

# ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov,  
v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov  
a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

(ďalej len „**SLA Zmluva**“)

medzi:

|                                 |                                                                    |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Názov:                          | <b>Pamiatkový úrad Slovenskej republiky</b>                        |
| Sídlo:                          | Cesta na Červený most č. 6, 814 06 Bratislava, Slovenská republika |
| IČO:                            | 31755194                                                           |
| DIČ:                            | 2021491560 / nie je platca DPH                                     |
| Zastúpená:                      | PhDr. Radoslav Ragač, PhD. generálny riaditeľ, dočasne vymenovaný  |
| Bankové spojenie (názov banky): | Štátna pokladnica, Bratislava                                      |
| Číslo účtu:                     | SK65 8180 0000 0070 0006 8998                                      |
| Kód banky:                      | 8180                                                               |
| IBAN/SWIFT:                     | SPSRSKBA                                                           |

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

|                                 |                                                                              |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Obchodné meno:                  | <b>TEMPEST a.s.</b>                                                          |
| Sídlo:                          | Krasovského 14, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka                   |
| IČO:                            | 31326650                                                                     |
| IČ DPH:                         | SK2020327716                                                                 |
| Osoba oprávnená konať:          | Ing. Andrej Bališ, člen predstavenstva                                       |
| Registrácia:                    | Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č.: 3771/B. |
| Bankové spojenie (názov banky): |                                                                              |
| Číslo účtu:                     |                                                                              |
| Kód banky:                      |                                                                              |
| IBAN/SWIFT:                     | TATR SK BX                                                                   |

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne aj „**Zmluvné strany**“)

## PREAMBULA

- A. Objednávateľ je, resp. bude, prevádzkovateľom informačného systému „**Pamiatkový informačný systém**“, ktorý slúži na rýchlejšie spracovanie žiadostí a rozhodnutí smerom k občanovi, podnikateľovi či k orgánu verejnej správy, lepšie spracovávanie a uchovávanie komplexných informácií o pamiatkovom fonde po dobu ďalších generácií, dodávanie elektronických služieb pre občanov a podnikateľov, publikovanie rozšíreného počtu dát a informácií na svojom portáli a zároveň aj cez Úrad vlády SR (ďalej len „**Systém**“ alebo „**PAMIS**“) a k rozvoju ktorého prispel, resp. prispieje, Poskytovateľ

svojimi dodávkami tovaru, softvéru, prác a služieb v súlade s predchádzajúcimi, resp. súčasne uzatváranými, zmluvami uzatvorenými pre tento účel, a to najmä na základe Zmluvy o dielo na dodávku softvérového diela, uzatvorenú dňa 19.04.2022 medzi Objednávateľom ako objednávatelom a Poskytovateľom ako zhotoviteľom (ďalej len „**Zmluva o dielo**“).

- B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Informačného systému.
- C. Na základe Dohody o poskytovaní podporných činností vo verejnom obstarávaní zo dňa 06.08.2019 uzatvorenej medzi Ministerstvom kultúry Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) a Objednávateľom, ministerstvo ako verejný obstarávateľ vyhlásil verejné obstarávanie prostredníctvom verejnej súťaže v zmysle ZVO na obstaranie zákazky s názvom „**Pamiatkový informačný systém**“ vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. **182/2021** dňa **04.08.2021** pod značkou **39519 - MSS**, ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“).
- D. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- E. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto SLA Zmluve a s úmyslom byť touto SLA Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

## 1. DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:

- a) „**Človekodeň**“ alebo „**MD**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) Človekohodín.
- b) „**Človekohodina**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- c) „**Dôverná informácia**“ je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
  - a) ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
  - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
  - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
  - d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo a utajované skutočnosti).

- d) **„Incident“** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Informačného systému dodaného v zmysle Zmluvy o dielo alebo SLA Zmluvy, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných technológií verejnej správy. Za Incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia Informačného systému napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu alebo komunikačnej infraštruktúry a pod.
- e) **„Problém“** je príčina viacerých Incidentov. Príčina Problému zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.
- f) **„Vada“** alebo tiež **„Defekt“** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdennej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA Zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za Vady (Komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Informačného systému alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Informačného systému, ktorú spôsobil svojim konaním Objednávateľ alebo tretie strany.
- g) **„Doba neutralizácie Incidentu“** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **Prílohy č. 1** tejto SLA Zmluvy, ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak. Neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie Incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie Incidentu.
- h) **„Doba trvalého vyriešenia“** je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu postupom v zmysle **Prílohy č. 1** tejto SLA Zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnej systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
- i) **„Drobná požiadavka na zmenu“** predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
- j) **„Informačný systém pre správu požiadaviek“** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Servisnej zmluvy tieto požiadavky spracúva, a ktorý má funkcionality definované v **Prílohe č. 1** SLA Zmluvy. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie Problému/Incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.

