

Opis predmetu zákazky – Servisné služby (SLA) pre transakčný modul

1. **Servisnými službami Transakčného modulu (Transakčný modul sa ďalej môže označovať aj ako „TM“) sa pre tohto opisu predmetu zákazky rozumie poskytovanie prevádzkovej podpory a údržby TM v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku TM. Servisným službami TM sú**
 - 1.1. **Služby technickej podpory prevádzky a údržby TM (služby poskytované priebežne, tzv. paušálne služby TM) a**
 - 1.2. **Rozvoj TM (objednávkové služby/služby na objednávku na základe požiadaviek objednávateľa).**

Účelom tohto opisu predmetu zákazky je zabezpečenie služieb technickej podpory prevádzky TM, údržby a rozvoja TM ako Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná a neprerušovaná prevádzka TM 24/7/365 a jeho interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Transakčný modul integrovaný.

Služby technickej podpory prevádzky a údržby TM

2. **Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tohto opisu predmetu zákazky Služby technickej podpory prevádzky a údržby TM nepretržite 24/7/365 v nasledovnom rozsahu:**
 - a) poskytovanie služieb service desku, pričom je poskytovateľ povinný integrovať svoj ITMS nástroj s ITMS nástrojom Objednávateľa
 - b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika, aplikácia opravných patchov a aktualizácií),
 - c) Zabezpečenie funkčnosti a dostupnosti TM,
 - d) Monitoring prevádzky TM,
 - e) Riešenie technických a bezpečnostných incidentov v prípade nesprávnej nefunkčnosti Transakčného modulu alebo jeho komponentov,
 - f) Prispôsobenie systému, konfiguračné a optimalizačné úpravy na základe zákazníckych požiadaviek a poskytovanie konzultácií v rozsahu 10 človekohodín mesačne,
 - g) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Transakčného modulu, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
 - h) aktualizácia súvisiacej technologickej, aplikačnej, používateľskej a bezpečnostnej dokumentácie TM v dôsledku poskytovania služieb podľa bodov a) až g).

(ďalej aj ako „Paušálne služby TM“)
3. **Dostupnosť je miera, do akej je systém prístupný a funkčný pre objednávateľa (KPI).**
 - 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť funkčnosť a dostupnosť systému v parametroch podľa tabuľky 2.
 - 3.2. Doba plánovaného výpadku sa bude predom oznamovať minimálne 48 hodín vopred a nebude prekračovať 10 hodín mesačne.
 - 3.3. Ak sa TM/systém stane nedostupným z dôvodu technických alebo bezpečnostných incidentov, poskytovateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na rýchle obnovenie dostupnosti a minimalizáciu vplyvu na objednávateľa max. v lehotách podľa tohto opisu predmetu zákazky.

4. Riešenie incidentov

4.1. Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:

- 4.1.1. Bežné incidenty,
- 4.1.2. Kritické incidenty,
- 4.1.3. Nekritické incidenty.

4.2. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.

4.3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov reakčné doby podľa Tabuľky č.1 tejto Zmluvy.

Štandardy a rozsah pre poskytovanie Služieb technickej podpory prevádzky a údržby TM:

Čas odozvy & Čas fixácie			Štandardný čas podpory
Vady/Incidenty/Problémy kat.	Reakčná doba	Doba vyriešenia	
Rozsah plnenia štandardnej podpory pre riešenie technických incidentov	2 hod.	24 hod	24x7
Technické chyby SW a sú v plnej kompetencii výrobcu s nasledovnou SLA	4 hod.	24 hod	
Rozsah plnenia štandardnej podpory pre riešenie bezpečnostných incidentov	4 hod.	24 hod	
Jednoduché technické chyby softvéru sú plne v kompetencii výrobcu	4 hod.	24 hod.	
Bezpečnostný incident	4 hod.	*Neaplikuje sa	
Bežný incident	4 hod.	24 hod.	
Kritický incident	4 hod.	24 hod.	
Nekritický incident	4 hod.	24 hod.	

