5.10.3 Kvalitatívne parametre

1. Realizácia požiadaviek na zmeny v konfigurácii služieb v požadovanom čase. Každá jednotlivá požiadavka na zmenu musí byť Objednávateľom zaevidovaná v systéme ServiceDesk. Požadovaný čas realizácie požiadavky je závislý od priority úlohy stanovenej Objednávateľom pri zaevidovaní úlohy v systéme ServiceDesk. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak počet požiadaviek, ktoré nie sú úspešne zrealizované v požadovanom čase (v závislosti od priority) je**
 - za posledných 30 kalendárnych dní väčší ako 0 (0 pre testovacie prostredie),
 - a/alebo za posledných 7 kalendárnych dní väčší ako 1 (2 pre testovacie prostredie),
 - a/alebo za posledný jeden kalendárny deň väčší ako 2 (4 pre testovacie prostredie).

Doba vybavenia požiadavky začína plynúť zaevidovaním požiadavky do systému ServiceDesk a končí sa zaevidovaním ukončenia realizácie úlohy, prípadne sa predlžuje o lehotu na nápravné opatrenia v prípade, že po overení realizácie úlohy nie je riešenie úlohy Objednávateľom akceptované. Za úspešné zrealizovanie požiadavky sa považuje hlavne výskyt hlásenia zodpovedajúceho realizácii požadovaných zmien v záznamovom súbore príslušného systému v zmysle technickej dokumentácie príslušného systému a/alebo akceptácia realizácie požiadavky/úlohy Objednávateľom prostredníctvom systému ServiceDesk.

5.10.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Doba vybavenia požiadavky bude kontrolovaná prostredníctvom evidencie jednotlivých krokov procesu v systéme ServiceDesk. Záznamové súbory budú

automaticky kontrolované. V prípade, že realizácia požiadavky nie je Objednávateľom overená a/alebo akceptovaná do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni zaevidovania ukončenia realizácie požiadavky/úlohy v systéme ServiceDesk, považuje sa požiadavka/úloha za úspešne zrealizovanú.

5.11 Spravovanie aplikačných systémov a subsystémov

Služby správy aplikačných systémov a subsystémov sa týkajú zabezpečenia zmien funkcionalít, konfigurácie a nastavenia jednotlivých systémov a subsystémov podľa požiadaviek Objednávateľa zaevidovaných v systéme ServiceDesk. Jednotlivé úkony (jednotlivé zmeny) sú kategorizované podľa časovej náročnosti, pričom v rámci kalendárneho mesiaca je pre všetky služby spojené so zmenou nastavení systémov podpornej infraštruktúry stanovený maximálny limit požiadaviek na tieto zmeny zo strany Objednávateľa. Objednávateľ jednotlivým úlohám/požiadavkám na zmenu (prostredníctvom systému ServiceDesk) určuje prioritu vybavenia v škále 0-100% (krok 1%). Priorita vybavenia nad 90% označuje úlohy/požiadavky s kritickou dobou vybavenia, priorita nad 70% označuje požiadavky s vysokou prioritou vybavenia a priorita do 70% označuje požiadavky s normálnou dobou vybavenia.

Medzi ťažiskové aplikačné systémy a subsystémy patria:

- Primárny informačný systém FOND,
- subsystém pre správu registratúry ASPREG vrátane doplnkov a podporných funkcionalít,
- subsystém pre komunikáciu s partnerskou bankou SADI,
- subsystém pre elektronické podávanie žiadostí EPŽ,
- doplnkové subsystémy SySOV a História pohybov.

5.11.1 Popis služby

Služba je významná. V rámci služby sa požaduje vykonávať navrhované a odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii častí systému, služieb a funkcií v požadovanom čase s ohľadom na prioritu. Súhrnný počet jednotlivých úloh v rámci služby nepresahuje 32 v rámci kalendárneho mesiaca, čo zodpovedá dvom človekodňom. Z pohľadu priority vybavenia sa limit vzťahuje na požiadavky všetkých priorít. Mesačný limit služby spravovania infraštruktúrnych služieb je medzi jednotlivými kalendárnymi mesiacmi neprenosný.

Rozpis jednotlivých úkonov (zmien):

- modifikácia/vytvorenie/zrušenie používateľského účtu v ktoromkoľvek systéme, nastavenie oprávnení, konfigurácia rolí,
- modifikácia/vytvorenie/zmazanie výstupnej zostavy údajov v ktoromkoľvek systéme (maximálny počet stĺpcov výstupnej zostavy 25 v rámci jednej požiadavky/úlohy),
- modifikácia/vloženie/vymazanie databázových záznamov, alebo ich častí v ktoromkoľvek systéme (maximálny počet upravovaných záznamov 25 v rámci jednej požiadavky/úlohy),
- generovanie existujúcej výstupnej zostavy údajov v ktoromkoľvek systéme (maximálny počet stĺpcov výstupnej zostavy 25, maximálny počet jednotlivých záznamov 100 v rámci jednej požiadavky/úlohy),

- modifikácia/vytvorenie výstupnej šablóny pre generovanie štruktúrovaných údajov, vrátane úprav view (dátových pohľadov) pre načítanie údajov z databázy v ktoromkoľvek systéme (maximálny počet načítavaných údajov 25 v rámci jednej požiadavky/úlohy),
- konfiguračné zmeny v nastavení systémov a subsystémov v rozsahu príslušnej správcovskej dokumentácie (maximálny počet upravovaných konfiguračných položiek 25 v rámci jednej požiadavky/úlohy),
- telefonické, e-mailové a osobné konzultácie týkajúce sa aplikačných systémov a subsystémov; objasňovanie významu a závislostí dát pre reporting, BI; objasňovanie špecifik postupov; objasňovanie logických pravidiel; preverovanie stavu v prípade podozrenia na chyby a nedostatky v aplikačných systémoch a subsystémoch,
- diagnostika pozáručných chýb a nedostatkov týkajúcich sa aplikačných systémov a subsystémov a opravné zásahy.

Požadovaná doba vybavenia požiadavky/úlohy podľa priority:

- Kritická priorita – do 2 hodín štandardného prevádzkového času
- Vysoká priorita – do 4 hodín štandardného prevádzkového času
- Normálna priorita – do 8 hodín štandardného prevádzkového času

5.11.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná na vyžiadanie, pri dodávaní služby (každej jednotlivéj úlohy) sa používa schvaľovaný postup, resp. schvaľovaný postup s testovaním. Každá jednotlivá požiadavka na zmenu musí byť Objednávateľom zaevidovaná v systéme ServiceDesk. V rámci evidencie požiadaviek na zmenu je v systéme ServiceDesk Objednávateľom každej úlohe určená priorita vybavenia v škále 0-100% (krok 1%). Priorita nad 90% označuje požiadavky s kritickou dobou vybavenia, priorita nad 70% označuje požiadavky s vysokou prioritou vybavenia a priorita do 70% označuje požiadavky s normálnou dobou vybavenia. V prípade, že si realizácia servisnej úlohy pri dodávaní služby vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každú jednotlivú úlohu.

5.11.3 Kvalitatívne parametre

1. Realizácia požiadaviek na zmeny v konfigurácii služieb v požadovanom čase. Každá jednotlivá požiadavka na zmenu musí byť Objednávateľom zaevidovaná v systéme ServiceDesk. Požadovaný čas realizácie požiadavky je závislý od priority úlohy stanovenej Objednávateľom pri zaevidovaní úlohy v systéme ServiceDesk. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak počet požiadaviek, ktoré nie sú úspešne zrealizované v požadovanom čase (v závislosti od priority) je**
 - za posledných 30 kalendárnych dní väčší ako 0 (0 pre testovacie prostredie),
 - a/alebo za posledných 7 kalendárnych dní väčší ako 1 (2 pre testovacie prostredie),
 - a/alebo za posledný jeden kalendárny deň väčší ako 2 (4 pre testovacie prostredie).

Doba vybavenia požiadavky začína plynúť zaevidovaním požiadavky do systému ServiceDesk a končí sa zaevidovaním ukončenia realizácie úlohy, prípadne sa predlžuje o lehotu na nápravné opatrenia v prípade, že po overení realizácie úlohy nie je riešenie úlohy Objednávateľom akceptované. Za úspešné zrealizovanie požiadavky sa považuje hlavne výskyt hlásenia zodpovedajúceho realizácii požadovaných zmien v záznamovom súbore príslušného systému v zmysle technickej dokumentácie príslušného systému a/alebo akceptácia realizácie požiadavky/úlohy Objednávateľom prostredníctvom systému ServiceDesk.

5.11.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Doba vybavenia požiadavky bude kontrolovaná prostredníctvom evidencie jednotlivých krokov procesu v systéme ServiceDesk. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. V prípade, že realizácia požiadavky nie je Objednávateľom overená a/alebo akceptovaná do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni zaevidovania ukončenia realizácie požiadavky/úlohy v systéme ServiceDesk, považuje sa požiadavka/úloha za úspešne zrealizovanú.

5.12 Aktualizácia softvérových platforiem

Prostredie Objednávateľa tvoria prvky technologickej infraštruktúry, na ktorých sú prevádzkované systémy, subsystémy, podporné komponenty a infraštruktúrne služby. Technologické prostredie Objednávateľa je popísané v časti ASP, kapitola 3. Softvérové platformy technologických prvkov si vyžadujú pravidelnú aktualizáciu programových kódov, aplikáciu záplat a opráv, inštaláciu a/alebo aktualizáciu ovládačov, celkovú, alebo čiastočnú reinstaláciu a iné úkony v zmysle technickej dokumentácie softvérových platforiem, alebo podľa požiadaviek Objednávateľa. Medzi najdôležitejšie softvérové platformy Prostredia patria:

- Operačné systémy fyzických a virtuálnych serverov, vrátane ovládačov inštalovaných zariadení a komponentov (MS Windows Server),
- Aplikačné platformy (MS .NET),
- Databázové a reportingové platformy (MS SQL (Reporting Services), Crystal Reports),
- Aplikačné systémy infraštruktúrnych služieb (MS System Center, MS Exchange, MS Sharepoint, HP DataProtector).

Dodávatelia (vendori) softvérových platforiem sprístupňujú aktualizácie programových kódov, softvérové záplaty, opravy a iné softvérové aktualizácie (ďalej len Aktualizácie). Každá softvérová platforma, alebo systém disponuje programovým komponentom na zisťovanie dostupnosti Aktualizácií. Dodávatelia (vendori) hardvérových komponentov sprístupňujú ovládače, aktualizácie a opravy ovládačov (ďalej len Ovládače) určené pre softvérové platformy Prostredia. Aktualizácie a Ovládače sú vendormi identifikované verziou, označením alebo obdobným jednoznačným identifikátorom a môžu mať (vendormi) určenú kategóriu závažnosti (kritická, bezpečnostná, dôležitá, normálna, voliteľná). Ak kategória Aktualizácie, alebo Ovládača nie je explicitne určená, považuje sa za Aktualizáciu, alebo Ovládač z kategórie „dôležitá“. Zoznam hardvérových komponentov nainštalovaných v rámci jednotlivých softvérových platforiem bude súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu pri preberaní/odovzdávaní Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Na Ovládač,

resp. záplaty, opravy a vylepšenia ovládača každého nového hardvérového komponentu, ktorý bude nainštalovaný a sprístupnený v ktorejkoľvek softvérovej platforme Prostredia Objednávateľa sa vzťahuje služba aktualizácie softvérových platforiem. Verzie softvérových platforiem, zoznam ovládačov, aktualizácií, opráv, záplat a vylepšení a verzií nainštalovaných v rámci jednotlivých softvérových platforiem (prvotná inventarizácia) bude súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu pri preberaní/odovzdávaní Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa.

Štandardný prevádzkový stav softvérových platforiem je stabilná prevádzka s úspešne nainštalovanými dostupnými (kritickými, dôležitými, bezpečnostnými, voliteľnými) Aktualizáciami a Ovládačmi pre softvérové platformy Prostredia Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí, že v čase preberania Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa budú softvérové platformy v štandardnom prevádzkovom stave. Hlavné parametre a hodnoty parametrov štandardného prevádzkového stavu Prostredia Objednávateľa z pohľadu softvérových platforiem sú špecifikované v preberacom/odovzdávacom protokole. Každá softvérová platforma musí počas prevádzky automaticky vytvárať štandardný/natívny súbor so záznamom udalostí (log). Dátum a čas záznamov v záznamových súboroch jednotlivých platforiem musí byť synchronizovaný s internetovým časom (NTP). Obsahová a formálna stránka záznamových súborov a ich vlastnosti sú dané technickou dokumentáciou jednotlivých softvérových platforiem. Ak je úroveň detailu záznamového súboru konfigurovateľná, musí úroveň detailu záznamového súboru zostať rovnaká, ako v čase preberania/odovzdávania Prostredia Objednávateľa do správy Poskytovateľa. Záznamové súbory všetkých softvérových platforiem musia byť denne automaticky zálohované na určené zariadenie Objednávateľa (PC/server v rámci infraštruktúry). Zoznam záznamových súborov a úroveň detailu záznamových súborov jednotlivých softvérových platforiem Prostredia Objednávateľa je súčasťou preberacieho/odovzdávacieho protokolu.

5.12.1 Popis služby

Služba je kritická. V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- udržiavanie softvérových platforiem Prostredia Objednávateľa (vrátane ovládačov hardvérových komponentov) v aktualizovanom stave,
- udržiavanie aktuálneho zoznamu ovládačov, aktualizácií, opráv, záplat a vylepšení pre jednotlivé softvérové platformy Prostredia,
- pravidelné sledovanie dostupnosti aktualizácií, záplat, opráv a vylepšení softvérových platforiem,
- pravidelné sledovanie dostupnosti aktualizácií, záplat, opráv a vylepšení ovládačov hardvérových komponentov pre softvérové platformy,
- testovanie dopadov aplikácie aktualizácií, záplat, opráv a vylepšení softvérových platforiem na produkčné Prostredie Objednávateľa v testovacom prostredí pred ich aplikáciou v produkčných systémoch ,
- aplikovanie otestovaných aktualizácií, záplat, opráv, vylepšení, ovládačov a ich záplat a opráv na softvérové platformy Prostredia Objednávateľa,
- evidovať priebežné dodávanie služby v systéme ServiceDesk ako súhrnnej úlohy pre každý aktualizáčny interval. Súhrnná úloha obsahuje evidenciu vykonaných aktualizácií, hodnotenie úspešnosti aktualizácií jednotlivých softvérových platforiem, sumár udalostí, chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu, ktoré sa v Prostredí Objednávateľa vyskytli v priebehu kalendárneho mesiaca v súvislosti

s dodávaním služby, vrátane popisu krokov, ktoré viedli k odstráneniu príčin prípadných chýb, resp. k návratu systémov Prostredia do štandardného prevádzkového stavu a sprievodnej dokumentácie.

Cieľovým stavom je stabilná prevádzka aktualizovaných softvérových platforiem Prostredia s nainštalovanými všetkými povinnými Aktualizáciami (v súlade s technickou dokumentáciou jednotlivých platforiem). Kompatibilitu Aktualizácií a Ovládačov s Prostredím je potrebné overiť v testovacom prostredí. Ak pri overovaní vplyvu aktualizácií na Prostredie Objednávateľa príde k narušeniu stability, resp. štandardného prevádzkového stavu testovacieho prostredia, Poskytovateľ identifikuje závadnú Aktualizáciu, alebo Ovládač softvérovej platformy, ktorý narušenie stability, resp. štandardného prevádzkového stavu spôsobil, vyjme závadnú aktualizáciu zo zoznamu Aktualizácií a Ovládačov softvérových platforiem na inštaláciu a prostredníctvom systému ServiceDesk informuje Objednávateľa. Nakoľko sú Aktualizácie a Ovládače pre softvérové platformy sprístupňované (vendormi) priebežne, ich nasadzovanie sa požaduje realizovať v aktualizáčnych intervaloch. Aktualizačný interval je desať pracovných dní.

5.12.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná priebežne, každé dodávanie služby je evidované v systéme ServiceDesk ako súhrnná úloha pre aktualizáciu interval. Jednotlivé súhrnné úlohy služby za sebou nasledujú v aktualizáčnych intervaloch. Zaevidovaním súhrnnej úlohy pre aktualizáciu interval v systéme ServiceDesk začína plynúť lehota na overenie vplyvu aktualizácií, dostupných ku dňu začiatku aktualizáčného intervalu pre všetky časti Prostredia, na Prostredie Objednávateľa v testovacom prostredí, inštalácia overených aktualizácií musí byť uskutočnená najneskôr v deň zaevidovania súhrnnej úlohy nasledujúceho aktualizáčného intervalu. Súčasťou evidencie pri zaevidovaní začiatku súhrnnej úlohy v systéme ServiceDesk je zoznam Aktualizácií a Ovládačov, ktoré sú k danému dňu dostupné, ich vplyv na Prostredie bude overený v testovacom prostredí a po overení budú v jednotlivých softvérových platformách inštalované najneskôr v deň uplynutia aktualizáčného intervalu, resp. v deň zaevidovania nasledujúceho aktualizáčného intervalu. Súčasťou evidencie pri zaevidovaní začiatku realizácie súhrnnej úlohy v systéme ServiceDesk je aj aktuálny zoznam (inventarizácia) nainštalovaných Aktualizácií a Ovládačov jednotlivých softvérových platforiem pred začiatkom inštalácie Aktualizácií a Ovládačov aktuálneho aktualizáčného intervalu. Súčasťou zaevidovania ukončenia realizácie úlohy v systéme ServiceDesk je aj zoznam nainštalovaných Aktualizácií a Ovládačov jednotlivých softvérových platforiem vrátane dátumu a času inštalácie, stavu inštalácie (úspešná/neúspešná) a špecifikácie verzie, označenia alebo obdobného jednoznačného identifikátora Aktualizácií a Ovládačov. V prípade, že si realizácia úlohy pri zabezpečovaní aktualizácie Prostredia vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Priebežné plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každý jednotlivý aktualizáčny interval.