- k) **„Komponent“** je každý nový produkt, program, Softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Informačného systému voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o dielo.
- l) **„Bezpečnostný incident“** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných technológií verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým/Nekritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- m) **„Bežný incident“** je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné Incidents, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu alebo Nekritického incidentu ani Bezpečnostného incidentu. V zmysle Prílohy č. 1 k Zmluve o dielo definovaný aj ako Nekritický problém neovplyvňujúci prevádzku.
- n) **„Kritický incident“** je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje Incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel. V zmysle Prílohy č. 1 k Zmluve o dielo definovaný aj ako Kritický problém (obmedzuje alebo blokuje výkon prevádzky).
- o) **„Nekritický incident“** je Incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa. V zmysle Prílohy č. 1 k Zmluve o dielo definovaný aj ako Nekritický problém (čiastočne obmedzuje, ale neblokuje výkon prevádzky).
- p) **„HW“** znamená hardwarový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- q) **„SW“** alebo **„Softvér“** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy.
- r) **„Metodický pokyn pre riadenie IT projektov“** znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
- s) **„Metodika zabezpečenia“** je dokument špecifikovaný v bode 2.9 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- t) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- u) **„Občiansky zákonník“** je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- v) **„Objednávateľ“** je zadávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- w) **„Objednávkové služby“** sú Služby popísané v bode 3.4 SLA Zmluvy.

- x) **„Paušálne služby“** sú Služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
- y) **„Poskytovateľ“** je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- z) **„Oprávnená osoba Objednávateľa“** je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 14 bod 14.1 písm. a) tejto SLA Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa môže byť subjektom, ktorý je Oprávnenou osobou v zmysle Zmluvy o dielo.
- aa) **„Oprávnená osoba Poskytovateľa“** je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 14 bod 14.1 písm. a) tejto SLA Zmluvy. Oprávnená osoba Poskytovateľa môže byť subjektom, ktorý je Oprávnenou osobou v zmysle Zmluvy o dielo.
- bb) **„Riadiaci výbor“** je vrcholný riadiaci orgán projektu PAMIS tvorený zástupcami Zmluvných strán, ktorý je oprávnený riešiť všetky otázky projektu PAMIS (s výnimkou uzatvárania dodatkov Zmluvy či iných dohôd majúcich vplyv na rozsah plnenia a účinnosť Zmluvy o dielo a SLA Zmluvy).
- cc) **„Služby“** sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
- dd) **„Kľúčoví experti“** sú všetky osoby označené Poskytovateľom ako rozhodujúci experti na výkon vybraných odborných činností v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- ee) **„Informačný systém“** tiež **„Systém“** tiež **„PAMIS“** je **Pamiatkový informačný systém**, ktorý je vytvorený na základe Zmluvy o dielo a ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
- ff) **„Autorský zákon“** je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- gg) **„Vykonávacie rozhodnutie Komisie 2017/863“** je Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EURL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19. 5. 2017).
- hh) **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov.
- ii) **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
- jj) **„Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS.
- kk) **„Zákon o KB“** znamená zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ll) **„Zákon o ITVS“** znamená zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- mm) **„Zákon o registri partnerov verejného sektora“** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- nn) **„Zákon o slobodnom prístupe k informáciám“** je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- oo) **„Zmluva“** alebo **„SLA Zmluva“** je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva.
- pp) **„Zmluva o dielo“** je Zmluva o dielo uzatvorená medzi Objednávateľom ako objednávatelom a Poskytovateľom ako zhotoviteľom, zo dňa 19.04.2022, na základe ktorej bol Objednávateľovi dodaný Pamiatkový informačný systém.
- qq) **„ZVO“** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## 2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.4 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu celkových finančných limitov na úhradu ceny Paušálnych a Objednávkových služieb podľa bodov 9.2 a 9.3 tejto SLA zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu SLA Zmluvy. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.
- 2.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy alebo iným orgánom s atribútmi orgánu verejnej moci) založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.6 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.