Tabuľka č.1

4.4. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:

- 4.4.1. ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
- 4.4.2. zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

4.5. Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Service Desku Objednávateľa. V prípade nedostupnosti Service Desku Objednávateľa môže zodpovedný pracovník Objednávateľa nahlásiť Incident na telefonickom čísle dodávateľa alebo aj e-mailom (potvrdzujúci nahlásený incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

- 4.6. Poskytovateľ je povinný prijem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
- 4.6.1. telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - 4.6.2. v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
 - 4.6.3. v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
- 4.7. Po vykonaní Služieb (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa alebo inom dohodnutom mieste potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie v systéme Service Desk.

5. Monitorovanie a reportovanie

- 5.1. Poskytovateľ bude monitorovať dostupnosť, odozvu a výkon systému pomocou vhodných nástrojov a systémov.
- 5.2. Poskytovateľ bude pravidelne poskytovať správy o výkonnosti systému a opatrenia na zlepšenie v prípade nesplnenia stanovených parametrov.

6. **Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby TM mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v tabuľke č. 2. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb TM, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.**

Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb TM

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	10 hodín	od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Dostupnosť produkčného prostredia IS	99 %	<ul style="list-style-type: none"> • 99 % z 24/7/365 kalkulovaný z času kalendárneho roka. • Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa. Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. • V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. • nerátajú sa plánované odstávky a výpadky infraštruktúry

Tabuľka č.2 Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Rozvoj TM

7. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tohto opisu predmetu zákazky Služby rozvoja TM.
- 7.1. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť na základe písomnej objednávky Objednávateľa v súlade s týmto opisom predmetu zákazky.

- 7.2. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať objednávku. Na základe Objednávateľom doručenej objednávky Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
- 7.3. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 1.4. tejto Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 7.4. Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
- 7.5. V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 7 kalendárnych dní realizovať, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie Zmluvy o poskytovaní služieb.
8. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Servisných služieb TM/systému je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi.

9. Akceptácia služieb

- 9.1. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 10. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 9.2. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke č. 3:

Kategória	Popis	Povolený počet defektov
Kritická	Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov.	0
Bežná	Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Informačného systému, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

Tabuľka č. 3

- 9.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej

strany v súlade s Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a tiež Metodický pokyn pre riadenie IT projektov. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.

- 9.4. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa.
- 9.5. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

10. Pri poskytovaní služieb je poskytovateľ povinných dodržiavať štandardy, najmä:

- 10.1. metodiky riadenia a požadované parametre touto prílohou,
- 10.2. štandardy pre release a deployment manažment,
- 10.3. štandardy pre dokumentáciu,
- 10.4. štandardy pre testovanie,
- 10.5. štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
- 10.6. iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) vyššie,

11. Záruka a odstraňovanie vád

- 11.1. Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému.
- 11.2. V prípade, ak v rámci Zmluvy o poskytovaní služieb bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je čase dodania diela bez väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia Zmluvy o poskytovaní služieb, resp. Zmluvy o dielo alebo ich časti, s výnimkou prípadov ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.
- 11.3. Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:
 - 11.3.1. O Kritické vady – za nich sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v Zmluve;
 - 11.3.2. O Bežné vady – ide o nich v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku. V prípade bežných väd, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
- 11.4. V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti Zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky TM alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v závislosti od toho o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.
- 11.5. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle Zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo; a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa Zmluvy riadne (napr. vada Objednávkovej služby spôsobí nefunkčnosť Diela zodpovedajúcu kritickej alebo bežnej vade), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s takou vadou riadiť Zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba zo Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.

12. Zdrojový kód

- 12.1. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 12.2. Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa Zmluvy o dielo alebo tejto zmluvy (ďalej ako „vytvorený zdrojový kód“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od diela (ďalej ako „preexistenčný zdrojový kód“).
- 12.3. Vytvorený zdrojový kód vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy; týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenčný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
- 12.4. Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

13. Bezpečnosť

- 13.1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonomom o KB, Zákonomom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v Zmluve.
- 13.2. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 13.3. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 13.4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
 - 13.4.1. všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - 13.4.2. je zapnutá len nutne potrebná funkcionality, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - 13.4.3. v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
 - 13.4.4. všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - 13.4.5. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - 13.4.6. systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
 - 13.4.7. všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
 - 13.4.8. poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
 - 13.4.9. všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného

prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;

- 13.4.10. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 48 hodín od požiadavky;
 - 13.4.11. Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa
- 13.5. Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou a s odporúčanými bezpečnostnými postupom.