5.12.3 Kvalitatívne parametre

1. Sledovanie dostupnosti kritických, dôležitých a bezpečnostných Aktualizácií a Ovládačov pre softvérové platformy. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak zoznam Aktualizácií a Ovládačov evidovaný v súhrnnej úlohe systému ServiceDesk v rámci aktualizáčného intervalu neobsahuje čo i len jednu**

kritickú, dôležitú, alebo bezpečnostnú aktualizáciu pre ktorúkoľvek softvérovú platformu, vydanú niektorým z výrobcov softvérových platforiem, od schválenia poslednej súhrnnej úlohy dodávania služby v systéme ServiceDesk

2. Udržiavanie softvérových platforiem v aktualizovanom stave. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak nie sú v rámci aktualizáčného intervalu úspešne nainštalované všetky kritické, dôležité a bezpečnostné Aktualizácie a Ovládače pre softvérové platformy, ktoré boli dostupné v pracovný deň predchádzajúci pracovnému dňu začiatku aktualizáčného intervalu.**
3. Vznik závažných a kritických chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu produkčného Prostredia v dôsledku inštalácie Aktualizácií a Ovládačov softvérových platforiem. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak inštalácia Aktualizácií a/alebo Ovládačov spôsobí, že vznik čo i len jednej závažnej, alebo kritickej chyby, alebo odchýlky od štandardného prevádzkového stavu ktoréhokoľvek systému, alebo časti systému Prostredia Objednávateľa.**
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh priebežného dodávania služby 10 pracovných dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy (aktualizačný interval) prekročí 10 pracovných dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.12.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Zoznam Aktualizácií a Ovládačov pre jednotlivé softvérové platformy evidovaný v súhrnnej úlohe systému ServiceDesk v rámci aktualizáčného intervalu bude kontrolovaný voči oficiálnemu zoznamu dostupných Aktualizácií a Ovládačov pre softvérové platformy od výrobcov (vendorov) týchto platforiem.
2. Zoznam Aktualizácií a Ovládačov pre jednotlivé softvérové platformy evidovaný v súhrnnej úlohe systému ServiceDesk v rámci aktualizáčného intervalu bude kontrolovaný voči oficiálnemu zoznamu dostupných Aktualizácií a Ovládačov pre softvérové platformy od výrobcov (vendorov) týchto platforiem. Aktualizácia, alebo Ovládač sa považuje za úspešne nainštalovaný, ak sa do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa, v ktorom prebehol posledný reštart systému pre prevádzku softvérovej platformy, v záznamovom súbore príslušnej softvérovej platformy objaví informácia o úspešnej inštalácii softvéru, ktorú je možné na základe identifikácie jednoznačne priradiť k Aktualizácii, alebo Ovládaču. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Za úspešnú inštaláciu Aktualizácie, alebo Ovládača sa považuje aj čas akceptácie súhrnnej úlohy (Objednávateľom) zaevidovanej pre daný aktualizáčny interval v systéme ServiceDesk.
3. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Výskyt závažných a kritických chýb v záznamových súboroch jednotlivých systémov Prostredia bude kontrolovaný voči evidencii úloh v systéme ServiceDesk a záznamovým súborom softvérových platforiem.
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

5.13 Zálohovanie a obnova Prostredia

Zálohovacia infraštruktúra je kritickým systémom a je prevádzkovaná s cieľom zabezpečiť kontinuálnu, nepretržitú prevádzku a podporu procesov Objednávateľa jednotlivými systémami a subsystémami Prostredia. Okrem systémov a subsystémov Prostredia sú zálohovacou infraštruktúrou chránené aj kriticky dôležité a vysoko citlivé údaje uložené v databázach. Zálohovacia infraštruktúra Prostredia Objednávateľa pozostáva z technologických systémov pre zálohovanie, softvérových aplikácií pre riadenie procesu zálohovania a obnovy, objektov zálohovania (databázy, súborové systémy, obrazy systémov) a zálohovacieho plánu. Zálohovacia architektúra je opísaná v časti ASP, kapitola 3.2.

Medzi hlavné prevádzkové parametre zálohovacej infraštruktúry patria najmä:

- úspešná realizácia zálohovacích úloh podľa zálohovacieho plánu pre Hyper-V replikáciu,
- úspešná realizácia zálohovacích úloh podľa zálohovacieho plánu pre autoloader,
- úspešná realizácia zálohovacích úloh podľa zálohovacieho plánu pre páskovú mechaniku,

Štandardný prevádzkový stav systému je definovaný úspešnou realizáciou zálohovacích úloh podľa zálohovacieho plánu pre jednotlivé technologické prvky zálohovacej infraštruktúry. Realizácia zálohovacích úloh podľa zálohovacieho plánu je indikovaná modifikáciou obsahu súborov so zálohami v súlade so zálohovacím plánom. Úspešná realizácia zálohovacej úlohy podľa zálohovacieho plánu znamená, že pomocou vytvoreného súboru so zálohou (obraz systému, databáza, súbor aplikácie HP DataProtector, iný súbor so zálohou) je možné previesť obnovu systému, subsystému, databázy, alebo časti Prostredia do štandardného prevádzkového stavu a obnovený systém, alebo databáza obsahuje aktuálne údaje, funkcie, nastavenia a konfigurácie v zmysle zálohovacieho plánu. Overenie funkčnosti zálohovacej infraštruktúry sa prevádza pravidelnými skúškami obnovy Prostredia z vytvorených záloh.

Jednotlivé technologické systémy pre zálohovanie počas činnosti vytvárajú vlastné záznamové súbory. Systém HP DataProtector tvorí počas svojej činnosti internú systémovú databázu s komplexnou dokumentáciou zálohovacích procesov. Interná databáza systému HP DataProtector je zálohovaná.

5.13.1 Popis služby

Služba je kritická. V rámci služby sa požaduje systematická realizácia najmä týchto úkonov:

- nepretržité monitorovanie prevádzkového stavu (prevádzkových parametrov) zálohovacej infraštruktúry a jej častí,
- udržiavanie štandardného, bezporuchového prevádzkového stavu zálohovacej infraštruktúry a konfigurácií jej prvkov tak, aby jednotlivé úlohy v zálohovacom pláne boli vykonávané, aby nevykazovala závažné a kritické chyby a aby jej výkonnosť nebola limitovaná,
- udržiavanie konfigurácií prvkov zálohovacej infraštruktúry v takom nastavení, aby bola zabezpečená úplná záloha všetkých objektov zálohovania v súlade so zálohovacím plánom a aby z vytváraných záloh bolo možné obnoviť systém, subsystém, Prostredie, alebo jeho časť,

- vykonávať v spolupráci s Objednávateľom pravidelné overovanie funkčnosti zálohovacej infraštruktúry celkovou obnovou produkčného Prostredia (hlavný systém, subsystemy, podporné systémy) každých 6 kalendárnych mesiacov,
- evidovať všetky závažné a kritické chyby a odchýlky od štandardného prevádzkového stavu zálohovacej infraštruktúry do systému ServiceDesk,
- evidovať priebežné dodávanie služby v systéme ServiceDesk ako súhrnnej úlohy v rámci každého mesiaca. Súhrnná úloha obsahuje hodnotenie úspešnosti prevádzkovania zálohovacej infraštruktúry v štandardnom stave, sumár udalostí, chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu ktoré sa v zálohovacej infraštruktúre vyskytli v priebehu mesiaca, vrátane popisu krokov, ktoré viedli k odstráneniu príčin prípadných chýb, resp. k návratu zálohovacej infraštruktúry do štandardného prevádzkového stavu a sprievodnej dokumentácie,
- navrhovať opatrenia a vykonávať odsúhlasené zmeny v nastavení a konfigurácii zálohovacej infraštruktúry s cieľom zvyšovania spoľahlivosti, výkonnosti a efektivity.

5.13.2 Riadenie dodania služby

Služba je dodávaná priebežne, každé dodávanie služby je evidované v systéme ServiceDesk ako súhrnná úloha pre kalendárny mesiac, každá odchýlka od štandardného prevádzkového stavu musí byť zaevidovaná v systéme ServiceDesk. V prípade, že si realizácia servisnej úlohy pri zabezpečovaní prevádzky systému vyžaduje odstávku produkčného prostredia, alebo overenie funkčnosti v testovacom prostredí, musí byť úloha dodávaná príslušným postupom (viď kapitola 4). Priebežné plnenie služby je prostredníctvom systému ServiceDesk schvaľované Objednávateľom pre každý kalendárny mesiac.

5.13.3 Kvalitatívne parametre

1. Počet porušení zálohovacieho plánu. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak je**
 - počet porušení zálohovacieho plánu 5 minútovej replikácie obrazov virtuálnych strojov za posledný kalendárny týždeň väčší ako 0, alebo
 - počet porušení zálohovacieho plánu nástroja HP DataProtector za posledný kalendárny týždeň väčší ako 0.
2. Úspešná obnova Prostredia do štandardného prevádzkového stavu z offsite zálohy na páske Ultrium každých 6 mesiacov. **Kvalitatívny parameter je kritický a je porušený, ak do 48 hodín od začiatku procesu obnovy Prostredia z offsite zálohy umiestnenej na páskovom médiu nie sú všetky systémy a subsystemy Prostredia v štandardnom prevádzkovom stave.**
3. Evidencia závažných a kritických chýb a odchýlok od štandardného prevádzkového stavu zálohovacej infraštruktúry v systéme ServiceDesk do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore). **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak záznamový súbor nástroja HP DataProtector obsahuje záznam čo i len jednej kritickej chyby a/alebo čo i len jednej závažnej chyby (v zmysle technickej dokumentácie), ktorý nie je možné jednoznačne (dátum a čas zaevidovania, popis úlohy a sprievodná dokumentácia) priradiť k úlohe zaevidovanej v systéme ServiceDesk v čase do konca dennej dostupnosti služieb podpory a údržby pracovného dňa nasledujúceho po dni vzniku chyby (dni prvého výskytu chyby v záznamovom súbore).**

4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh priebežného dodávania služby 35 kalendárnych dní. **Kvalitatívny parameter je významný a je porušený, ak časový interval jednotlivých realizácií úlohy prekročí 35 kalendárnych dní.** Časový interval jednotlivých realizácií úlohy začína plynúť od dátumu a času zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre aktuálny interval v systéme ServiceDesk a končí dátumom a časom zaevidovania začiatku realizácie súhrnnej úlohy pre nasledujúci interval v systéme ServiceDesk. Časový interval pre prvú realizáciu úlohy začína plynúť dňom podpisu preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

5.13.4 Meranie kvality poskytnutej služby

1. Zálohovací plán 5 minútovej replikácie obrazov virtuálnych strojov je porušený, ak časová značka poslednej modifikácie súboru s obrazom ktoréhokoľvek virtuálneho stroja je staršia, ako 30 minút. Časové značky poslednej modifikácie súborov s obrazmi virtuálnych strojov budú automaticky kontrolované. Zálohovací plán nástroja HP DataProtector je porušený, ak časová značka poslednej modifikácie archívneho súboru ktoréhokoľvek objektu zálohovania je staršia, ako je dvojnásobok zálohovacej periódy objektu zálohovania definovanej v zálohovacom pláne nástroja HP DataProtector. Časové značky súborov zálohovaných jednotlivých objektov zálohovania budú automaticky kontrolované.
2. Overenie funkčnosti zálohovacej infraštruktúry sa prevádza pravidelnými skúškami obnovy systémov, subsystémov a Prostredia nástrojmi HP DataProtector z offsite záloh umiestnených na páskovom médiu. Za úspešné zrealizovanie obnovy systému, subsystému, alebo Prostredia sa považuje hlavne výskyt hlásenia o ukončení obnovy systému, subsystému, alebo Prostredia bez chýb v záznamovom súbore nástroja HP DataProtector. Za dobu obnovy systému, subsystému, alebo Prostredia sa považuje rozdiel medzi dátumom a časom zaevidovania úlohy pre overenie funkčnosti zálohovacej infraštruktúry v systéme ServiceDesk a dátumom a časom zaevidovania hlásenia o ukončení obnovy systému, subsystému, alebo Prostredia bez chýb v záznamovom súbore nástroja HP DataProtector. Za úspešné overenie funkčnosti zálohovacej infraštruktúry sa považuje aj čas akceptácie úlohy (Objednávatelom) zaevidovanej pre overenie funkčnosti zálohovacej infraštruktúry v systéme ServiceDesk.
3. Záznamové súbory budú automaticky kontrolované. Výskyt závažných a kritických chýb v záznamových súboroch bude kontrolovaný voči evidencii úloh v systéme ServiceDesk.
4. Maximálny interval evidencie súhrnných úloh bude kontrolovaný prostredníctvom ServiceDesk evidencie jednotlivých úloh v procese dodávania služby.

Služby rozvoja

Podpora, údržba a rozvoj APV FOND

Služby rozvoja systémov a subsystémov Prostredia sa týkajú najmä analýzy, návrhu riešenia, implementácie, testovania, uvádzania do prevádzky, školenia a dokumentácie softvérových úprav.

Maximálny rozsah služieb rozvoja je stanovený na 1200 človekodní počas doby trvania zmluvy. Akékoľvek dodávanie služieb rozvoja je podmienené zaslaním písomnej objednávky zo strany Odberateľa Poskytovateľovi služieb rozvoja. Objednávanie služieb rozvoja je výlučne v kompetencii Odberateľa. Rozvoj systémov a subsystémov Prostredia je podmienený najmä zmenami národnej a európskej legislatívy súvisiacimi s úpravou činností Odberateľa (Štátny Fond Rozvoja Bývania), vznikom, alebo zmenami všeobecne záväzných právnych predpisov, zmenami procesov, alebo systémov iných organizácií verejnej správy, alebo partnerských subjektov, alebo zmenami vnútorných predpisov a postupov Odberateľa.

Informačný systém FOND, subsystém ASPREG vrátane doplnkov a komponentov, subsystém SADI, subsystém EPŽ, subsystém SySOV a subsystém História pohybov sú riešeniami, ktoré boli vyvinuté na mieru a podľa požiadaviek Odberateľa a Odberateľ nedisponuje zdrojovými kódmi, ani licenciou na úpravy týchto systémov a subsystémov. Poskytovanie služieb rozvoja systémov a subsystémov Prostredia sa prevedie najmä implementáciou nadstavbových, alebo koexistujúcich systémov tak, aby pre naplnenie požadovanej funkčnej špecifikácie rozvojových úloh nebolo potrebné akokoľvek modifikovať zdrojové kódy existujúcich systémov.

Poskytovateľ bude rozvoj diela zabezpečovať na základe požiadaviek (jednotlivých písomných objednávok) Odberateľa a v čase určenom Odberateľom, najmä v periódach bezprostredne nadväzujúcich na legislatívne zmeny, ktoré majú vplyv na činnosti vykonávané Odberateľom. Požiadavky na služby rozvoja by mali byť rozdeľované na funkčné celky s maximálnou celkovou prácnosťou jednotlivej požiadavky 30 človekodní. Rozsah prácnosti jednotlivej požiadavky na služby rozvoja môže po dohode Odberateľa a Poskytovateľa v odôvodnených prípadoch presiahnuť 30 (tridsať) človekodní.

Na riadenie procesu dodávania služieb rozvoja bude použitý dodávací postup s testovaním v rámci systému ServiceDesk. Zaevidovaním rozvojovej požiadavky na implementáciu zmien v systémoch a subsystémoch prostredia s predbežnou špecifikáciou požadovaných zmien Odberateľ deklaruje záujem o vypracovanie odhadu prácnosti zmien a analýzy dopadov požadovaných zmien na Prostredie Odberateľa, zároveň Poskytovateľovi plyní lehota 5 pracovných dní na vypracovanie odhadu prácnosti požiadavky a analýzy dopadov požadovaných zmien na systémy a subsystémy Prostredia Odberateľa. Odhad prácnosti a analýzu dopadov požadovaných zmien na systémy a subsystémy Prostredia Odberateľa Poskytovateľ doručí Odberateľovi prostredníctvom systému ServiceDesk a čaká na prípadné schválenie implementácie požadovaných zmien Odberateľom. Požiadavky na rozvoj v odhadovanom rozsahu do 5 človekodní jednotlivo je možné schvaľovať na implementáciu v systéme ServiceDesk s následným vystavením súhrnnej objednávky do súhrnného rozsahu 20 človekodní jednotlivých schválených požiadaviek, alebo maximálne troch kalendárnych mesiacov. Pre rozvojové požiadavky s odhadovanou prácnosťou nad 5 človekodní je



neoddeliteľným sprievodným dokumentom k schváleniu implementácie požiadavky na rozvoj objednávka od Odberateľa. Doručenie objednávky je Poskytovateľ povinný vyznačiť v systéme ServiceDesk. Po schválení implementácie rozvojovej požiadavky/prijatí objednávky musí Poskytovateľ v systéme ServiceDesk zaevidovať začiatok implementácie najneskôr do 5 pracovných dní, ak sa tak nestane, považuje sa za začiatok implementácie piaty pracovný deň po preukázateľnom odoslaní objednávky.