- 2.7 V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 2.8 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
- 2.9 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované najmä v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na [https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT\\_v2.0.pdf](https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf)) a v iných súvisiacich právnych predpisoch.
- 2.10 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 2.11 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.

### 3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného Systému v nasledovnom rozsahu:
- a) poskytovanie služieb servisného hotline,
  - b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
  - c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
  - d) realizácia servisných zásahov (riešenie Incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho Komponentov,
  - e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
  - f) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Poskytovateľa,
  - g) podpora pri realizácii rozvojových zásahov (požiadaviek na rozvoj UX a služieb)
- (ďalej len „Paušálne služby“).

- 3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto SLA Zmluvy.
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z **Prílohy č. 2** tejto Zmluvy (ďalej len „Objednávkové služby“).
- 3.5 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť **Prílohy č. 1** v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť **Prílohy č. 2** v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
- 3.6 Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:
- a) metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
  - b) štandardy pre release a deployment manažment,
  - c) štandardy pre dokumentáciu,
  - d) štandardy pre testovanie,
  - e) štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
  - f) iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) vyššie,
- sú uvedené v **Prílohe č. 5** tejto SLA Zmluvy.
- 3.7 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutú podľa článku 9 tejto SLA Zmluvy za podmienok stanovených v tejto Zmluve.
- 3.8 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.9 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v **Prílohe č. 1** a v **Prílohe č. 2** tejto SLA zmluvy.
- 3.10 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

#### **4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB**

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú, 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 v súlade s článkom 8 tejto SLA Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v **Prílohe č. 1** tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota

na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineneho Poskytovateľom.

- 4.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou.
- 4.4 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný formulár pre Objednávkové služby, ktorý tvorí **Prílohu č. 5** tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Poskytovateľ doplní formulár pre Objednávkové služby podľa **Prílohy č. 5** tejto SLA Zmluvy, ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi a ktorý bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb, cenovú ponuku a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov a ostatných požadovaných vyplnení určených podľa **Prílohy č. 5** pre Poskytovateľa. Zmluvné strany sa zaväzujú pri objednávaní Objednávkových služieb postupovať podľa postupu, ktorý je bližšie popísaný v **Prílohe č. 2** tejto SLA Zmluvy.
- 4.5 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku najneskôr do 1 (jedného) kalendárneho mesiaca odo dňa schválenia cenovej kalkulácie Riadiacim výborom v súlade s postupom podľa **Prílohy č. 2**, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o odmietnutí akceptácie 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.
- 4.6 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.
- 4.7 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 7 (siedmich) kalendárnych dní realizovať bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

## 5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov/Problémov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
  - a) **Bežné incidenty/Problémy,**
  - b) **Kritické incidenty/Problémy,**
  - c) **Nekritické incidenty/Problémy.**
- 5.2 Bezpečnostné incidenty/Problémy sa považujú za Kritické incidenty/Problémy, a to aj v prípade, ak závažnosť Incidentu/Problému nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu/Problému.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:

- a) **Intranet zóna:** Poskytovateľ sa zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 1 (jednej) hodiny** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od nahlásenia Bežného incidentu/Problému, Kritického incidentu/Problému alebo Nekritického incidentu/Problému**
- b) **Verejná zóna:** Poskytovateľ sa zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 1 (jednej) hodiny** bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia **od nahlásenia Bežného incidentu/Problému, Kritického incidentu/Problému alebo Nekritického incidentu/Problému**
- c) **Technickí používatelia a ostatné prostredia:** Poskytovateľ sa zaväzuje začať so zásahom **do 4 (štyroch) hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od nahlásenia Bežného incidentu/Problému, Kritického incidentu/Problému alebo Nekritického incidentu/Problému.**

5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa Incidenty/Problémy riešiť až do:

- a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné Incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
- b) 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 (dočasného) riešenia.

5.5 **Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:**

a) **Intranet zóna:**

- **Bežný incident/Problém** najneskôr **do 72 (sedemdesiatdva) hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom
- **Kritický incident/Problém** najneskôr **do 12 (dvanásť) hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja)
- **Nekritický incident/Problém** najneskôr **do 24 (dvadsaťštyri) hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) resp. do ďalšieho pracovného dňa.

b) **Verejná zóna:**

- **Bežný incident/Problém** najneskôr **do 72 (sedemdesiatdva) hodín** bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom
- **Kritický incident/Problém** najneskôr **do 8 (osem) hodín** bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia
- **Nekritický incident/Problém** najneskôr **do 24 (dvadsaťštyri) hodín** bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia.

c) **Technickí používatelia a ostatné prostredia:**

- **Bežný incident/Problém, Kritický incident/Problém alebo Nekritický incident/Problém** najneskôr do **72 (sedemdesiatdva) hodín** v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom.
- 5.6 Požiadavky na riešenie Incidentov/Problémov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek Poskytovateľa, ku ktorému umožní Poskytovateľ Objednávateľovi aktívny prístup a následne aj e-mailom na: helpdesk@assistance.sk (potvrdzujúcim nahlásený Incident/Problém). Ak je Informačného systému pre správu požiadaviek Poskytovateľa z dôvodu výskytu technických problémov nedostupný, je Objednávateľ oprávnený nahlásiť požiadavku na riešenie Incidentu/Problému telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa: +421 2 50 267 267 alebo e-mailom na: helpdesk@assistance.sk.
- 5.7 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 (desiatich) dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
- 5.8 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu potvrdiť v Informačnom systéme pre správu požiadaviek Poskytovateľa vo vyššie uvedených lehotách (reakčných dobách), v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov postupovať nasledovne:
- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
  - b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
  - c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

## 6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 6.1 Poskytované Paušálne služby a predkladaná dokumentácia, ktorá je súčasťou predmetu plnenia Zmluvy podľa **Prílohy č. 1**, budú akceptované nasledovne:
- a) Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme na CD alebo DVD nosiči alebo na inom vhodnom, dohodnutom nosiči dať v čase akceptácie Paušálnych služieb a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme.
  - b) Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách najneskôr v posledný deň kalendárneho mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA Zmluvy.
  - c) Objednávateľ je povinný zaslať pripomienky k poskytnutým Paušálnym službám v lehote do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia reportu (výkazu) o poskytnutých

Paušálnych službách alebo v rovnakej lehote podpísať akceptačný protokol k poskytnutým Paušálnym službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa poskytnuté Paušálne služby považujú za akceptované zo strany Objednávateľa a akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa dňom nasledujúcim po uplynutí tejto lehoty.

- d) Poskytovateľ je povinný do 5 (piatich) pracovných dní pripomienky Objednávateľa posúdiť a podľa charakteru pripomienky zapracovať a poskytovať Paušálne služby v súlade so zapracovanými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť v rovnakej lehote oznámi Objednávateľovi aj s uvedením dôvodov ich neakceptovania.
- e) Objednávateľ je povinný do 5 (piatich) pracovných dní od zapracovania pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi alebo v rovnakej lehote podpísať akceptačný protokol k poskytnutým Paušálnym službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa poskytnuté Paušálne služby považujú za akceptované zo strany Objednávateľa a akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa dňom nasledujúcim po uplynutí tejto lehoty. Ak nedôjde k akceptácii poskytnutých Paušálnych služieb podľa tohto bodu Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený požiadať Riadiaci výbor o rozhodnutie o ďalšom postupe.

- 6.2 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 nevyliešených 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:

| Kategória | Popis                                                                                                                                                                                                           | Povolený počet Defektov |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 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                       |

- 6.3 Pred vykonaním akceptačných testov podľa tejto SLA Zmluvy je Poskytovateľ povinný uskutočniť vlastné interné testovanie výsledku Objednávkových služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej 5 (päť) pracovných dní pred vykonaním akceptačných testov písomne informovať Objednávateľa o pripravenosti výsledku Objednávkových služieb na začatie akceptačných testov, pričom je zároveň povinný priložiť písomný protokol a výsledky testov

z vlastných interných testov, ktorými preukazuje pripravenosť výsledku Objednávkových služieb na splnenie akceptačných kritérií. Ako súčasť písomnej informácie podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný uviesť aj informáciu o verzii zdrojového kódu a verzii Systému každého jednotlivého čiastkového plnenia podľa tejto SLA Zmluvy, ktoré je počítačovým programom; zdrojový kód odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi v lehote podľa bodu 10.1 tejto Zmluvy.