Analýza dopadov požadovaných zmien má pre Poskytovateľa záväzný charakter. Ak implementácia zmien požadovaných Odberateľom povedie k narušeniu štandardného prevádzkového stavu systémov, subsystémov, alebo inej časti Prostredia a analýza dopadov požadovaných zmien na potenciálne riziko neupozorní, ide o závažné porušenie podmienok poskytovania služieb rozvoja.

Odhad prácnosti je pre Poskytovateľa služieb rozvoja záväzný. Odhad prácnosti je zároveň lehotou na implementáciu rozvojovej požiadavky, ktorá začína plynúť zaevidovaním začiatku implementácie v systéme ServiceDesk, resp. uplynutím piateho pracovného dňa po preukázateľnom odoslaní objednávky.

Kvalita poskytovaných služieb rozvoja bude garantovaná prostredníctvom odborníkov na nasledovné činnosti:

- projektový manažment
- analýza
- architektúra
- programovanie
- testovanie
- služby špecialistu systémovej podpory

Podrobnejšia špecifikácia činností a prác rozvoja diela bude obsahom príslušnej objednávky verejného obstarávateľa na realizáciu rozvojových požiadaviek.



Zoznam položiek prenášaných medzi EPŽ a IS FOND

Podpora, údržba a rozvoj APV FOND

1. Údaje žiadosti o podporu

Názov položky v IS EPŽ	tabuľka/view EPŽ	Názov položky v IS FOND	tabuľka FOND
poradove_cislo	Ziadost	CisloZiadost	Ziadost
rok	Ziadost	RokZiadost	Ziadost
id_ciselnikbase_stav_ziadosti	Ziadost	Stav	Ziadost
TypyZiadosti	vZiadostPrenosEPZ	TypZiadosti	Ziadost
TypySpolocnosti	vZiadostPrenosEPZ	ZhotovitelTyp	Ziadost
Ziadatel_StatnaPrislusnost	vZiadostPrenosEPZ	ZiadatelStatnaPrislusnost	Ziadost
Ziadatel_RodinnyStav	vZiadostPrenosEPZ	ZiadatelRodinnyStav	Ziadost
PredmetPodpory	vZiadostPrenosEPZ	IdPredmetPodpory	Ziadost
Partner_StatnaPrislusnost	vZiadostPrenosEPZ	PartnerStatnaPrislusnost	Ziadost
Partner_RodinnyStav	vZiadostPrenosEPZ	PartnerRodinnyStav	Ziadost
ZTP_StatnaPrislusnost	vZiadostPrenosEPZ	ZtpStatnaPrislusnost	Ziadost
ZTP_RodinnyStav	vZiadostPrenosEPZ	ZtpRodinnyStav	Ziadost
poradove_cislo_v_ramci_ucelu	Ziadost	CisloVRamciUcelu	Ziadost
kod_okresu	Ziadost	KodOkresu	Ziadost
okres_cislo_protokolu	Ziadost	OkresCisloProtokolu	Ziadost
datum_okres_podanie_ziadost	Ziadost	DatumOkresPodanieZiadosti	Ziadost
datum_modifikacie	Ziadost	DatumOkresOvereniaZiadosti	Ziadost
ziadatel_priezvisko_po_nazov	Ziadost	ZiadatelPriezviskoPoNazov	Ziadost
ziadatel_rodne_cislo_po_ico	Ziadost	ZiadatelRodneCisloPolco	Ziadost
ziadatel_mesto	Ziadost	ZiadatelMesto	Ziadost
ziadatel_ulica	Ziadost	ZiadatelUlica	Ziadost
ziadatel_psc	Ziadost	ZiadatelPsc	Ziadost
eu_pozadovany_np	Ziadost	EUPozadovanyNP	Ziadost
nazov_stavby	Ziadost	NazovStavby	Ziadost
miesto_stavby	Ziadost	MiestoStavby	Ziadost
cislo_parcely_stavby	Ziadost	CisloParcelyStavby	Ziadost



Štátny fond rozvoja bývania, Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava 37
nadlimitná zákazka – Podpora, údržba a rozvoj APV FOND

stavba_pocet_bytov_celkom	Ziadost	StavbaPocetBytovCelkom	Ziadost
stavebne_povol_cislo	Ziadost	StavebnePovolCislo1	Ziadost
datum_stavebne_povol_zo_dna	Ziadost	DatumStavebnePovolZoDna1	Ziadost
datum_stavebne_povol_pravoplatne_dna	Ziadost	DatumStavebnePovolPravoplatne1	Ziadost
datum_stavebneho_ohlasenia_zo_dna	Ziadost	DatumStavebnehoOhlaseniaZoDna	Ziadost
stavebne_oznamenie_cislo	Ziadost	StavebneOznamenieCislo	Ziadost
datum_stavebneho_oznamenia_zo_dna	Ziadost	DatumStavebnehoOznameniaZoDna	Ziadost
zhotovitel_nazov	Ziadost	ZhotovitelNazov	Ziadost
zhotovitel_ICO	Ziadost	ZhotovitelICO	Ziadost
zhotovitel_ulica	Ziadost	ZhotovitelUlica	Ziadost
zhotovitel_mesto	Ziadost	ZhotovitelMesto	Ziadost
zhotovitel_psc	Ziadost	ZhotovitelPSC	Ziadost
rucenie_nehnutelnost	vZiadostPrenosEPZ	RucenieNehnutelnost	Ziadost
ziadatel_meno	Ziadost	ZiadatelMeno	Ziadost
ziadatel_titul	Ziadost	ZiadatelTitul	Ziadost
ziadatel_datum_narodenia	Ziadost	DatumZiadatelNarodenia	Ziadost
ziadatel_rodne_priezvisko	Ziadost	ZiadatelRodnePriezvisko	Ziadost
partner_priezvisko	Ziadost	PartnerPriezvisko	Ziadost
partner_meno	Ziadost	PartnerMeno	Ziadost
partner_titul	Ziadost	PartnerTitul	Ziadost
partner_datum_narodenia	Ziadost	DatumPartnerNarodenia	Ziadost
partner_rodne_cislo	Ziadost	PartnerRodneCislo	Ziadost
partner_rodne_priezvisko	Ziadost	PartnerRodnePriezvisko	Ziadost
partner_mesto	Ziadost	PartnerMesto	Ziadost
partner_ulica	Ziadost	PartnerUlica	Ziadost
partner_psc	Ziadost	PartnerPSC	Ziadost
kontakt_priezvisko	Ziadost	KontaktPriezviskoPoNazov	Ziadost
kontakt_meno	Ziadost	KontaktMeno	Ziadost
kontakt_titul	Ziadost	KontaktTitul	Ziadost
kontakt_mesto	Ziadost	KoncovyDlznikMesto	Ziadost
kontakt_ulica	Ziadost	KoncovyDlznikUlica	Ziadost
kontakt_psc	Ziadost	KoncovyDlznikPsc	Ziadost
korespondencia_mesto	Ziadost	KontaktMesto	Ziadost
korespondencia_ulica	Ziadost	KontaktUlica	Ziadost



Štátny fond rozvoja bývania, Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava 37
nadlimitná zákazka – Podpora, údržba a rozvoj APV FOND

kontakt_telefon	Ziadost	KontaktTelefon	Ziadost
kontakt_mail	Ziadost	KontaktMail	Ziadost
kontakt_mobil	Ziadost	KontaktMobil	Ziadost
stavba_kupna_zmluva_cislo_KR	Ziadost	StavbaKRRKupnaZmluvaCislo	Ziadost
datum_stavba_kupna_zmluva_zo_dna_KR	Ziadost	DatumStavbaKRRKupnaZmluvaZoDna	Ziadost
podlahova_plocha_bytu_v_bytovom_dome	Ziadost	PodlahovaPlochaBytuVbytovomDome	Ziadost
potreba_tepla_pred	Ziadost	PotrebaTeplaPred	Ziadost
potreba_tepla_po	Ziadost	PotrebaTeplaPo	Ziadost
uspora_tepla	Ziadost	UsporaTepla	Ziadost
uspora_tepla_percento	Ziadost	UsporaTeplaPercento	Ziadost
mesto_stavby	Ziadost	MestoStavby	Ziadost
kontakt_fax	Ziadost	KontaktnaFax	Ziadost
ziadatel_mobil	Ziadost	ZiadatelMobil	Ziadost
ziadatel_telefon	Ziadost	ZiadatelTelefon	Ziadost
register_cislo	Ziadost	RegisterCislo	Ziadost
stavebne_povol_cislo_2	Ziadost	StavebnePovolCislo2	Ziadost
datum_stavebne_povol_zo_dna_2	Ziadost	DatumStavebnePovolZoDna2	Ziadost
datum_stavebne_povol_pravoplatne_dna_2	Ziadost	DatumStavebnePovolPravoplatne2	Ziadost
stavebne_povol_cislo_3	Ziadost	StavebnePovolCislo3	Ziadost
datum_stavebne_povol_zo_dna_3	Ziadost	DatumStavebnePovolZoDna3	Ziadost
datum_stavebne_povol_pravoplatne_dna_3	Ziadost	DatumStavebnePovolPravoplatne3	Ziadost
datum_stavebneho_ohlasenia_zo_dna_2	Ziadost	DatumStavebnehoOhlaseniaZoDna2	Ziadost
datum_stavebneho_ohlasenia_zo_dna_3	Ziadost	DatumStavebnehoOhlaseniaZoDna3	Ziadost
stavebne_oznamenie_cislo_2	Ziadost	StavebneOznamenieCislo2	Ziadost
datum_stavebneho_oznamenia_zo_dna_2	Ziadost	DatumStavebnehoOznameniaZoDna2	Ziadost
stavebne_oznamenie_cislo_3	Ziadost	StavebneOznamenieCislo3	Ziadost
datum_stavebneho_oznamenia_zo_dna_3	Ziadost	DatumStavebnehoOznameniaZoDna3	Ziadost
datum_zacatia_stavby_OSU	Ziadost	MesiacRokZacatiaStavby	Ziadost
datum_dokoncenia_stavby_OSU	Ziadost	MesiacRokDokonceniaStavby	Ziadost
datum_zacatia_stavby_OSU_2	Ziadost	MesiacRokZacatiaStavby2	Ziadost
datum_dokoncenia_stavby_OSU_2	Ziadost	MesiacRokDokonceniaStavby2	Ziadost
datum_zacatia_stavby_OSU_3	Ziadost	MesiacRokZacatiaStavby3	Ziadost
datum_dokoncenia_stavby_OSU_3	Ziadost	MesiacRokDokonceniaStavby3	Ziadost
stavebne_povol_vydane_kym	Ziadost	StavebnePovolVydaneKym1	Ziadost



Štátny fond rozvoja bývania, Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava 37
nadlimitná zákazka – Podpora, údržba a rozvoj APV FOND

stavebne_povol_vydane_kym_2	Ziadost	StavebnePovolVydaneKym2	Ziadost
stavebne_povol_vydane_kym_3	Ziadost	StavebnePovolVydaneKym3	Ziadost
potreba_tepla_vykurovanie	Ziadost	PotrebaTeplakWhM2	Ziadost
pocet_priloh	Ziadost	OkresPocetPriloh	Ziadost
rucenie_bankovou_zarukou	Ziadost	RucenieBankovouZarukou	Ziadost
rucenie_zalozne_pravo	Ziadost	RucenieFupo	Ziadost
ucel_podpory	Ziadost	UcelPodpory	Ziadost
kolaudacne_rozhodnutie_cislo	Ziadost	StavbaCisloKR	Ziadost
kolaudacne_rozhodnutie_zo_dna	Ziadost	DatumStavbaZoDnaKR	Ziadost
kolaudacne_rozhodnutie_vydane_kym	Ziadost	StavbaVydaneKymKR	Ziadost
kolaudacne_rozhodnutie_datum_pravoplatnosti	Ziadost	DatumPravoplatnostiKR	Ziadost
kolaudacne_rozhodnutie_datum_pravoplatnosti	Ziadost	DatumUvedeniaBudovyDoUzivania	Ziadost
kolaudacne_rozhodnutie_stavebnik	Ziadost	StavbaStavebnikKR	Ziadost
ucel_data_pozadovany_uver	Ziadost	EUPozadovanyUver	Ziadost
ucel_data_urokova_sadzba	Ziadost	UrokovaMieraPozadovana	Ziadost
ucel_data_lehota_splatnosti	Ziadost	LehotaSplatnostiPozadovana	Ziadost
ucel_data_obstaravacia_cena	Ziadost	EUStavbaObstaravacieNaklady	Ziadost
ucel_data_podlahova_plocha	Ziadost	StavbaPodlahovaPlochaCelkom	Ziadost
ucel_data_naklad	Ziadost	EUStavbaNakladyNaMeter2	Ziadost
partner_kontakt_priezvisko	Ziadost	PartnerKontaktPriezvisko	Ziadost
partner_kontakt_meno	Ziadost	PartnerKontaktMeno	Ziadost
partner_kontakt_titul	Ziadost	PartnerKontaktTitul	Ziadost
partner_kontakt_mesto	Ziadost	PartnerKontaktMesto	Ziadost
partner_kontakt_ulica	Ziadost	PartnerKontaktUlica	Ziadost
partner_kontakt_psc	Ziadost	PartnerKontaktPsc	Ziadost
partner_kontakt_telefon	Ziadost	PartnerKontaktTelefon	Ziadost
partner_kontakt_email	Ziadost	PartnerKontaktEmail	Ziadost
partner_kontakt_mobil	Ziadost	PartnerKontaktMobil	Ziadost
partner_kontakt_fax	Ziadost	PartnerKontaktFax	Ziadost
ztp_meno	Ziadost	ZtpMeno	Ziadost
ztp_priezvisko	Ziadost	ZtpPriezvisko	Ziadost
ztp_titul	Ziadost	ZtpTitul	Ziadost
ztp_rodne_priezvisko	Ziadost	ZtpRodnePriezvisko	Ziadost
ztp_datum_narodenia	Ziadost	ZtpDatumNarodenia	Ziadost



Štátny fond rozvoja bývania, Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava 37
nadlimitná zákazka – Podpora, údržba a rozvoj APV FOND

ztp_rodne_cislo	Ziadost	ZtpRodneCislo	Ziadost
ztp_mesto	Ziadost	ZtpMesto	Ziadost
ztp_ulica	Ziadost	ZtpUlica	Ziadost
ztp_psc	Ziadost	ZtpPsc	Ziadost
nazovMU	vZiadostPrenosEPZ	NazovOkresu	Ziadost
mestoMU	vZiadostPrenosEPZ	NazovOkresnehoUradu	Ziadost
ziadatel_cislo_OP_pobytoveho_dokladu	Ziadost	ZiadatelCisloOPPobytovehoDokladu	Ziadost
partner_cislo_OP_pobytoveho_dokladu	Ziadost	PartnerCisloOPPobytovehoDokladu	Ziadost
ztp_cislo_OP_pobytoveho_dokladu	Ziadost	ZtpCisloOPPobytovehoDokladu	Ziadost
stavba_pocet_nebytovych_priestorov	Ziadost	StavbaPocetNebytovychPriestorov	Ziadost
datum_splnomocnenie_spravcu	Ziadost	DatumSplnomocnenieSpravcu	Ziadost
Energonosic	Ziadost	Energonosic	Ziadost
buduca_kupna_zmluva	Ziadost	BuducaKupnaZmluva	Ziadost
priznak_financovania_s_dotaciou	Ziadost	FinancovaniesDotaciou	Ziadost
priznak_financovania_bez_dotacie	Ziadost	FinancovanieBezDotacie	Ziadost
priznak_financovania_volitelna_dotacia	Ziadost	FinancovanieVolitelnaDotacia	Ziadost
odkaz_na_zverejnenu_zmluvu	Ziadost	OdkazNaZverejnenuZmluvu	Ziadost
tfp_udrzba_na_plochu	Ziadost	ZiadatelPoMesacnaTvorbaNaM2	BonitaPO
vyska_inych_zavazkov	Ziadost	ZiadatelPoZavezky	BonitaPO
zhotovitel_nazov_2	Ziadost	ZhotovitelNazov2	Zhotovitel
zhotovitel_ICO_2	Ziadost	ZhotovitelICO2	Zhotovitel
zhotovitel_ulica_2	Ziadost	ZhotovitelUlica2	Zhotovitel
zhotovitel_mesto_2	Ziadost	ZhotovitelMesto2	Zhotovitel
zhotovitel_psc_2	Ziadost	ZhotovitelPSC2	Zhotovitel
zhotovitel_nazov_3	Ziadost	ZhotovitelNazov3	Zhotovitel
zhotovitel_ICO_3	Ziadost	ZhotovitelICO3	Zhotovitel
zhotovitel_ulica_3	Ziadost	ZhotovitelUlica3	Zhotovitel
zhotovitel_mesto_3	Ziadost	ZhotovitelMesto3	Zhotovitel
zhotovitel_psc_3	Ziadost	ZhotovitelPSC3	Zhotovitel
zhotovitel_nazov_4	Ziadost	ZhotovitelNazov4	Zhotovitel
zhotovitel_ICO_4	Ziadost	ZhotovitelICO4	Zhotovitel
zhotovitel_ulica_4	Ziadost	ZhotovitelUlica4	Zhotovitel
zhotovitel_mesto_4	Ziadost	ZhotovitelMesto4	Zhotovitel
zhotovitel_psc_4	Ziadost	ZhotovitelPSC4	Zhotovitel