- 6.4 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.
- 6.5 O vykonaní akceptačných testov spíšu Zmluvné strany zápisnicu. Zápisnica o akceptačných testoch musí obsahovať správu o priebehu akceptačného testu a klasifikáciu zistených Vád podľa kategórie ich závažnosti. V prípade splnenia akceptačných kritérií podľa bodu 6.6 tejto SLA Zmluvy Poskytovateľ je povinný v lehotách podľa tohto článku SLA Zmluvy odstrániť všetky Vady podľa príslušnej zápisnice o akceptačnom teste na vlastné náklady a zároveň odovzdať Objednávateľovi upravený zdrojový kód príslušného plnenia, ak charakter odstránenej Vady vyžadoval úpravu zdrojového kódu.
- 6.6 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť všetky Vady uvedené v zápisnici o akceptačnom teste v tam dohodnutej lehote. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný odstrániť Vadu kategórie „Bežná“ do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania zápisnice o akceptačnom teste.
- 6.7 V prípade, ak výsledok Objednávkových služieb nespĺňa akceptačné kritériá, Objednávateľ je povinný doručiť Poskytovateľovi do 10 (desiatich) pracovných dní písomnú správu, v ktorej uvedie a popíše všetky identifikované Vady a navrhne nový termín pre akceptačný test. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť Vady vytknuté Objednávateľom do 24 hodín od okamihu ich oznámenia Objednávateľom, okrem prípadu, ak Vady preukázateľne objektívne nie sú odstrániteľné v uvedenej lehote, pričom v takom prípade Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi lehotu, v ktorej Vady odstráni a opätovne uskutoční nevyhnutné akceptačné testy. Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať týmto spôsobom, až kým nebudú splnené všetky akceptačné kritériá pre príslušný akceptačný test, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pri opakovaní akceptačných testov sa postupuje primerane podľa bodu 6.3 tejto SLA Zmluvy.
- 6.8 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, ktorá je súčasťou formulára pre Objednávkové služby.
- 6.9 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do 5 (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.
- 6.10 Dokumentácia k jednotlivým plneniam v rámci Paušálnych služieb a Objednávkových služieb sa odovzdáva v súlade s **Prílohou č. 1** a **Prílohou č. 2** tejto Zmluvy priebežne do centrálného repozitára dokumentácie (wiki). Poskytovateľ je povinný vytvárať a udržiavať komplexnú

dokumentáciu k Systému tak, aby mohla byť zároveň podkladom pre vykonávanie profylaktických činností v súlade s **Prílohou č. 1** tejto SLA Zmluvy.

## 7. ZÁRUKA A ODSTRANOVANIE VÁD

- 7.1 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, ktorej sa týka.
- 7.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11 Zmluvy, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je čase dodania diela bez Vád. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 (dvanástich) mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy (diela) alebo jeho časti. Záruka plynie pre každé čiastkové dielo v zmysle predchádzajúcej vety samostatne. V prípade, ak v dôsledku Vady spôsobenej rozšírením Systému prostredníctvom jednotlivých realizovaných zmenových požiadaviek a preukázateľne zavinennej Poskytovateľom dôjde počas záručnej doby k odstávke produkčnej verzie Systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný túto Vadu odstrániť na vlastné náklady v priebehu 24 hodín od okamihu jej oznámenia Objednávateľom, okrem prípadov:
- a) ak Vada preukázateľne objektívne nie je odstrániteľná v uvedenej lehote, pričom v takom prípade Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi lehotu, v ktorej Vadu odstráni, alebo
  - b) ak Vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaní Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou alebo tretími stranami.
- 7.3 Ak majú poskytnuté Objednávateľské služby Vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých Vadách. Ide o nasledovné typy Vád:
- a) Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo Kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného Systému, aká zodpovedá Vadám úrovne A a úrovne B v zmysle Zmluvy o dielo ;
  - b) O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná Vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému zodpovedajúcu Vadám úrovne C v zmysle Zmluvy o dielo. V prípade menej zásadných Vád, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
- 7.4 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu/Problému v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia Incidentu/Problému Objednávateľom. Podľa klasifikácie Incidentu sa bude odvíjať Doba neutralizácie a trvalého vyriešenia Incidentu/Problému.
- 7.5 Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi Vadou Informačného systému, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA 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 tejto SLA Zmluvy riadne (napr. Vada Objednávkovkej služby spôsobí nefunkčnosť Informačného systému zodpovedajúcu Vade úrovne A, B alebo C), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s takou Vadou riadiť touto SLA Zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.

## **8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

### **8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:**

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy;
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnemu technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

### **8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:**

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,

- c) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
  - d) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
  - e) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.
  - f) zabezpečiť, aby sa Kľúčoví experti priamo podieľali na plnení tejto Zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Poskytovateľa realizovať predmet Zmluvy aj prostredníctvom iných expertov, avšak kľúčové úlohy pri plnení Zmluvy musia zastávať Kľúčoví experti,
- 8.3 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a) Zmluvy sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.

## 9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:
- a) Paušálne služby vo výške **24.666,66 EUR** (slovom: dvadsaťštyritisíc šesťstošesťdesiatšesť eur a šesťdesiatšedem centov) bez DPH mesačne;
  - b) Objednávkové služby vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto SLA Zmluvy; sadzba príslušného špecialistu pre výpočet cenovej kalkulácie je vo výške **400,00 EUR** (slovom: štyristo eur) bez DPH za jeden Človekoden.
- Cena za Služby predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa na riadne a včasné plnenie záväzkov podľa tejto SLA Zmluvy, ako aj cenu za udelenie licencie podľa článku 11. tejto SLA Zmluvy.
- 9.2 Celkový finančný limit na úhradu ceny Paušálnych služieb podľa bodu 9.1 písm. a) tohto článku Zmluvy počas trvania tejto Zmluvy je vo výške **1.480.000,00 EUR** (slovom: milión štyristoosemdesiat tisíc eur) bez DPH.
- 9.3 Celkový finančný limit na úhradu ceny Objednávkových služieb podľa bodu 9.1 písm. b) tohto článku Zmluvy počas trvania tejto Zmluvy je vo výške **2.000.000,00 EUR** (slovom: dva milióny eur) bez DPH.
- 9.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1 písm. a) tejto SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať

pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.

- 9.5 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1 písm. b) tejto SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s bodom 6.8 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy.
- 9.6 Splatnosť faktúr je **šesťdesiat (60)** kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 9.7 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.8 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení, v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení a všetky náležitosti elektronickej fakturácie v zmysle zákona 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 9.9 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.
- 9.10 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto SLA Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto SLA Zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Zmluvy**“).

## 10. ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 Poskytovateľ je povinný najneskôr v okamihu akceptácie každého jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Systém, ktoré je počítačovým programom, odovzdať Objednávateľovi zároveň úplný aktuálny dokumentovaný zdrojový kód, zapečatený na neprepisovateľnom technickom nosiči dát s označením časti a verzie Informačného systému, ktorej sa týka; za odovzdanie zdrojového kódu Objednávateľovi sa na účely tejto Zmluvy rozumie odovzdanie technického nosiča dát Oprávnenej osobe Objednávateľa. O odovzdaní a prevzatí technického nosiča dát bude oboma Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný písomný preberací protokol.
- 10.2 Povinnosti Poskytovateľa uvedené v bode 10.1 Zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Systém, ku ktorým dôjde pri plnení tejto Zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „**zmena zdrojového kódu**“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.
- 10.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zdrojový kód, ktorý je vytvorený pri plnení tejto Zmluvy, bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie

podľa osobitného predpisu<sup>1</sup> a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitá na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu Informačného systému.

- 10.4 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného Informačného systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 10.5 Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Informačného systému.
- 10.6 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy. V prípade predčasného ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálne dokumentované zdrojové kódy a koncepčné prípravné materiály všetkých súčastí Systému tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu minimálne k aktuálnej verzii Systému v danej chvíli.
- 10.7 **Úplný zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto SLA Zmluvy (ďalej len „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Informačného systému (ďalej len „**preexistentný zdrojový kód**“).
- 10.8 Služby v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy v súlade najmä s **Prílohou č. 2** tejto SLA Zmluvy
- 10.8.1 ☐ zahŕňajú vytvorenie nasledovného vopred definovaného a od zvyšku Systému oddeliteľného modul (časť) Poskytovateľom pri plnení tejto SLA Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto SLA Zmluvy (ďalej len „Modul“)
- 10.8.2 ☒ **nezahŕňajú vytvorenie Modulu.**
- 10.9 Vytvorený zdrojový kód každého jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Systém, ktoré je počítačovým programom (s výnimkou Modulu podľa bodu 10.8.1) 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 (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný 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.
- 10.10 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 Informačného systému. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na

---

<sup>1</sup> Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EUPL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19.5.2017).

90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

## 11. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

11.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutie Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:

- a) vytvorenie plnení, ktoré môžu naplňovať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
- b) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW**),
- c) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW**),
- d) použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (**tzv. preexistentný open source SW**),

je k týmto súčastiam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.

11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program (s výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly Zmluvy o dielo/SLA Zmluvy. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bol Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.

11.3 Licencia podľa bodu 11.2 SLA Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Systéme upravené na základe tejto SLA Zmluvy.

11.4 Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový

program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.