2. Údaje o zabezpečení podpory

Názov položky v IS EPŽ	tabuľka/view EPŽ	Názov položky v IS FOND	tabuľka FOND
cislo_zavezneho_prislubu_mandatnej_zmluvy	Ziadost	CisloZaveznehoPrislubuMandatnejZmluvy	RucenieBankovaZaruka
datum_uzatvorenia_prislubu_mandatnej_zmluvy	Ziadost	DatumUzatvoreniaZaveznehoPrislubuMandatnejZmlu	RucenieBankovaZaruka
banka_vyska_uveru	Ziadost	vy	RucenieBankovaZaruka
fupo_cislo_uctu	Ziadost	EUVyskaPoistenehoUveruBankovovejZaruky	RucenieFUPO
BankovaZaruka	vZiadostPrenosEPZ	FupoCisloUctu	RucenieFUPO
stav_na_ucte_udrzby	Ziadost	FupoBankaNazovKod	RucenieFUPO
pocet_neplaticov	Ziadost	FupoAktualnyStavUctu	RucenieFUPO
iban	Ziadost	PocetNeplaticov	RucenieFUPO
rucenie_nehnutelnostou_nazov	Nehnutelnost	Iban	RucenieFUPO
rucenie_nehnutelnostou_sidlo	Nehnutelnost	NazovStavby	RucenieNehnutelnostLV
rucenie_nehnutelnostou_kataster	Nehnutelnost	Sidlo	RucenieListVlastnictva
rucenie_nehnutelnost_LV	Nehnutelnost	KatastralneUzemie	RucenieListVlastnictva
tarchy_k_BD	Nehnutelnost	CisloLV	RucenieListVlastnictva
EU_rucenie_nehnutelnostou_ocenenie	Nehnutelnost	Tarcha	RucenieListVlastnictva
cislo_znaleckeho_posudku_nehnutelnost	Nehnutelnost	OcenenieZoZnaleckehoPosudku	RucenieZnaleckyPosudo
datum_vyhotovenia_znaleckeho_posudku_nehnutelnost	Nehnutelnost	CisloZnaleckehoPosudku	k
ost	Nehnutelnost	DatumVyhotoveniaOZnaleckehoPosudku	RucenieZnaleckyPosudo
meno_znalca	Nehnutelnost	MenoZnalca	k
parcelne_cislo	Nehnutelnost	Parcela	RucenieParcela

3. Údaje o podúčeloch žiadosti o podporu

Názov položky v IS EPŽ	tabuľka/view EPŽ	Názov položky v IS FOND	tabuľka FOND
cislo_ucelu	PodUcel	CisloUcelu	PodUcel
pozadovany_uver	PodUcel	PozadovanyUver	PodUcel



priznany_uver	PodUcel	PriznanyUver	PodUcel
urokova_miera_priznana	PodUcel	UrokovaMieraPriznana	PodUcel
EU_dotacia	PodUcel	EUDotacia	PodUcel
lehota_splatnosti_pozadovana	PodUcel	LehotaSplatnostiPozadovana	PodUcel
obstaravacia_cena	PodUcel	ObstaravaciaCena	PodUcel

4. Údaje žiadosti o uvoľnenie čerpania (faktúry)

Názov položky v IS EPŽ	tabuľka/view EPŽ	Názov položky v IS FOND	tabuľka FOND
id_stav_uhradyfaktury	Faktura	IdStavUhradyFaktury	Faktura
id_konstantny_symbol	Faktura	IdKonstantnySymbol	Faktura
id_platobny_titul	Faktura	IdPlatobnyTitul	Faktura
id_platby	Faktura	TypPlatby	Faktura
id_ziadost	Faktura	IdZiadost	Faktura
id_poverena_osoba_predkladatel	Faktura	IdPoverenaOsobaPredkladatel	Faktura
str_opravnenie_k_podpisu	Faktura	OpravnenieKpodpisuPopis	Faktura
id_ciselnikbase_typ_platby	Faktura	id_platby	Faktura
id_ciselnikbase_konstantny_symbol	Faktura	id_konstantny_symbol	Faktura
id_ciselnikbase_stav_uhrady_faktury	Faktura	id_stav_uhradyfaktury	Faktura
id_ciselnikbase_platobny_titul	Faktura	id_platobny_titul	Faktura
cislo_faktury	Faktura	CisloFaktury	Faktura
bic	Faktura	BicFond	Faktura
iban	Faktura	IbanFond	Faktura
predcislie_uctu	Faktura	PredcislieUctu	Faktura
cislo_uctu	Faktura	CisloUctu	Faktura
kod_banky	Faktura	KodBanky	Faktura
suma_k_uhrade	Faktura	SumaKUhrade	Faktura
variabilny_symbol	Faktura	VariabilnySymbol	Faktura
datum_splatnosti	Faktura	DatumSplatnosti	Faktura
datum_splatnosti_cerpania	Faktura	DatumSplatnostiCerpania	Faktura
datum_odoslania_do_banky	Faktura	DatumodoslaniaDoBanky	Faktura
datum_realizacie	Faktura	DatumRealizacie	Faktura
nazov_dodavateľa	Faktura	NazovDodavateľa	Faktura
presny_nazov_adresa_prijemcu	Faktura	PresnyNazovAdresaPrijemcu	Faktura



nazov_banky_prijemcu	Faktura	NazovBankyPrijemcu	Faktura
str_poverena_osoba_predkladatel	Faktura	PoverenaOsobaPredkladatel	Faktura

5. Údaje o poverených osobách

Názov položky v IS EPŽ	tabuľka/view EPŽ	Názov položky v IS FOND	tabuľka FOND
meno	Poverenaosoba	Meno	Poverenaosoba
priezvisko	Poverenaosoba	Priezvisko	Poverenaosoba
datum_narodenia	Poverenaosoba	DatumNarodenia	Poverenaosoba
rodne_cislo	Poverenaosoba	RodneCislo	Poverenaosoba
cislo_op	Poverenaosoba	CisloOp	Poverenaosoba
opravnenie_k_podpisu	Poverenaosoba	OpravnenieKpodpisu	Poverenaosoba
podpisovy_vzor	Poverenaosoba	PodpisovyVzor	Poverenaosoba
predkladatel_faktury	Poverenaosoba	PredkladatelFaktury	Poverenaosoba
platnost_od	Poverenaosoba	PlatnostOd	Poverenaosoba
platnost_do	Poverenaosoba	PlatnostDo	Poverenaosoba
je_statutar	Poverenaosoba	JeStatutar	Poverenaosoba



Príloha č. 2 – Subdodávateľia a subdodávky

obchodné meno uchádzača:

sídlo:

subdodávateľ			subdodávka	
obchodné meno / názov	sídlo / miesto podnikania	IČO	druh	rozsah

miesto dátum

podpis oprávnenej osoby

titul meno priezvisko

funkcia



Príloha č. 3 – Návrh zmluvy

Dňa __.__.2017

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB
PODPORY, ÚDRŽBY A ZABEZPEČOVANÍ
ROZVOJA INFORMAČNÉHO SYSTÉMU**

medzi

Štátny fond rozvoja bývania

a

.....



Táto Zmluva o poskytovaní služieb podpory, údržby a zabezpečovaní rozvoja informačného systému (ďalej len "Zmluva") sa uzatvára v zmysle ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) v spojení s ustanovením § 65 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. **Štátny fond rozvoja bývania**, so sídlom: Lamačská cesta 8, 833 04 Bratislava 37, Slovenská republika, IČO: 31 749 542, DIČ: 2020823200, Bankové spojenie: _____, IBAN: SK_____, SWIFT/BIC: _____, štatutárny orgán: Ing. Juraj Kurňavka, generálny riaditeľ (ďalej len "**Objednávateľ**");

a

1.2. _____, so sídlom: _____, Slovenská republika, IČO: _____, DIČ: _____, IČ DPH: _____, zapísaný: Obchodný register Okresného súdu: _____, oddiel: _____, vložka č.: _____ Bankové spojenie: _____, IBAN: SK_____, SWIFT/BIC: _____, štatutárny orgán: _____, _____ (ďalej len "**Poskytovateľ**");

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne len „**Zmluvné strany**“ a jednotlivito len „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

Vzhľadom na to, že:

- Objednávateľ má záujem uzatvoriť Zmluvu, predmetom ktorej bude poskytovanie služieb týkajúcich sa zabezpečenia podpory prevádzky a údržby Prostredia a rozvoja Prostredia Objednávateľa;
- Objednávateľ prostredníctvom Prostredia napĺňa priority SR v oblasti podpory bytovej politiky a zveľaďovania bytového fondu SR a prostredníctvom Prostredia zabezpečuje občanom SR, podnikateľom, mestám a obciam poskytovanie podpory vo forme úverov;
- Objednávateľ za týmto účelom pristúpil k verejnému obstarávaniu na výber poskytovateľa predmetných služieb a zabezpečenia rozvoja, ktoré bolo zverejnené vo Vestníku verejného obstarávania dňa _____, 2017 pod č. _____, Poskytovateľ bol v predmetnom verejnom obstarávaní vybraný ako úspešný uchádzač; a
- Poskytovateľ vyhlasuje, že je subjektom odborne a inak spôsobilým vykonať akékoľvek a všetky činnosti, ktoré tvoria predmet tejto Zmluvy. Poskytovateľ výslovne vyhlasuje a podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že sa so znením tejto Zmluvy, vrátane všetkých jej súčastí, ako aj súťažnými podkladmi, riadne a v plnom rozsahu oboznámil a akékoľvek povinnosti, ktoré mu z nich vyplývajú, sú mu jasné a zrozumiteľné a je schopný a spôsobilý ich vykonať.

2. DEFINÍCIA A VÝKLAD POJMOV

Okrem pojmov, ktorých význam je pre účely tejto Zmluvy definovaný v ostatných článkoch Zmluvy a jej prílohách, majú nižšie uvedené pojmy tieto významy. Pokiaľ nie je v Zmluve stanovené výslovne inak, všetky výrazy s veľkým počiatočným písmenom

uvedené v tejto Zmluve sa budú používať v príslušnom gramatickom tvare, pričom výrazy použité v tvare jednotného čísla znamenajú v prípadoch podľa obsahu aj množné číslo a naopak.

- 2.1. „**Prostredie**“ pre poskytovanie služieb podpory, údržby a rozvoja je špecifikované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a je tvorené najmä primárnym informačným systémom Objedávateľa, subsystémami, pomocnými systémami, prvkami systémovej infraštruktúry a technologického prostredia.
- 2.2. „**Vada**“ znamená akýkoľvek nedostatok plnenia zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, Vadou je najmä Chyba neodstránená v lehote podľa tejto Zmluvy alebo neposkytnutie ktorejkoľvek Služby v kvalite určenej ktorýmkoľvek Kvalitatívnym parametrom príslušnej Služby.
- 2.3. „**Kvalitatívny parameter**“ znamená hodnotu príslušnej Služby, podľa ktorej sa posudzuje, či je Služba riadne plnená a determinuje následné kroky pri riadnom neplnení Služby. Kvalitatívne parametre sú špecificky určené pre každú Službu uvedenú v prílohe č. 2 tejto Zmluvy a rozdeľujú sa na:
 - a. „**Kritický kvalitatívny parameter**“ – charakterizuje Službu a definuje spôsob vyhodnotenia riadneho dodania Služby, resp. kvalitu poskytnutého plnenia. Jeho porušenie môže byť sprevádzané vznikom Kritickej alebo Závažnej chyby s ohľadom na dobu splnenia kvalitatívneho parametra na požadovanej úrovni.
 - b. „**Významný kvalitatívny parameter**“ – iný ako Kritický kvalitatívny parameter.
- 2.4. „**Chyba**“ znamená akýkoľvek nedostatok alebo odklon od Štandardného prevádzkového stavu, ktorý nie je odstránený v lehote podľa tejto Zmluvy. Chyby možno zaradiť do jednej z nasledujúcich kategórii:
 - a. „**Kritická chyba**“ (Chyba kategórie P1) znamená takú chybu Prostredia alebo jeho časti, ktorá obmedzuje správne fungovanie a úplnú dostupnosť Prostredia a všetkých jeho funkcionalít. Nie je možné ju vynechať alebo obísť pomocou náhradného riešenia, alebo postupu. Kritická chyba spôsobuje zlyhanie celého Prostredia, alebo má závažné organizačné, alebo finančné dopady. Tieto chyby sa prejavujú všetkým používateľom a ich výskyt je reprodukovateľný (nie je náhodný). Kritické chyby sa vyskytujú iba v produkčných systémoch.
 - b. „**Závažná chyba**“ (Chyba kategórie P2) znamená takú chybu Prostredia, ktorá obmedzuje funkčnosť časti Prostredia, pričom ostatné funkcie pracujú bez problémov, alebo Prostredie, alebo jeho časť, nepracuje podľa popisu vo funkčnej špecifikácii, resp. technickej dokumentácii. Tieto chyby sa prejavujú všetkým, alebo len jednotlivým používateľom a ich výskyt je reprodukovateľný (nie je náhodný). Závažné chyby sa vyskytujú v produkčných a testovacích systémoch.
 - c. „**Jednoduchá chyba**“ (Chyba kategórie P3) je chybou Prostredia, ktorá nespadá pod Kritickú ani Závažnú chybu a nenarušá funkčnosť Prostredia, resp. jeho aplikácie a spôsobuje obmedzenú, spomalenú, alebo inak degradovanú funkcionálnosť. Sem patrí aj chyba, ktorá sa vyskytuje náhodne. Jednoduché chyby sa



vyskytujú v produkčných a testovacích systémoch.

- 2.5. „**Požiadavka**“ znamená písomnú žiadosť Objednávateľa adresovanú Poskytovateľovi za účelom poskytnutia Služieb podpory a údržby a/alebo zabezpečenia Služieb rozvoja, ktorá je evidovaná v systéme ServiceDesk alebo iným zmluvne dohodnutým spôsobom.
- 2.6. „**Prevádzkové prostredie**“ je prostredie definované v bode 1.2. prílohy č. 2 tejto Zmluvy a pozostáva z „**produkčného prostredia**“, „**testovacieho prostredia**“ a „**vývojového prostredia**“.
- 2.7. „**ServiceDesk**“ znamená primárny komunikačný prostriedok medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, je systémom na riadenie procesov spojených s dodávaním Služieb podpory, údržby a Služieb rozvoja, slúži na evidenciu úkonov (aj v rámci čiastkových úloh) v procese dodávania jednotlivých Služieb, hlásenie chýb a zadávanie Požiadaviek (úloh) na jednotlivé činnosti a úkony, slúži na dokumentáciu priebehu poskytovania Služieb, úloh a úkonov, evidenciu sprievodnej dokumentácie, evidenciu odhadovanej prácnosti, ocenenia požadovaných nad rámec Služieb podpory a údržby, ich schvaľovanie/odsúhlasovanie a akceptáciu. Zabezpečovanie systému ServiceDesk Poskytovateľom je popísané v prílohe č. 2 a je súčasťou poskytovania Služby podľa tejto Zmluvy.
- 2.8. „**Služba**“ znamená komplexnú starostlivosť o existujúce funkcionality a časti Prostredia ako aj starostlivosť o ich rozvoj a úpravu, najmä ide o opakované vykonávanie úkonov v rozsahu, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 Zmluvy. Službou sa rozumie poskytovanie Služby podpory a údržby a Služby rozvoja.
- 2.9. „**Služba podpory a údržby**“ znamená poskytovanie Služieb, uvedených v prílohe č. 2 tejto Zmluvy, ktorými sú:
- poskytovanie a prevádzka systému ServiceDesk;
 - synchronizácia databáz produkčných a testovacích prostredí;
 - prevádzka vývojového prostredia s anonymizovanými údajmi v databázach; v infraštruktúre Poskytovateľa;
 - monitoring a zabezpečenie prevádzky technologických prvkov systémovej infraštruktúry;
 - monitoring a zabezpečenie prevádzky primárneho systému FOND;
 - monitoring a zabezpečenie prevádzky subsystému ASPREG;
 - monitoring a zabezpečenie prevádzky subsystému SADI;
 - monitoring a zabezpečenie prevádzky subsystému EPŽ;
 - monitoring a zabezpečenie optimálnej prevádzky databáz;
 - správa infraštruktúrnych služieb;
 - spravovanie aplikačných systémov a subsystémov;
 - aktualizácia softvérových platforiem;
 - zálohovanie a obnova Prostredia.
- Služba podpory a údržby môže byť významná alebo kritická; kategorizácia je uvedená v prílohe č. 2 Zmluvy. Ak kategória nie je určená, daná Služba podpory a údržby sa považuje za významnú.