- 11.5 Odmena za udelenie licencie k Informačnému systému alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto bode SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle článku 9 tejto SLA Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto SLA Zmluvy zodpovedať **10 %** hodnoty Služby.
- 11.6 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa čl. 9 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľa nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 11.7 Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasti plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
- 11.8 Poskytovateľ je povinný postupovať tak, aby udelenie licencie k autorskému dielu podľa tejto Zmluvy vrátane oprávnenie udeliť sublicenciu a súvisiacich povolení zabezpečil, a to bez ujmy na právach tretích osôb.
- 11.9 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
- a) Ide o „preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký Softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý je v čase uzavretia SLA Zmluvy a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
  - b) Ide o „preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký Softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistentný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s čl. 11.2 SLA Zmluvy na používanie preexistentného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný

charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorené a na celé obdobie existencie Služby ako celku.

- c) Ide o „preexistentný open source SW“ tzn. taký open source Softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source Softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.

- 11.10 Špecifikácia preexistentných SW podľa bodu 11.9 písm. a) až c) tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto SLA Zmluvy tvoria **Prílohu č. 7**. Za predpokladu že licencie podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (Informačného systému)
- 11.11 Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 11.12 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia **preexistentných proprietárnych a open source SW** (ďalej aj len „**preexistentný SW**“) v rámci poskytovania Služieb a písomne predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 11.13 Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania SLA Zmluvy.
- 11.14 Poskytovateľ v súlade bodom 11.13 tejto SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
- 11.15 V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v **Prílohe č. 7** a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia bodov 11.1, 11.2, 11.3 a ďalších tohto článku SLA Zmluvy.
- 11.16 Autorské diela, preexistentné proprietárne SW diela alebo preexistentné open source diela iné ako uvedené v **Prílohe č. 7** je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

## 12. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 12.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane

fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „**GDPR**“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

- 12.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov všetky, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 12.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy. Záväzok mlčanlivosti trvá aj po zániku tejto Zmluvy.
- 12.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
  - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
  - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
  - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 12.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené Dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.
- 12.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné Dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú,

neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia Dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

### 13. BEZPEČNOSŤ

- 13.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákomom o KB, Zákomom o ITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
- 13.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA 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:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
  - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
  - c) 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;
  - d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
  - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
  - f) Systém disponuje funkcionálnou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnou vypnutia používateľského účtu;
  - g) všetky Komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
  - h) 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;
  - i) 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 akejkolvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;

- j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa
- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

#### **14. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA**

- 14.1 Zmluvné strany sa zaväzujú najneskôr do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktoré budú počas jej platnosti a účinnosti oprávnené konať za Poskytovateľa a Objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy a v tej istej lehote písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane ich mená a kontaktné údaje.
- 14.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
  - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
  - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
  - c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
  - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
  - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť;
  - f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
- 14.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
- 14.4 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
  - a) Za Objednávateľa:
    - i. Meno a funkcia: Ing. Stanislav Zajaček, projektový manažér, Oprávnená osoba Objednávateľa
    - ii. Telefonický kontakt:
    - iii. e-mail: stanislav.zajacek@pamiatky.gov.sk
  - b) Za Poskytovateľa:

- i. Meno a funkcia: Ing. Andrej Bališ - Člen predstavenstva, Oprávnená osoba Poskytovateľa
- ii. Telefonický kontakt:
- iii. e-mail: andrej\_balis@tempest.sk

- 14.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorú vlastnoručne podpíšu.

## **15. SÚČINNOSŤ**

- 15.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle bodov 8.1 písm. a), 8.2 písm. b) a 14.2 písm. e) tejto SLA Zmluvy.
- 15.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.
- 15.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných ako v tejto SLA Zmluve a to v období 6 (šesť) mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.

## **16. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV**

- 16.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 16.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 16.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 16.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 16.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 16.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov

Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.

- 16.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 16.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

## **17. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY**

- 17.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 17.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 17.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA Zmluvy riadne a včas, vrátane.
- 17.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 17.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku chybného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na chybu/vadu tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 17.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 17.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch

nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinností sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

- 17.8 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
- 17.9 Za konanie vylučujúce zodpovednosť sa považuje konanie/nekonanie riadiaceho orgánu, sprostredkovateľského orgánu, certifikačného orgánu, orgánu auditu alebo iného orgánu oprávneného vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „Zákon o EŠIF“) za predpokladu, že plnenie Zmluvy o dielo alebo SLA Zmluvy je realizáciou projektu financovaného z európskych štrukturálnych a investičných fondov EÚ.