- 2.10. „**Služba rozvoja**“ znamená vykonávanie činností Poskytovateľom na základe Požiadaviek Objednávateľa, pod ktorými sa rozumie predovšetkým vývoj nových a úprava existujúcich funkcionalít Prostredia najmä v závislosti od legislatívnych zmien, zmien procesov alebo systémov iných organizácií verejnej správy, alebo partnerských subjektov, alebo zmien vnútorných predpisov a postupov Objednávateľa. Spôsob poskytovania Služby rozvoja upravuje príloha č. 3 tejto Zmluvy.
- 2.11. „**Úloha**“ znamená vykonanie všetkých potrebných krokov/úkonov v rámci Služby, ktoré smerujú k uspokojivému splneniu všetkých Kvalitatívnych parametrov. Úlohou sa rozumie evidenčný celok v systéme ServiceDesk, ktorý dokumentuje jednorazové dodanie Služby, alebo úkonu v rámci Služby.
- 2.12. „**Súhrnná úloha**“ znamená evidenčný celok v rámci systému ServiceDesk, ktorým sa dokumentuje dodávanie Služby a realizácia úkonov pri dodávaní Služby v stanovenom období.
- 2.13. „**Človekodoň**“ znamená mernú jednotku prácnosti poskytovania Služieb jednou osobou. Jeden človekodoň pozostáva z ôsmich (8) človekohodín.
- 2.14. „**Štandardný prevádzkový stav**“ zodpovedá stavu bezporuchovej prevádzky Prostredia Objednávateľa s úplnou a bezchybnou dostupnosťou všetkých funkcionalít všetkých systémov, subsystémov a prvkov systémovej infraštruktúry bez zníženia výkonnosti. Štandardný prevádzkový stav Prostredia je charakterizovaný štandardnými prevádzkovými stavmi jednotlivých častí Prostredia tak, ako sú štandardné prevádzkové stavy popísané v prílohe č. 2 Zmluvy a jednotlivé časti Prostredia popísané v prílohe č. 1 Zmluvy.

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Uzatvorením tejto Zmluvy:
- 3.1.1. sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať a zabezpečovať pre Objednávateľa počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy:
- Služby podpory a údržby podľa prílohy č. 2 tejto Zmluvy spôsobom zachovávajúcim Štandardný prevádzkový stav a v súlade s plnením Kvalitatívnych parametrov;
 - Služby rozvoja spôsobom podľa prílohy č. 3 tejto Zmluvy;
- 3.1.2. sa Objednávateľ zaväzuje riadne poskytnuté Služby prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi Cenu Služieb podpory a údržby a Cenu Služby rozvoja vo výške, spôsobom a za podmienok uvedených ďalej v tejto Zmluve.
- 3.2. Poskytovateľ výslovne berie na vedomie a súhlasí, že Služby podľa tejto Zmluvy sú vo vzťahu k Prostrediu pozáručnou servisnou podporou, pričom Poskytovateľ potvrdzuje, že je osobou spôsobilou na poskytovanie záručného aj pozáručného servisu a technickej podpory Prostredia a zaväzuje sa tento status udržiavať počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

4. ČAS A MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať a zabezpečovať Služby podpory a údržby odo dňa účinnosti tejto Zmluvy:
- (i) priebežne, najmä a nielen v rozsahu podľa prílohy č. 2 Zmluvy ako aj na základe výsledkov vlastného monitoringu, a zároveň
 - (ii) v lehotách určených pre jednotlivé Služby uvedené v prílohe č. 2 tejto Zmluvy,



- (iii) na základe objednávok, hlásení a Požiadaviek Objednávateľa.
Dňom účinnosti tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný prevziať Prostredie od Objednávateľa písomným potvrdením preberacieho/odovzdávacieho protokolu, čím dôjde zároveň k odovzdaniu Prostredia do správy Poskytovateľa. Obsah preberacieho protokolu o prevzatí Prostredia bude obsahovať najmä náležitosti podľa prílohy č. 2 tejto Zmluvy.
- 4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť Služby rozvoja výlučne na základe Požiadavky Objednávateľa, ktorá bude obsahovať špecifikáciu požadovaných Služieb rozvoja, ako aj určenie času ich poskytnutia. Spôsob dodávania Služby rozvoja je upravený v prílohe č. 3 tejto Zmluvy, pričom odhad prácnosti potvrdený Objednávateľom je pre Poskytovateľa záväzný čo do lehoty vykonania Služby rozvoja a Ceny Služby rozvoja. Lehota na implementáciu Požiadavky Služby rozvoja začína plynúť zaevidovaním začiatku implementácie v systéme ServiceDesk, resp. uplynutím piateho pracovného dňa po preukázateľnom odoslaní objednávky. Objednanie Služieb rozvoja je plne v kompetencii Objednávateľa a Služby rozvoja Poskytovateľ nie je oprávnený poskytnúť, pokiaľ o ich poskytnutie Objednávateľ výslovne nepožiadá.
- 4.3. Spôsob poskytovania Služieb: Služby budú Poskytovateľom poskytované:
- (i) primárne prostredníctvom vzdialeného prístupu k Prostrediu Objednávateľa, a to buď z miesta sídla, resp. skutočnej prevádzky Poskytovateľa alebo z iného vhodného miesta;
 - (ii) v prípade potreby priamo v mieste sídla Objednávateľa;
 - (iii) v prípade ak to povaha niektorého z úkonov v rámci Služieb dovoľuje a za predpokladu nedostupnosti predchádzajúcich dvoch spôsobov poskytovania Služieb aj prostredníctvom emailovej, resp. telefonickej konzultácie, následne potvrdenej písomne, resp. emailovou komunikáciou.
- 4.4. Ak sa Zmluvné strany v konkrétnom prípade preukázateľne nedohodnú inak, Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby v pracovných dňoch od pondelka do piatka a rešpektovať prevádzkové hodiny Objednávateľa podľa bodu 4.6 tejto Zmluvy. Pre odstránenie právnych pochybností, Poskytovateľ je povinný vyčleniť a zabezpečiť v uvedených časových úsekoch dostatočné personálne a technické kapacity potrebné na riadne poskytovanie Služieb Objednávateľovi a byť mu v danej dobe k dispozícii.
- 4.5. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť v priestoroch Objednávateľa technické a personálne podmienky nevyhnutné na riadne a včasné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, najmä zabezpečiť podmienky pre poskytnutie vzdialeného prístupu Poskytovateľovi. Objednávateľ vyhlasuje, že akékoľvek vybavenie, ktorého sa týka poskytovanie Služieb, má vo svojom sídle a nemá žiadnu inú prevádzkareň.
- 4.6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby tak, aby spĺňali Kvalitatívne parametre príslušnej Služby podľa prílohy č. 2 tejto Zmluvy, najmä čo do času (napríklad hodnota odozvy), výskytu odchýlky, výskytu Chyby, intervalu, zhody údajov, evidencie Súhrnných úloh a pod. V prípade, ak dôjde k porušeniu určitého Kvalitatívneho parametra pri poskytovaní príslušnej Služby, dôjde k výskytu Chyby a/alebo k porušeniu Štandardného prevádzkového stavu, Poskytovateľ je povinný vykonať nápravu v nižšie požadovaných lehotách, v závislosti od Objednávateľom požadovaného stupňa reakcie Poskytovateľa na Požiadavky Objednávateľa v rámci stanoveného času, a to najmä začať s odstraňovaním Chyby, poskytnúť Objednávateľovi náhradné riešenie tam, kde to kategória Chyby pripúšťa a danú Chybu v požadovanej lehote úplne odstrániť. Uvedený spôsob poskytovania Služieb a odstraňovania Chýb, ktorý je pre Poskytovateľa záväzný, znázorňuje nasledovná tabuľka:

Štandardný prevádzkový čas	v pracovných dňoch (pondelok-piatok) od 6:30 do 18:00		
Dostupnosť systému ServiceDesk	Nepretržite, okrem odsúhlasených technických odstávok mimo štandardného prevádzkového času, maximálna akceptovaná nedostupnosť 4 hodiny/mesiac		
Kategória systému/služby/Chyby	P1	P2	P3
Denná dostupnosť služieb podpory	v pracovnom čase 10 hodín denne (od 7:00 do 17:00)		



a údržby	5 dní v týždni (pondelok – piatok) s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja		
Maximálna doba odpovede (reakčná doba)	1h	2h	4h
Maximálna doba poskytnutia náhradného riešenia	--	6h	12h
Maximálna doba vyriešenia (odstránenie Chyby)	4h	12h	48h

Maximálna doba odpovede plynie od výskytu Chyby do písomného potvrdenia o zaevidovaní hlásenia o vzniku Chyby na strane Poskytovateľa.

Maximálna doba poskytnutia náhradného riešenia plynie od výskytu Chyby do písomného oznámenia o poskytnutí náhradného riešenia v systéme ServiceDesk.

Maximálna doba vyriešenia, odstránenia Chyby, plynie od výskytu Chyby do výskytu hlásenia o odstránení Chyby v záznamovom súbore systému alebo do písomného oznámenia o odstránení Chyby v systéme ServiceDesk podľa toho, čo nastane skôr.

Maximálne doby sa vzťahujú na dennú dostupnosť Služieb podpory a údržby.

Zmluvné strany sa dohodli, že súhrnná nedostupnosť kritických systémov a častí Prostredia nemôže prekročiť v súhrne 7 hodín za kalendárny mesiac. Do súhrnnej akceptovanej nedostupnosti sa započítavajú výpadky všetkých kritických systémov a častí Prostredia v sledovanom období. Kritické systémy Prostredia sú všetky systémy a časti Prostredia, ktorých sa týka poskytovanie kritických Služieb podpory a údržby; kategorizácia Služby podpory a údržby môže byť významná alebo kritická a je pre každú Službu uvedená v prílohe č. 2 Zmluvy. Pre odstránenie právnych pochybností sa do súhrnnej akceptovanej nedostupnosti nezapočítava čas technických odstávok písomne odsúhlasených Objednávateľom.

Ak nie je výslovne uvedená lehota na splnenie Významného kvalitatívneho parametra, potom je táto lehota jeden pracovný deň.

- 4.7. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že zaradenie Chyby do jednotlivej kategórie závažnosti (P1, P2 alebo P3) pri jej nahlasovaní Poskytovateľovi prostredníctvom systému ServiceDesk je výlučne v kompetencii Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje kategorizovať Chyby, Úlohy a Požiadavky v súlade s článkom 2 tejto Zmluvy.
- 4.8. Komunikácia medzi Zmluvnými stranami sa uskutočňuje prostredníctvom systému ServiceDesk, ktorý je v nepretržitej prevádzke (24/7), okrem technických odstávok v zmysle odseku 4.6. V prípade, ak systém ServiceDesk nefunguje, napr. kvôli výpadku, príp. nepokrýva krok, ktorý by sa mal vykonať pre účely plnenia tejto Zmluvy, sekundárnymi prostriedkami komunikácie medzi Zmluvnými stranami sú email a telefón.
- 4.9. Lehota na odstránenie Chyby začína plynúť:
 - (i) momentom prvého výskytu hlásenia o vzniku Chyby v záznamovom súbore systému alebo subsystému alebo časti Prostredia, ktorého sa Chyba týka, alebo
 - (ii) zaevidovaním úlohy prislúchajúcej vzniknutej Chybe v systéme ServiceDesk, podľa toho, čo nastane skôr.Pokiaľ ďalej, resp. v prílohe č. 2 tejto Zmluvy nie je uvedené inak, táto lehota plynie až do okamihu výskytu hlásenia o odstránení Chyby v záznamovom súbore systému alebo do písomného oznámenia o odstránení Chyby v systéme ServiceDesk podľa toho, čo nastane skôr. V prípade, ak by Objednávateľ cez systém ServiceDesk uviedol, že nahlásená Chyba nebola odstránená a priložil by o tom akýkoľvek dôkaz, od toho momentu lehota na odstránenie nahlásenej Chyby pokračuje. Od momentu zaevidovania Poskytovateľom v systéme ServiceDesk, že Chyba bola ním odstránená do času, kým Objednávateľ nepotvrdí, že nahlásená Chyba nebola odstránená, sa Chyba považuje za predbežne odstránenú. Ustanovenia prílohy č. 2 tejto Zmluvy, upravujúce fikciu zrealizovania, resp. nezrealizovania Úlohy, týmto odsekom Zmluvy nie sú dotknuté.
- 4.10. Na poskytnutie náhradného riešenia Poskytovateľom v zmysle bodu 4.6 tejto Zmluvy sa v prípade Služby, ktorá náhradné riešenie pripúšťa, použije primerane úprava bodu 4.9 tejto Zmluvy.



- 4.11. Služby požadované Objednávateľom v súlade s touto Zmluvou sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť bezodkladne po ich zaevidovaní v systéme ServiceDesk, s vyvinutím čo najväčšieho úsilia, najneskôr však v termíne v súlade so Zmluvou a jej prílohami.

5. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať Poskytovateľovi za riadne a včasné poskytnuté Služby v zmysle tejto Zmluvy dohodnutú cenu.
- 5.2. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že cena za poskytovanie Služieb podpory a údržby predstavuje sumu za kalendárny mesiac poskytovania týchto služieb vo výške _____,- EUR bez DPH (slovom: _____ eur bez DPH), t. j. _____,- EUR s DPH (slovom: _____ eur s DPH) (ďalej len „**Cena Služieb podpory a údržby**“), pričom Služby podpory a údržby budú poskytované Poskytovateľom počas 48 kalendárnych mesiacov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. Celková cena za poskytovanie Služieb podpory a údržby počas 48 mesiacov predstavuje sumu vo výške _____,- EUR bez DPH (slovom: _____ eur bez DPH), t. j. _____,- EUR s DPH (slovom: _____ eur s DPH) (ďalej len „**Celková Cena Služieb podpory a údržby**“)
- 5.3. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že cena za jeden (1) Človekoden poskytnutej Služby rozvoja na základe písomnej objednávky Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, je vo výške _____,- EUR bez DPH (slovom: _____ eur bez DPH), t.j. _____,- EUR s DPH (slovom: _____ eur s DPH) (ďalej len „**Cena Služby rozvoja**“). Maximálny rozsah Služieb rozvoja je stanovený na 1200 Človekodní za obdobie účinnosti Zmluvy. V prípade, ak Poskytovateľ doručí Objednávateľovi odhad prácnosti na uskutočnenie Požiadavky Služby rozvoja, ktorého rozsah Človekodní bude Objednávateľ považovať za neprímeraný, Objednávateľ má právo požiadať ktoréhokoľvek znalca, zapísaného do Zoznamu znalcov, vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR v príslušnom odbore a odvetví, o vypracovanie znaleckého posudku, predmetom ktorého bude určenie primeranosti odhadu prácnosti Poskytovateľa. Pokiaľ je znaleckým posudkom potvrdená primeranosť odhadu prácnosti Poskytovateľa, Objednávateľ znáša náklady znaleckého posudku. Pokiaľ je znaleckým posudkom určená neprímeranosť odhadu prácnosti Poskytovateľa, náklady znaleckého posudku nesie Poskytovateľ, ktorý je zároveň povinný doručiť Objednávateľovi odhad prácnosti v súlade so znaleckým posudkom.
- 5.4. Zmluvné strany potvrdzujú, že Ceny Služieb podpory a údržby a Služieb rozvoja sú dohodnuté a stanovené v súlade s § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a v súlade s Vyhláškou Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa vykonáva predmetný zákon o cenách.
- 5.5. Zmluvné strany potvrdzujú, že Ceny Služieb podpory a údržby a Služieb rozvoja sú dohodnuté ako pevné a konečné, ktoré zahŕňajú akékoľvek a všetky náklady Poskytovateľa súvisiace a potrebné na riadne poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy a jej príloh.
- 5.6. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru na Cenu Služieb podpory a údržby do desiatich (10) dní kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa príslušná faktúra vystavuje. Pre odstránenie právnych pochybností, Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený vystaviť faktúru na Cenu Služieb podpory a údržby v prípade, ak v čase, kedy má byť faktúra vystavená, nie sú riadne a preukázateľne, t.j. potvrdením Objednávateľa v systéme ServiceDesk:
- (i) dodané jednotlivé Služby, to jest absentuje akceptácia Súhrnej úlohy danej Služby v danom mesiaci v systéme ServiceDesk zo strany Objednávateľa;
 - (ii) odstránené Chyby Prostredia.
- Poskytovateľ je povinný k faktúre pripojiť špecifikácie poskytnutých Služieb, dátum ich vykonania a ich vecný a časový rozsah.
- 5.7. Zmluvné strany sa dohodli, že Cena Služby rozvoja bude fakturovaná vždy na základe počtu Objednávateľom písomne odsúhlaseného časového rozsahu Služby rozvoja, a to

po odovzdaní výsledkov realizácie príslušnej Požiadavky Služby rozvoja Objednávateľovi preberacím/odovzdávacím protokolom, resp. po odovzdaní potvrdenom Objednávateľom v systéme ServiceDesk. Objednávanie a dodanie Služby rozvoja je podrobne upravené v prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Poskytovateľ má právo fakturovať iba takú Cenu Služby rozvoja, ktorá bola vopred písomne odsúhlasená Objednávateľom. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru na príslušnú časť Ceny Služby rozvoja vždy po protokolárnom odovzdaní výsledku realizácie príslušnej Požiadavky Služby rozvoja na základe preberacieho/odovzdávacieho protokolu, resp. po vystavení písomného potvrdenia Objednávateľa o riadne poskytnutom plnení Poskytovateľom, ktoré bude tvoriť neoddeliteľnú prílohu faktúry Poskytovateľa. Najmenšou fakturovateľnou jednotkou je 0,25 Ľlovekodňa. Cena Služby rozvoja môže byť Poskytovateľom fakturovaná aj po akceptácii Požiadavky Služby rozvoja v Testovacom prostredí v systéme ServiceDesk. V takom prípade bude zo strany Objednávateľa zadržaná suma 10% fakturovanej sumy, a ktorá bude uvoľnená Poskytovateľovi:

- (i) v lehote 7 dní po dodaní dokumentácie a súčasne po nasadení Služby rozvoja do Produkčného prostredia na základe písomnej výzvy Objednávateľa, alebo
 - (ii) po uplynutí 3 mesiacov od akceptácie Požiadavky Služby rozvoja v Testovacom prostredí v systéme ServiceDesk, ak bola Poskytovateľom dodaná dokumentácia.
- 5.8. Splatnosť akejkoľvek oprávnene vystavenej faktúry Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je dohodnutá na tridsať (30) dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi, t.j. splatnosť príslušnej faktúry začne plynúť dňom nasledujúcim po dni doručenia príslušnej faktúry Objednávateľovi. Faktúra vystavená Poskytovateľom Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Objednávateľa. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi faktúru bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v úvode tejto Zmluvy, resp. na príslušnej faktúre Poskytovateľa.
- 5.9. Poskytovateľ berie na vedomie, že faktúra, vrátane jej príloh, musí spĺňať formálne aj obsahové náležitosti stanovené príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR, najmä, ale nie výlučne, zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 5.10. Objednávateľ je oprávnený namietat' obsahovú aj formálnu správnosť fakturácie Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru, ktorá nespĺňa formálne a/alebo obsahové náležitosti v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy, a to najneskôr do dvadsiatich (20) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Pre odstránenie právnych pochybností v prípade, ak Objednávateľ vráti Poskytovateľovi nesprávnu a/alebo neúplnú faktúru, lehota splatnosti predmetnej faktúry prestáva plynúť a nová lehota splatnosti plynie odo dňa doručenia novej – úplnej a správnej faktúry Objednávateľovi.
- 5.11. Objednávateľ si vyhradzuje právo zmeniť platobné podmienky v súvislosti s viazaním, reguláciou alebo zmenou štátneho rozpočtu SR.
- 5.12. Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi žiadny preddavok ani zálohu na Cenu Služieb podpory a údržby a/alebo Cenu Služby rozvoja v zmysle tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený na zľavu z Poskytovateľom vyfakturovanej Ceny Služieb podpory a údržby a/alebo Ceny Služby rozvoja, ktorá bude určená Objednávateľom podľa jeho uváženia v prípade existencie Vady Služieb v zmysle tejto Zmluvy, a to až do času jej odstránenia a uvedenia Prostredia do Štandardného prevádzkového stavu, riadneho poskytnutia Služby alebo Požiadavky Služby rozvoja. Pre vylúčenie pochybností, uplatnením si zľavy z Ceny Služieb podpory a údržby a/alebo Ceny Služby rozvoja Objednávateľom podľa tohto odseku, nie je nárok Objednávateľa na náhradu škody a zmluvnú pokutu v celom rozsahu tým dotknutý.
- 5.13. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry spôsobeného peňažným ústavom Objednávateľa, nemá Poskytovateľ nárok na uplatnenie úroku z omeškania.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že v súlade so zákonom č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o RPVS**“):
- ku dňu podpisu tejto Zmluvy sú on, ako aj jeho prípadní subdodávateľia, prostredníctvom ktorých bude plniť túto Zmluvu, zapísaní v registri partnerov verejného sektora v prípade, ak im povinnosť registrácie v RPVS ku dňu podpisu tejto Zmluvy vznikla,
 - zabezpečí splnenie povinnosti registrácie subdodávateľov do RPVS, ak im taká povinnosť vznikne počas platnosti tejto Zmluvy.
- 6.2. Poskytovateľ sa pri plnení povinností vyplývajúcich mu z tejto Zmluvy zaväzuje postupovať so všetkou odbornou starostlivosťou objektívne požadovateľnou a očakávateľnou v podmienkach poctivého obchodného styku od profesionála s obdobnými a porovnateľnými skúsenosťami a znalosťami, ako aj chrániť práva a oprávnené záujmy Objednávateľa.
- 6.3. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje rešpektovať pokyny a usmernenia Objednávateľa pri plnení jeho povinností podľa tejto Zmluvy a včas písomne upozorniť Objednávateľa na nevhodnosť a/alebo nesprávnosť pokynov Objednávateľa a ich prípadné dôsledky, v opačnom prípade plne zodpovedá za škody a/alebo omeškanie nimi spôsobené. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že v prípade, ak bude trvať na nesprávnom a/alebo nevhodnom pokyne a/alebo usmernení, na ktorého nevhodnosť a/alebo nesprávnosť bol Poskytovateľom písomne upozornený, Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, omeškanie, resp. iné dôsledky spôsobené v príčinnej súvislosti s dodržaním takéhoto nesprávneho a/alebo nevhodného pokynu a/alebo usmernenia Objednávateľa.
- 6.4. Zmluvné strany sa dohodli, že od pokynov Objednávateľa sa môže Poskytovateľ odkloniť len, ak je to naliehavo nevyhnutné v záujme Objednávateľa a Poskytovateľ nemôže včas dostať jeho súhlas. Poskytovateľ je povinný o takomto postupe Objednávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však najbližší nasledujúci pracovný deň, písomne informovať.
- 6.5. Poskytovateľ je oprávnený plniť si svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy aj prostredníctvom subdodávateľov; berie však na vedomie a súhlasí, že voči Objednávateľovi zodpovedá tak, akoby tieto povinnosti podľa tejto Zmluvy plnil sám. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že plniť povinnosti podľa tejto Zmluvy je oprávnený len prostredníctvom tých subdodávateľov, ktorí sú uvedení v prílohe č. 4 tejto Zmluvy, a v prípade ďalšieho subdodávateľa, len na základe vopred udeleného písomného súhlasu zo strany Objednávateľa. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosti v zmysle tohto odseku, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia, pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu, tým nie je dotknutý. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.
- 6.6. Poskytovateľ je v zmysle § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o VO**“) povinný garantovať Objednávateľovi počas celej doby trvania tejto Zmluvy plnenie povinností podľa tejto Zmluvy prostredníctvom riadiacich osôb v pracovnom pomere (riadiaci zamestnanci), resp. externých spolupracovníkov alebo subdodávateľov, ktorí budú zodpovední za riadenie plnenia povinností podľa bodu 3.1. tejto Zmluvy, a ktorých vzdelanie, odborná prax a odborná kvalifikácia preukazuje dostatočnú spôsobilosť riadneho plnenia povinností v zmysle predmetu tejto Zmluvy (ďalej len „**Experti Poskytovateľa**“). Poskytovateľ berie na vedomie, že ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto Zmluvy nastane potreba výmeny alebo nahradenia

ktoréhokoľvek z Expertov Poskytovateľa z objektívnych príčin na strane Experta Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný potom, čo preukáže dôvodnosť takej výmeny resp. nahradenia Objednávateľovi, nahradiť ho výlučne takou osobou, ktorá bude zhodne alebo porovnateľne spĺňať všetky požiadavky na vzdelanie, odbornú prax a odbornú kvalifikáciu ako nahrádzaný Expert Poskytovateľa, a tiež požiadavky stanovené v procese verejného obstarávania na predmet Zmluvy a z tohto dôvodu bude adekvátne suplovať nahrádzaného Experta Poskytovateľa. Objednávateľ má právo oznámiť Poskytovateľovi svoje výhrady voči osobe, ktorou má byť príslušný Expert Poskytovateľa nahradený a Poskytovateľ je povinný predmetné výhrady Objednávateľa akceptovať a navrhovanú osobu nahradiť inou, spĺňajúcou všetky podmienky v zmysle tohto bodu článku. V prípade, ak Poskytovateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť v zmysle tohto odseku, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia, pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu, tým nie je dotknutý. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.

6.7. Poskytovateľ je povinný zabezpečovať Služby rozvoja v súlade s touto Zmluvou, jej prílohami, podmienkami vyplývajúcimi z príslušnej objednávky Objednávateľa, ako aj príslušnou legislatívou vzťahujúcou sa na predmet rozvoja, resp. v súlade s príslušnými technickými normami, ak sa na zabezpečenie Služby rozvoja vzťahujú.

6.8. Poskytovateľ je povinný zabezpečovať a poskytovať Služby v súlade s touto Zmluvou a jej prílohami, ako aj príslušnou legislatívou vzťahujúcou sa na predmet Služby, resp. v súlade s príslušnými technickými normami, ak sa na poskytovanie Služieb vzťahujú, a to:

- (i) začať s pravidelným poskytovaním Služby v rámci mesiaca tak, aby boli dodržané Kvalitatívne parametre príslušnej Služby;
- (ii) začať s poskytovaním Služby na základe Požiadavky Objednávateľa;
- (iii) začať s odstraňovaním akejkoľvek zaznamenatej, zistenej, resp. Objednávateľom nahlásenej Chyby,

bezodkladne, najneskôr však v termíne podľa čl. 4 Zmluvy alebo v súlade s termínom uvedeným v prílohe č. 2 tejto Zmluvy, vykonať práce a činnosti v súvislosti s predmetnou Službou nepretržite, až do riadneho poskytnutia Služby alebo odstránenia Chyby. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť dodania Služby podľa príslušného Kvalitatívneho parametra, resp. neodstráni Chybu riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty:

- vo výške 10.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia Kritického Kvalitatívneho parametra, resp. za každý jednotlivý prípad neodstránenia výskytu Kritickej chyby v lehote podľa tejto Zmluvy,
- vo výške 7.500,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia Významného Kvalitatívneho parametra v prípade, ak nedôjde k odstráneniu tohto nedostatku v dodatočnej lehote, resp. za každý jednotlivý prípad neodstránenia výskytu Závažnej chyby v lehote podľa tejto Zmluvy,
- vo výške 5.000,- EUR za každý jednotlivý prípad neodstránenia výskytu Jednoduchej chyby v lehote podľa tejto Zmluvy,

príčom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu tým nie je dotknutý. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšky zmluvných pokút považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primerané a dôvodné. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, zaplatenie zmluvnej pokuty podľa tohto odseku Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený od Poskytovateľa požadovať za každý jednotlivý prípad porušenia, aj v prípade vyskytnutia sa tej istej chyby opakované.

6.9. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že ak neposkytne Služby Objednávateľovi podľa príslušných Kvalitatívnych parametrov, teda riadne a v termíne podľa čl. 4 Zmluvy, resp. v termíne uvedenom v prílohe č. 2 tejto Zmluvy, ani v dodatočne poskytnutej lehote podľa čl. 9 tejto Zmluvy v prípadoch, kedy to



- Zmluva pripúšťa, je Objednávateľ oprávnený najmä zabezpečiť poskytovanie Služby v požadovanej kvalite, resp. odstrániť Vadu, príp. vykonať iný potrebný úkon, prostredníctvom tretej osoby; nárok Objednávateľa na zmluvnú pokutu a náhradu škody tým nie je dotknutý. Neposkytnutie Služby Objednávateľovi Poskytovateľom podľa predchádzajúcej vety, ani v dodatočne poskytnutej lehote podľa čl. 9 tejto Zmluvy v prípadoch, kedy to Zmluva pripúšťa, znamená podstatné porušenie Zmluvy a zakladá právo Objednávateľa od tejto Zmluvy odstúpiť.
- 6.10. Poskytovateľ je povinný preukázať Objednávateľovi spôsobilosť riadneho plnenia povinností podľa Predmetu tejto Zmluvy aj prostredníctvom certifikátov ISO 9001 a ISO 27001, platných počas celej doby trvania tejto Zmluvy. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle tohto odseku, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia, pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu, tým nie je dotknutý. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.
- 6.11. Poskytovateľ sa zaväzuje monitorovať Prostredie a dostupnosť všetkých častí Prostredia alebo vznik Chýb a proaktívne reagovať v prípade výpadkov Prostredia alebo vzniku Chýb. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa v systéme ServiceDesk o akýchkoľvek vykonaných zmenách a zásahoch v Prostredí.
- 6.12. Poskytovateľ je povinný procesy a úkony, u ktorých to vyžaduje príloha č. 2 alebo č. 3 tejto Zmluvy, vykonané vo vzťahu k Prostrediu v rámci Služieb, pred ich vykonaním a uvedením do prevádzky v Produkčnom prostredí Objednávateľa najprv preukázateľne a dôsledne otestovať v Testovacom prostredí Objednávateľa tak, ako to vyžaduje príloha č. 2 alebo č. 3 tejto Zmluvy. V prípade porušenia týchto povinností, Poskytovateľ plne zodpovedá za akékoľvek škody (vrátane škôd na softwarovom vybavení a stratených, či znehodnotených dátach) a straty Objednávateľa vo vzťahu k ním používanému Prostrediu a obmedzeniu, resp. vylúčeniu jeho prevádzky. Poskytovateľ je povinný pri vykonávaní predmetných procesov a úkonov postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie najmä taký postup Poskytovateľa, ktorým daný úkon/proces vykoná v Testovacom prostredí tak, aby pri zistení prípadnej Vady mal dostatok času na jej nápravu a opätovné otestovanie a zároveň, aby daná Služba mohla byť uvedená do Štandardného prevádzkového stavu v Produkčnom prostredí a odovzdaná Objednávateľovi v lehote v súlade s touto Zmluvou.
- 6.13. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby tak, aby nedochádzalo k obmedzeniu, resp. narušeniu funkčnosti a prevádzkyschopnosti Prostredia Objednávateľa. V prípade, ak dôjde k obmedzeniu a/alebo narušeniu funkčnosti a prevádzkyschopnosti Prostredia Objednávateľa, ku ktorému došlo priamo alebo nepriamo v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa stanovených touto Zmluvou, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR za každý aj začatý deň tohto obmedzenia, resp. narušenia funkčnosti a prevádzkyschopnosti Prostredia Objednávateľa. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.
- 6.14. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby tak, aby nedochádzalo k strate, zničeniu, poškodeniu a/alebo neoprávnenému úniku dát, vrátane osobných údajov z Prostredia Objednávateľa. V prípade, ak dôjde k strate, zničeniu, poškodeniu a/alebo neoprávnenému úniku dát, vrátane osobných údajov z Prostredia Objednávateľa, ku ktorému / ktorým došlo priamo alebo nepriamo v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa stanovených touto Zmluvou, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia v zmysle tohto bodu. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej



- povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.
- 6.15. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby spôsobom čo najmenej obmedzujúcim riadnu a plynulú prevádzku Objednávateľa. Poskytovateľ sa taktiež zaväzuje, že v nastavení, konfigurácii a funkcionalitách Prostredia a všetkých jeho častí alebo iným spôsobom nevykoná žiadne zmeny, ktoré by Objednávateľovi obmedzili výkon používateľských alebo správcovských práv.
 - 6.16. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi všetku sprievodnú dokumentáciu súvisiacu s poskytnutou Službou, najmä, ale nie výlučne, dokumentáciu, schémy, manuály a/alebo príslušné média so zdrojovými kódmi, v lehote určenej Objednávateľom. V prípade, ak Poskytovateľ neodovzdá Objednávateľovi príslušné materiály, ani v dodatočne poskytnutej lehote, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 15.000,- EUR.
 - 6.17. Poskytovateľ berie na vedomie, že každý zo subdodávateľov, s ktorými bude spolupracovať na realizácii ktoréhokoľvek predmetu tejto Zmluvy, musí spĺňať požiadavky stanovené v ustanovení § 32 Zákona o VO. Poskytovateľ sa na účely tejto Zmluvy zaväzuje spolupracovať výlučne s takými subdodávateľmi, ktorí podmienky podľa uvedeného ustanovenia Zákona o VO, spĺňajú.
 - 6.18. V prípade, ak Poskytovateľ preukazuje splnenie podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Zmluvy prostredníctvom tretej osoby, je povinný v zmysle § 34 ods. 1, okrem písm. g) Zákona o VO zabezpečiť plnenie príslušných povinností týkajúcich sa tejto Zmluvy tou treťou osobou, ktorou preukázal splnenie podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Zmluvy. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle tohto odseku, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 5.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia, pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu, tým nie je dotknutý. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.
 - 6.19. Poskytovateľ berie na vedomie, že činnosti ním vykonávané v rámci Služieb môžu mať vplyv na zabezpečenie ochrany osobných údajov evidovaných a spracovávaných v Prostredí Objednávateľa. S ohľadom na uvedené, Poskytovateľ vyhlasuje a garantuje počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy dodržiavanie ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 679/2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) vrátane povinnosti vypracovať bezpečnostný projekt a pri poskytovaní Služieb ich riadne dodržiavať. Poskytovateľ nie je oprávnený použiť akékoľvek údaje a dáta z Prostredia Objednávateľa priamo ani nepriamo na žiadne iné účely, ako plnenie povinností podľa tejto Zmluvy. V prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti podľa tohto odseku je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia v zmysle tohto bodu. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú. Nárok Objednávateľa na náhradu materiálnej (napríklad povinnosť zaplatiť pokutu alebo akúkoľvek inú sankciu orgánu štátnej správy) alebo nemateriálnej (náhrada dobrého mena) ujmy týmto nie je dotknutý.
 - 6.20. Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky osoby vykonávajúce v jeho mene Služby budú jeho riadnymi zamestnancami, resp. externými spolupracovníkmi alebo subdodávateľmi a budú podliehať výhradne riadeniu Poskytovateľa. V prípade poskytovania Služieb v mieste sídla Objednávateľa bude poverená osoba Objednávateľa sprevádzať Poskytovateľa, resp. jeho poverené osoby, v priestoroch Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný poučiť svojich zamestnancov, externých spolupracovníkov a subdodávateľov o povinnosti dodržiavať mlčanlivosť podľa tejto Zmluvy a povinnosti dodržiavať bezpečnostný projekt Poskytovateľa i Objednávateľa.



- 6.21. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľom povereným osobám výkon kontroly súvisiacej s poskytovaním Služieb kedykoľvek v priebehu poskytovania Služieb. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať podmienky poskytovania Služieb. Ak Objednávateľ zistí, že Poskytovateľ poskytuje Služby v rozpore so svojimi povinnosťami vyplývajúcimi z tejto Zmluvy a/alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, je Objednávateľ oprávnený dožadovať sa toho, aby Poskytovateľ odstránil Vady vzniknuté vadným poskytovaním Služieb a zabezpečoval ich riadnym spôsobom. Ak tak Poskytovateľ neurobí ani v primeranej lehote mu na to poskytnutej, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy.
- 6.22. Poskytovateľ sa taktiež zaväzuje umožniť Objednávateľovi, resp. subjektom, ktoré majú v zmysle príslušných právnych predpisov vo vzťahu k Objednávateľovi kontrolné oprávnenie, výkon kontroly/auditú alebo iného overovania súvisiaceho s poskytovaním Služieb a sprístupniť akékoľvek a všetky dokumenty a materiály súvisiace s poskytnutými Službami. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi, resp. subjektom, ktoré majú v zmysle príslušných právnych predpisov vo vzťahu k Objednávateľovi kontrolné oprávnenie, v súvislosti s výkonom kontroly, auditu alebo iného overovania, všetku požadovanú súčinnosť.
- 6.23. Objednávateľ sa zaväzuje včas poskytovať Poskytovateľovi všetky požadované informácie, dokumenty a/alebo podklady nevyhnutné na riadne a včasné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ sa taktiež zaväzuje sprístupniť Poskytovateľovi v mieste sídla Objednávateľa Poskytovateľom požadované softwarové a v prípade poskytnutia Služby v mieste sídla Objednávateľa aj hardwarové vybavenie Objednávateľa a zabezpečiť potrebné personálne kapacity za účelom poskytnutia súčinnosti Poskytovateľovi.
- 6.24. Zmluvné strany sú povinné poskytovať si navzájom včas všetku súčinnosť nevyhnutne potrebnú na plnenie ich povinností podľa tejto Zmluvy najmä, ale nie výlučne, informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach, ktoré by, čo i len potenciálne, mohli mať vplyv na zmenu rozhodnutí a pokynov vykonaných v zmysle tejto Zmluvy.
- 6.25. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom eventuálnom zdržaní, resp. hrozbe omeškania, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne plnenie Zmluvy.
- 6.26. Objednávateľ je oprávnený oznámiť Poskytovateľovi pozastavenie poskytovania Služieb na takú dobu a takým spôsobom, aký považuje za potrebný. V prípade, ak ide o následok spôsobený porušením povinnosti zo strany Poskytovateľa, Objednávateľ má právo na primeranú zľavu z Ceny Služby podpory a údržby a Ceny Služby rozvoja. Výška zľavy sa vypočíta pomerom počtu dní neposkytovania Služby k počtu dní kalendárneho mesiaca.
- 6.27. Poskytovateľ je povinný zaobchádzať s akýmkoľvek a všetkými vecami, dokumentmi, informáciami a údajmi poskytnutými, resp. sprístupnenými, mu Objednávateľom v akejkoľvek forme a podobe, resp. akýmkoľvek spôsobom, v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, ako s dôvernými a poskytnutými Poskytovateľovi výlučne na účely plnenia povinností podľa tejto Zmluvy a bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, nie je oprávnený ich akoukoľvek formou poskytnúť, resp. sprístupniť žiadnej tretej osobe. Táto povinnosť Poskytovateľa trvá aj po ukončení Zmluvy. Za tretie osoby sa na účely tohto bodu tohto článku Zmluvy nepovažujú zamestnanci Poskytovateľa a/alebo jeho spolupracovníci a subdodávatelia v súvislosti s poskytovaním Služieb. Poskytovateľ je povinný strpieť obmedzenia vyplývajúce z ochrany osobných údajov a dát evidovaných a spracovávaných v Prostredí Objednávateľa, pričom za dodržiavanie ich ochrany pri poskytovaní Služieb zodpovedá Poskytovateľ.
- 6.28. Poskytovateľ je povinný pri plnení tejto Zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako v rozpore s dobrými mravmi alebo hospodárskej súťaže.
- 6.29. Poskytovateľ je povinný zdržať sa pri plnení Zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by v dôsledku konfliktu záujmov mohlo spochybniť nestrannosť a základný účel tejto



- Zmluvy. Konfliktom záujmov podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku Zmluvy sa rozumie uprednostnenie osobných záujmov Poskytovateľa, resp. jeho spriaznených osôb pred záujmom na riadnom plnení Zmluvy.
- 6.30. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa oprávnený postúpiť alebo akokoľvek previesť, odplatne ani bezodplatne, žiadne práva, nároky a/alebo povinnosti z tejto Zmluvy na tretiu osobu.
- 6.31. Vlastnícke právo k dokumentácií, hmotným nosičom, príp. iným komponentom súvisiacim s plnením povinností Poskytovateľa v zmysle Zmluvy a nebezpečenstvo škody na nich prechádza na Objednávateľa dňom ich prevzatia na základe preberacieho/odovzdávacieho protokolu o vykonaní Služby, podpísaným Objednávateľom, resp. ním určenej osoby, resp. potvrdením Objednávateľa v systéme ServiceDesk, prípadne spôsobom určeným prílohou č. 2 alebo 3 tejto Zmluvy.
- 6.32. Poskytovateľ je povinný mať počas celej doby trvania tejto Zmluvy platne uzatvorené a existujúce (t.j. najmä včas a riadne platiť dohodnuté poisťné) poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone práce, t.j. pri poskytovaní Služieb, a to na poistnú sumu minimálne vo výške 1.280.848,- EUR. Poskytovateľ je uzavretie predmetnej poisťnej zmluvy na poistenie zodpovednosti za škodu a riadnu úhradu poisťného povinný Objednávateľovi preukázať pri podpise tejto Zmluvy.
- 6.33. Poskytovateľ sa zaväzuje:
- 6.33.1. využiť technické, organizačné a právne podmienky v Prostredí tak, aby nebola narušená bezpečnosť Prostredia a bezpečnostný projekt Objednávateľa;
 - 6.33.2. dodržiavať bezpečnostné požiadavky na poskytovanie Služieb;
 - 6.33.3. zabezpečiť zamedzenie prístupu ku všetkým údajom v Prostredí, ktoré sú potenciálne dostupné, a ktoré Objednávateľ považuje za aktíva a bezodkladne informovať Objednávateľa o bezpečnostných incidentoch s potenciálnym negatívnym dopadom na aktíva Objednávateľa.
- 6.34. Objednávateľ si vyhradzuje právo na kontrolu plnenia bezpečnostných požiadaviek vyplývajúcich z tejto Zmluvy Poskytovateľom.
- 6.35. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nedisponuje zdrojovými kódmi systému, resp. podsystémov Prostredia, ani licenciou na úpravy tohto systému, resp. podsystémov Prostredia. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť Služby rozvoja v prípade, ak nedisponuje vyššie uvedenými zdrojovými kódmi, najmä implementáciou nadstavbových, alebo koexistujúcich systémov tak, aby pre naplnenie požadovanej funkčnej špecifikácie rozvojových úloh nemodifikoval zdrojové kódy existujúceho systému, resp. podsystémov Prostredia akýmkoľvek spôsobom.
- 6.36. Ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak, ak Poskytovateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa tejto Zmluvy, príp. jej príloh, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR za každé jednotlivé porušenie povinnosti, pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu, tým nie je dotknutý. Zmluvná pokuta podľa tohto bodu tohto článku Zmluvy je splatná do siedmich (7) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Objednávateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty Poskytovateľovi. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.

7. OBMEDZENIA

- 7.1. Servisné prostriedky prinesené do miesta sídla Objednávateľa a používané Poskytovateľom na účely poskytovania Služieb, najmä, ale nie výlučne, dokumentácia, schémy, skúšobné zariadenia, manuály a/alebo príslušné médiá, sú a zostávajú výlučným vlastníctvom Poskytovateľa a slúžia výhradne na použitie Poskytovateľom pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy.
- 7.2. Akékoľvek majetkové hodnoty Poskytovateľa a/alebo Objednávateľa chránené autorským právom nesmú byť žiadnou zo Zmluvných strán, resp. nimi poverenými osobami, akokoľvek reprodukované, menené alebo znehodnotené bez

predchádzajúceho písomného súhlasu nositeľa práva výkonu predmetných autorských práv alebo oprávneného užívateľa predmetu autorských práv v rozsahu, v akom tento súhlas udeliť môže.

8. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 8.1. Služba má Vady, ak jej kvalitatívny alebo kvantitatívny rozsah nezodpovedá parametrom, podmienkam alebo Požiadavkám stanoveným touto Zmluvou, jej prílohami a a/alebo v Požiadavke, , t.j. ak nezodpovedá výsledku určenému v tejto Zmluve, jej prílohách a/alebo Požiadavke. Služba má najmä Vadu v prípade, ak nespĺňa ktorýkoľvek Kvalitatívny parameter podľa prílohy č. 2 tejto Zmluvy.
- 8.2. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za Vady, ktoré má výsledok, resp. konkrétne plnenie v rámci poskytnutej Služby v čase ich odovzdania Objednávateľovi, a to aj v prípade, ak predmetné Vady Služby vyjdú najavo neskôr, a rovnako zodpovedá za Vady Služby, ktoré boli spôsobené porušením povinností Poskytovateľa. Bezvadnosť Služby musí v prípade Objednávateľom tvrdenej vadnosti Služieb preukázať Poskytovateľ.
- 8.3. Pre odstránenie právnych pochybností, Poskytovateľ v plnom rozsahu zodpovedá za akékoľvek straty a/alebo poškodenia v dátach a údajoch Objednávateľa, ku ktorému došlo priamo alebo nepriamo v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa stanovených touto Zmluvou, najmä, ale nie výlučne, z dôvodu nedostatočného, nedôsledného a/alebo nekompetentného postupu Poskytovateľa v rámci procesu identifikácie a eliminácie možných Vád Služby v Testovacím prostredí Objednávateľa.
- 8.4. Objednávateľ je povinný bezodkladne písomne v systéme ServiceDesk oznámiť existenciu Vady Prostredia po tom, čo ju zistí. To neplatí v prípade výskytu Vady v záznamovom súbore Prostredia. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne v systéme ServiceDesk oznámiť existenciu Vady Prostredia po tom, čo ju zistí, resp. čo ho na jej výskyt upozorní Objednávateľ, a to aj v prípade výskytu Vady v záznamovom súbore Prostredia. Poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr však do termínu podľa požadovaného stupňa reakcie Poskytovateľa na Požiadavky Objednávateľa podľa článku 4 tejto Zmluvy, do termínu podľa bodu 9.10. tejto Zmluvy alebo termínu uvedeného v prílohe č. 2 tejto Zmluvy, preveriť Objednávateľom namietanú existenciu Vady a okamžite ju na vlastné náklady odstrániť, uviesť Prostredie do Štandardného prevádzkového stavu tak, aby nedochádzalo k obmedzeniu jeho fungovania.
- 8.5. V prípade, ak Poskytovateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa tohto článku Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR za každé jednotlivé porušenie povinnosti stanovenej týmto článkom Zmluvy, pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu tým nie je dotknutý. Poskytovateľ výslovne potvrdzuje, že výšku zmluvnej pokuty považuje, s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti, za plne primeranú a dôvodnú.

9. TRVANIE ZMLUVY

- 9.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 9.2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
- 9.3. Účinnosť tejto Zmluvy je možné ukončiť niektorým z nasledujúcich spôsobov:
 - 9.3.1. písomnou dohodou Zmluvných strán, ktorej obsahom bude aj vyporiadanie práv a povinností Zmluvných strán z tejto Zmluvy;
 - 9.3.2. písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez udania dôvodu;
 - 9.3.3. písomnou výpoveďou Poskytovateľa z dôvodov explicitne uvedených v tejto Zmluve;



- 9.3.4. písomným odstúpením Objednávateľa z dôvodov uvedených v tejto Zmluve.
- 9.4. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu ak:
- 9.4.1. Objednávateľ nesplní svoj peňažný záväzok ani do šesťdesiatich (60) dní odo dňa jeho splatnosti,
- 9.4.2. Objednávateľ podstatne poruší túto Zmluvu.
- 9.5. Výpovedná lehota je tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 9.6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušovania povinností stanovených touto Zmluvou, vrátane jej príloh, zo strany Poskytovateľa. Písomné odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi.
- 9.7. Porušenie Zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje aj situácia, kedy niektorá zo Zmluvných strán preukázateľne neplní ktorýkoľvek zo svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy po dobu viac ako tridsiatich (30) dní, napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu oprávnenej Zmluvnej strany; tým nie sú dotknuté body 9.4.1, 9.8, 9.9, 9.10 a 9.11 tejto Zmluvy.
- 9.8. Podstatným porušením Zmluvy Poskytovateľom sa rozumie tiež porušenie ktoréhokoľvek Kritického kvalitatívneho parametra ktorejkoľvek poskytnutej Služby. V takom prípade Poskytovateľ nemá právo požadovať dodatočnú lehotu na odstránenie Vady a Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto Zmluvy bez zbytočného odkladu. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje aj prekročenie súhrnnej akceptovanej doby nedostupnosti podľa bodu 4.6 tejto Zmluvy.
- 9.9. Podstatným porušením Zmluvy Poskytovateľom sa rozumie aj neodstránenie Vady spočívajúce v nesplnení Významného kvalitatívneho parametra poskytnutej Služby v dodatočnej lehote na splnenie Významného kvalitatívneho parametra poskytnutej Služby. Pri porušení Významného kvalitatívneho parametra je prípustné jednorazové predĺženie lehoty na splnenie Kvalitatívneho parametra, maximálne však v dĺžke pôvodnej lehoty na splnenie Významného kvalitatívneho parametra. Predĺženie lehoty na splnenie Významného kvalitatívneho parametra musí byť písomne odsúhlasené Objednávateľom.
- 9.10. Podstatným porušením Zmluvy Poskytovateľom sa rozumie taktiež omeškanie Poskytovateľa s termínom plnenia podľa bodu 4.6 tejto Zmluvy presahujúce v prípade chýb:
- P2 Závažné chyby - 6 hodín, pričom táto lehota je dodatočnou lehotou na odstránenie Vady,
 - P3 Jednoduché chyby – 12 hodín, pričom táto lehota je dodatočnou lehotou na odstránenie Vady,
- a v prípade iných Služieb podľa prílohy č. 2 tejto Zmluvy, v lehote určenej Objednávateľom.
- 9.11. Podstatným porušením Zmluvy Poskytovateľom sa rozumie tiež porušenie povinností uvedených v bodoch 4.1, 4.2, 4.6, 6.6, 6.8, 6.9, 6.10, 6.12, 6.14, 6.15, 6.16, 6.18 a 6.19 článku tejto Zmluvy. Za podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom sa rovnako považuje porušenie povinností stanovenej v bode 6.32 článku tejto Zmluvy po dobu viac ako pätnástich (15) dní, napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu Objednávateľa.
- 9.12. Písomným odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia tejto Zmluvy o zmluvných pokutách, náhrade škody, voľbe práva a príslušnosti súdov, čl. 13 tejto Zmluvy, resp. akékoľvek iné ustanovenia tejto Zmluvy, z obsahu alebo povahy ktorých vyplýva, že majú ostať v platnosti a účinnosti aj po zániku tejto Zmluvy.

10. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 10.1. Zmluvná strana, ktorá poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej Zmluvnej strane, okrem prípadu, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 10.2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvnej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase podpisu tejto Zmluvy túto prekážku predvídala. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
- 10.3. Pre odstránenie právnych pochybností, zodpovednosť Zmluvnej strany nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná Zmluvná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo prekážka, ktorá vznikla z jej hospodárskych pomerov.
- 10.4. Poškodená Zmluvná strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej Zmluvnej strany alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená Zmluvná strana povinná.
- 10.5. Za škodu sa považuje tiež ujma, ktorá poškodenej Zmluvnej strane vznikla tým, že musela vynaložiť náklady v dôsledku porušenia povinnosti druhej Zmluvnej strany.
- 10.6. Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť, že poruší svoju povinnosť z tejto Zmluvy, je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane povahu prekážky, ktorá jej bráni alebo bude brániť v plnení povinnosti, a o jej dôsledkoch. Správa sa musí podať písomne a bez zbytočného odkladu po tom, čo sa povinná Zmluvná strana o prekážke dozvedela alebo pri náležitej starostlivosti, mohla dozvedieť. Ak povinná Zmluvná strana túto povinnosť nesplní alebo oprávnenej strane nie je správa včas doručená, má poškodená Zmluvná strana nárok na náhradu škody, ktorá jej tým vznikla.
- 10.7. Pre odstránenie právnych pochybností sa ustanovenia § 385 Obchodného zákonníka pre účely tejto Zmluvy zámerne vylučuje z aplikácie.

11. MLČANLIVOSŤ

- 11.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek informácie (vrátane dát, osobných údajov, štatistík a pod.), ktoré sa priamo a/alebo nepriamo dozvedia v rámci ich zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou, bez ohľadu na formu ich získania a/alebo poskytnutia, a ktoré sú označené ako dôverné alebo sú na základe iných okolností rozpoznatelné ako obchodné tajomstvo, či dôverná informácia niektorej zo Zmluvných strán (ďalej len "**Dôverné informácie**"), bude každá Zmluvná strana:
 - 11.1.1. počas trvania Zmluvy, ako aj po jej ukončení, uchovávať v tajnosti a dôvernosti, a pokiaľ to nie je pre účely Zmluvy, nebude takéto informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu oprávnenej Zmluvnej strany akoukoľvek formou reprodukovať ani poskytovať tretím stranám alebo ich iným spôsobom využívať pre seba či tretie osoby;
 - 11.1.2. zabezpečí, že akákoľvek tretia strana, ktorej sú Dôverné informácie sprístupnené, dodrží záväzok mlčanlivosti v zmysle rozsahu a podmienok tohto článku Zmluvy.
- 11.2. Ustanovenia bodu 11.1. tohto článku Zmluvy sa nevzťahujú na žiadne Dôverné informácie, ktoré:
 - 11.2.1. sú alebo sa stali verejnosti známe bez akéhokoľvek porušenia záväzkov alebo pomoci Zmluvných strán;
 - 11.2.2. sú alebo boli odhalené prijímajúcou Zmluvnou stranou samostatne;
 - 11.2.3. boli známe jednej zo Zmluvných strán ešte pred začatím zmluvných rokovaní alebo jej boli poskytnuté treťou stranou.
- 11.3. Všetky zákonné povinnosti mlčanlivosti zostávajú pre obe Zmluvné strany ustanoveniami bodov tohto článku Zmluvy nedotknuté.



11.4. V prípade, ak ktorákoľvek Zmluvná strana poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa tohto článku Zmluvy, je oprávnená Zmluvná strana oprávnená požadovať od povinnej Zmluvnej strany zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia, pričom nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody v celom rozsahu tým nie je dotknutý. Zmluvná pokuta podľa tohto bodu tohto článku Zmluvy je splatná do siedmich (7) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej Zmluvnej strany na zaplatenie zmluvnej pokuty povinnej Zmluvnej strane. Obe Zmluvné strany výslovne potvrdzujú, že výšku zmluvnej pokuty považujú s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti za plne primeranú a dôvodnú.

12. DORUČOVANIE A KOMUNIKÁCIA

12.1. Oznámenia alebo dokumenty, ktoré má jedna Zmluvná strana doručiť podľa Zmluvy druhej Zmluvnej strane, budú doručované na nasledujúce adresy, ak niektorá Zmluvná strana vopred preukázateľne neoznámí druhej Zmluvnej strane zmenu adresy na doručovanie:

12.1.1. v prípade Objednávateľa:
Štátny fond rozvoja bývania
Lamačská cesta 8
833 04 Bratislava
Tel.: _____
do rúk: _____
e-mail: _____

12.1.2. v prípade Poskytovateľa:

Tel: _____
do rúk: _____
e-mail: _____

12.2. Akékoľvek oznámenia, inštrukcie, či iné dokumenty doručované podľa Zmluvy, budú v slovenskom jazyku alebo, ak budú v inom jazyku, bude k nim priložený preklad do slovenského jazyka. Akékoľvek oznámenie doručované na základe Zmluvy bude v písomnej forme a môže byť doručené osobne, zaslané doporučenou poštou s doručenkou, alebo kuriérom Zmluvnej strane, ktorej má byť doručené, na adresu uvedenú v tomto článku Zmluvy, prípadne na takú inú adresu, ktorú Zmluvná strana oznámila druhej Zmluvnej strane. Písomnú formu považujú Zmluvné strany za zachovanú aj v prípade elektronickej komunikácie (email).

12.3. Akékoľvek oznámenia, inštrukcie, či iné dokumenty, ktoré majú byť doručené druhej Zmluvnej strane, sa budú považovať za doručené v okamihu prijatia alebo pri odovzdaní na uvedenej adrese (v prípade oznámenia doručeného osobne, kuriérom alebo poštou), najneskôr však piaty (5.) deň po odoslaní doporučenej zásielky na pošte s vyplateným poštovným. Pre odstránenie právnych pochybností sa Zmluvné strany výslovne dohodli, že zásielka zaslaná podľa tejto Zmluvy sa bude považovať za doručenie aj v prípade, ak ju adresát odmietol prijať, resp. ak si ju neprevzal v odbernej lehote uloženej na pošte, resp. ak bude zamestnancom pošty/registrovaného poštového styku na zásielke vyznačená poznámka typu „adresát neznámy“, „adresát sa odsťahoval“ alebo iná obdobná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku a zvyklostí znamená nedoručiteľnosť zásielky.

12.4. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek komunikácia (ústna aj písomná) medzi Zmluvnými stranami, ako aj medzi nimi poverenými osobami na účely realizácie predmetu tejto Zmluvy, sa bude uskutočňovať v slovenskom jazyku. V prípade, ak Poskytovateľ, resp. ktorákoľvek z osôb ňou poverených na realizáciu akejkoľvek úlohy

v súvislosti s predmetom tejto Zmluvy, neovláda komunikáciu v slovenskom jazyku, je Poskytovateľ povinný na vlastné náklady zabezpečiť tlmočníka zapísaného v zozname tlmočníkov vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR.

13. UDELENIE LICENCIE

- 13.1. Poskytovateľ touto Zmluvou udeľuje Objednávateľovi licenciu na výsledky akýchkoľvek a všetkých budúcich zmien Prostredia alebo jeho častí, vykonaných v rámci poskytovania Služby rozvoja podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**Dielo**“).
- 13.2. Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je v plnom rozsahu nositeľom práva výkonu majetkových práv autora k Dielu ako autorskému dielu vo vlastnom mene a na vlastný účet a je bez obmedzenia oprávnený poskytnúť Objednávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle tohto článku Zmluvy a tým nedochádza k porušeniu práv tretích osôb, tzn., že je oprávnený udeliť Objednávateľovi aj licenciu v zmysle podmienok tejto Zmluvy.
- 13.3. Poskytovateľ zároveň vyhlasuje, že Dielo vytvoril sám a je výsledkom jeho vlastnej tvorivej duševnej činnosti a know how.
- 13.4. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu:
- vecne neobmedzenú,
 - územne neobmedzenú,
 - výhradnú,
 - časovo obmedzenú po dobu trvania majetkových práv autora podľa Autorského zákona,
 - na použitie Diela akýmikoľvek v čase podpisu tejto Zmluvy známymi spôsobmi, najmä spôsobmi definovanými v ust. § 19 ods. 4 Autorského zákona, najmä na:
 - a) vyhotovenie rozmnoženiny Diela,
 - b) verejné rozširovanie originálu Diela alebo rozmnoženiny Diela predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva,
 - c) verejné rozširovanie originálu Diela alebo rozmnoženiny Diela nájmom alebo vypožičaním,
 - d) spracovanie, preklad a adaptáciu Diela,
 - e) verejné vystavenie Diela,
 - f) verejné vykonanie Diela,
 - g) verejný prenos Diela,
 - h) upravovanie, resp. modifikácie Diela aj prostredníctvom tretej osoby,
- (ďalej len „**Licencia**“).
- 13.5. Udelením Licencie podľa tohto článku Zmluvy vzniká Poskytovateľovi povinnosť dodať Objednávateľovi zdrojový kód Diela a akékoľvek a všetky administrátorské prístupové údaje k Dielu, resp. inú dokumentáciu. Zmluvné strany sa dohodli, že zdrojový kód Diela a akékoľvek a všetky administrátorské prístupové údaje k Dielu, resp. inú dokumentáciu, Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi spolu s Dielom, pričom uvedená skutočnosť bude Zmluvnými stranami potvrdená podpisom preberacieho/odovzdávacieho protokolu, resp. potvrdením zo strany Objednávateľa v systéme ServiceDesk.
- 13.6. Poskytovateľ udeľuje Licenciu odplatne, pričom odplata za udelenie Licencie je plne zahrnutá v Cene Služby rozvoja.
- 13.7. Poskytovateľ berie na vedomie, že v dôsledku udelenia výhradnej Licencie Objednávateľovi
- nie je oprávnený udeliť Licenciu na používanie Diela žiadnej tretej osobe;
 - je povinný zdržať sa použitia Diela spôsobom, na ktorý udelil výhradnú Licenciu Objednávateľovi v zmysle tejto Zmluvy; uvedené sa nevzťahuje na použitie Diela Poskytovateľom výlučne na účely a/alebo v súvislosti s poskytovaním Služieb.
- 13.8. Výslovne sa týmto uvádza, že Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi Licenciu ako prevoditeľnú na akúkoľvek tretiu osobu a s možnosťou udelenia sublicencie tretej osobe, t.j. Poskytovateľ súhlasí, aby Objednávateľ udelil súhlas na použitie Diela v rozsahu Licencie v zmysle tejto Zmluvy akejkoľvek tretej osobe.



- 13.9. Poskytovateľ zároveň súhlasí s tým a udeľuje Objednávateľovi súhlas na postúpenie Licencie v rozsahu udelenom touto Zmluvou akejkoľvek tretej osobe. Objednávateľ je o prípadnom postúpení Licencie na tretiu osobu a o osobe postupníka povinný informovať Poskytovateľa bez zbytočného odkladu.
- 13.10. Licencia udelená podľa tohto článku Zmluvy prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.
- 13.11. Oprávnenia z Licencie k Dielu, ako autorskému dielu, vzniknú dňom:
- keď Dielo bude Poskytovateľom Objednávateľovi odovzdané na základe preberacieho/odovzdávacieho protokolu, resp. potvrdením zo strany Objednávateľa v systéme ServiceDesk,
 - ukončením tejto Zmluvy, najmä na základe odstúpenia od Zmluvy Objednávateľom, uplynutia výpovednej lehoty, dohody Zmluvných strán.
- 13.12. V prípade, ak je súčasťou Diela štandardný softvér tretích strán a/alebo databázy (softvér/databáza, ktoré neboli vyvinuté Poskytovateľom za účelom plnenia tejto Zmluvy a ktoré sú bežne šírené na trhu), Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Objednávateľa licenciu na použitie takéhoto softvéru/databázy vo forme, v ktorej túto licenciu poskytuje výrobca a/alebo distribútor tohto softvéru/databázy v rámci celkovej Ceny Služby rozvoja, najneskôr ku dňu podpisu preberacieho/odovzdávacieho protokolu, resp. potvrdeniu zo strany Objednávateľa v systéme ServiceDesk.
- 13.13. V prípade, ak pri realizácii Diela boli použité akékoľvek fotografie, logá, resp. im podobné diela, ktoré spĺňajú charakter iného diela ako počítačového programu a nedodal ich Objednávateľ, Poskytovateľ vyhlasuje a potvrdzuje, že sú vysporiadané akékoľvek a všetky prípadné práva tretích osôb, pričom dňom podpisu preberacieho/odovzdávacieho protokolu, resp. potvrdenia zo strany Objednávateľa v systéme ServiceDesk, udeľuje Objednávateľovi na ich použitie sublicenciu a odplata, za túto sublicenciu, je zahrnutá v Cene Služby rozvoja podľa Zmluvy a zodpovedá Objednávateľovi za uplatnenie prípadných nárokov tretích osôb voči Objednávateľovi a vzniknutú škodu, resp. akékoľvek iné nároky.
- 13.14. Vlastnícke právo k nosiču informácií, na ktorých bude uložené Dielo prechádza na Objednávateľa dňom jeho odovzdania a prevzatia na základe preberacieho/odovzdávacieho protokolu, resp. potvrdenia zo strany Objednávateľa v systéme ServiceDesk. Ak Dielo dodané podľa Zmluvy má charakter autorského diela podľa § 3 Autorského zákona, Objednávateľ sa zaväzuje, že bude Dielo používať v súlade s licenciami udelenými mu Zmluvou a v súlade s ustanoveniami Autorského zákona. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv k Dielu, najmä vyvinie primerané úsilie na jeho ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou, alebo publikáciou.
- 13.15. Nebezpečenstvo škody na odovzdanom Diele prechádza na Objednávateľa dňom jeho odovzdania Objednávateľovi na základe preberacieho/odovzdávacieho protokolu, resp. potvrdenia zo strany Objednávateľa v systéme ServiceDesk.
- 13.16. Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy súhlasí a akceptuje udelenie Licencie v rozsahu a spôsobom, v akom mu bola udelená v tomto článku tejto Zmluvy.
- 13.17. V prípade, ak Poskytovateľ poruší ktorúkoľvek povinnosť podľa tohto článku Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 15.000,- EUR za každý jednotlivý prípad porušenia, pričom nárok Objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu tým nie je dotknutý. Zmluvná pokuta podľa tohto bodu tohto článku Zmluvy je splatná do siedmich (7) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Objednávateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty Poskytovateľovi. Obe Zmluvné strany výslovne potvrdzujú, že výšku zmluvnej pokuty považujú s ohľadom na hodnotu a význam zabezpečovanej povinnosti za plne primeranú a dôvodnú.

14. **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

14.1. Právne vzťahy medzi Zmluvnými stranami výslovne neupravené touto Zmluvou sa



- riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky najmä, ale nie výlučne, Obchodným zákonníkom, ako aj inými platnými a účinnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 14.2. Táto Zmluva predstavuje jedinú a úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy a nahrádza akékoľvek a všetky predchádzajúce, ústne a/alebo písomné dohody Zmluvných strán týkajúce sa predmetu tejto Zmluvy. Prílohy obsahujúce záväzky majú rovnakú záväznosť ako časti tejto Zmluvy.
- 14.3. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že je Objednávateľovi povinný kedykoľvek na jeho požiadanie poskytnúť akúkoľvek a všetku súčinnosť potrebnú na vykonanie úkonov hodnotenia Služieb v zmysle ustanovenia § 12 Zákona o VO.
- 14.4. V prípade, ak ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Zmluvy, okrem prípadu, ak z ich povahy, obsahu a/alebo okolností, za ktorých boli Zmluvnými stranami dohodnuté vyplýva, že ich nemožno oddeliť od ostatného obsahu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného (1) mesiaca nahradiť takéto ustanovenie takým úplným, platným, účinným a/alebo vykonateľným ustanovením, ktoré sa svojim účelom čo najviac približuje účelu nahrádzaného ustanovenia.
- 14.5. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné sporné otázky vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú riešiť vzájomnou dohodou. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou vzniknú (vrátane sporov o jej platnosť a výklad) a nebudú odstránené vzájomnou dohodou Zmluvných strán v rámci mimosúdneho urovnania sporu, budú rozhodnuté vecne a miestne príslušným všeobecným súdom SR.
- 14.6. Túto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať výlučne vo forme očíslovaných písomných dodatkov so súhlasom a podpisom oboch Zmluvných strán.
- 14.7. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach v slovenskom jazyku s povahou originálu, pričom každá zo Zmluvných strán prevezme po podpise tejto Zmluvy dve (2) jej vyhotovenia.
- 14.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
- 14.8.1. Príloha č. 1 – Aktuálny stav prostredia;
 - 14.8.2. Príloha č. 2 – Služby podpory a údržby;
 - 14.8.3. Príloha č. 3 – Služby rozvoja;
 - 14.8.4. Príloha č. 4 – Zoznam subdodávateľov.
 - 14.8.5. Príloha č. 5 – Zoznam Expertov Poskytovateľa vrátane údajov o vzdelaní, odbornej praxi a odbornej kvalifikácii.
 - 14.8.6. Príloha č. 6 – Kópie ISO certifikátov Poskytovateľa
- 14.9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu plne porozumeli, neuzatvárajú ju v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok a na znak súhlasu a svojej slobodnej a vážnej vôle ju podpisujú.

Objednávateľ

V Bratislave dňa __. __. 2017

Poskytovateľ

V Bratislave dňa __. __. 2017

Štátny fond rozvoja bývania
Ing. Juraj Kurňavka
generálny riaditeľ

.....
.....
.....



Príloha č. 4 – Návrh na plnenie kritéria – cenová ponuka

obchodné meno uchádzača:

sídlo:

platca DPH: ¹⁾ áno nie

A	B	C	D	E	F	G	H
p. č.	položka	merná jednotka (MJ)	cena za MJ v € bez DPH	predpokladané množstvo	cena za položku v € bez DPH ²⁾	20 % DPH v € ²⁾	cena za položku v € vrátane DPH ²⁾
1	podpora a údržba APV FOND	mesiac		48			
2	rozvoj APV FOND	človekodeň		1200			
spolu ³⁾							

¹⁾ nehodiace sa prečiarknuť

²⁾ uchádzač, ktorý nie je platcom DPH, stĺpec G nevyplní a v stĺpci H uvedie rovnaké údaje ako v stĺpci F

³⁾ dvojito orámovaná bunka – súčet položiek č. 1 a 2 – je kritériom na vyhodnotenie ponúk

miesto dátum

podpis oprávnenej osoby

titul meno priezvisko

funkcia



Príloha č. 5 – Zoznam poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania

obchodné meno uchádzača:
sídlo:

1. riadok								
lehota dodania / trvanie zmluvného vzťahu	cena v € bez DPH počas trvania zmluvn.vzťahu	cena v € bez DPH v sledovanom období	odberateľ					
			obchodné meno	adresa	osoba odberateľa, kde si možno údaje o poskytnutých službách overiť			
meno, priezvisko	funkcia	telefónne číslo			e-mailová adresa			
2. riadok – opis poskytnutých služieb								
opis poskytnutých služieb								
opis poskytnutých služieb								
opis poskytnutých služieb								
opis poskytnutých služieb								
opis poskytnutých služieb								
opis poskytnutých služieb								
opis poskytnutých služieb								

miesto dátum

podpis oprávnenej osoby
titul meno priezvisko
funkcia