## 18. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA

- 18.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 18.2 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. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
- 18.3 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako **Príloha č. 6**.
- 18.4 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 18.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.3 tejto SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu **Prílohy č. 6** musí Poskytovateľ oznámiť najmenej 15 (pätnásť) kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.

- 18.6 Porušenie povinnosti vyplývajúce z bodov 18.2, 18.3, 18.4 a 18.5 tejto SLA Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy.
- 18.7 Poskytovateľ, jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spoločne ako „**subdodávateľa**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávateľa majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 18.8 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávateľa, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 18.9 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 18.10 Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. SLA Zmluva zaniká dorúčením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.
- 18.11 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- EUR (slovom: desaťtisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 ZVO. Právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. podľa § 19 ods. 3 ZVO.
- 18.12 Na subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditov súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti **Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku č. Z311071W958 uzatvorenej dňa 06.12.2019** Objednávateľom ako prijímateľom nenávratného finančného príspevku a ktorej znenie je dostupné <https://crz.gov.sk/4355886/> (ďalej aj len „Zmluva o poskytnutí NFP“), a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditov v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vyššie uvedenej Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť

## 19. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 19.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 19.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú Vadu Služby prvej úrovne (A), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto Vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa **5%** z celkovej ceny Služby.
- 19.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú Vadu Služby druhej a tretej úrovne (B), (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1%** z ceny Služby, ktorá je dotknutá takouto Vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa **1%** z celkovej ceny Služby.
- 19.4 Ak Poskytovateľ nezabezpečí požadovanú dostupnosť produkčného prostredia Systému definovanú v **Prílohe č. 4** SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu resp. zníženie ceny za Paušálne služby uvedenej v bode 9.1 písm. a) Zmluvy za daný kalendárny mesiac nasledovne:
- a) ak je dostupnosť (Q) v danom mesiaci v intervale **99% > Q ≥ 95%** => zníženie ceny o **3%**
  - b) ak je dostupnosť (Q) v danom mesiaci v intervale **95% > Q ≥ 90%** => zníženie ceny o **5%**
  - c) ak je dostupnosť (Q) v danom mesiaci v intervale **90% > Q ≥ 85%** => zníženie ceny o **10%**
  - d) ak je dostupnosť (Q) v danom mesiaci v intervale **85% > Q ≥ 80%** => zníženie ceny o **20%**
  - e) ak je dostupnosť (Q) v danom mesiaci v intervale **80% > Q** => zníženie ceny o **30%**.
- 19.5 Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí **100 % z ceny** Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
- 19.6 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

## 20. ZMENY ZMLUVY

- 20.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 20.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.
- 20.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán. Uvedené sa netýka zmeny v osobách podľa čl. 14. tejto SLA Zmluvy.

## **21. POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA**

- 21.1 Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa čl. 9 tejto Zmluvy sú finančné prostriedky z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci operačnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020) a tiež finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa stáva súčasťou systému riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov a systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a o audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej ako „zákon č. 357/2015 Z. z.“), zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 440/2000 Z. z. o správach finančnej kontroly v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 528/2008 Z. z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskeho spoločenstva v znení neskorších predpisov a v zmysle ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.
- 21.2 Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky zmeny v systéme riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov, Systéme finančného riadenia alebo v právnych dokumentoch vydaných oprávnenými osobami, z ktorých pre Poskytovateľa vyplývajú práva a povinnosti v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy a Zmluvy o poskytnutí NFP, ak boli tieto dokumenty zverejnené, sú pre Poskytovateľa záväzné dňom ich zverejnenia.
- 21.3 Okrem povinností uvedených v tejto SLA Zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami súvisiaceho s poskytnutými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, ako aj do termínov stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do implementácie fondov Európskej únie, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto Zmluvy.
- 21.4 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/auditu/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v nasledujúcom bode a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov a to počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP a to až do 31.12.2029. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v článku 90 Nariadenia Rady (ES) č. 1083/2006 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1083/2006 pre programové obdobie 2014 – 2020) alebo článku 32 Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) č. 908/2014 o čas trvania týchto skutočností. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami Objednávateľa. Poverení zamestnanci Objednávateľa vykonávajúci kontrolu majú počas celého programového obdobia Operačného programu Integrovaná infraštruktúra prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto SLA Zmluvy.

21.5 Oprávnenými osobami sú najmä:

- a) Zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby
- b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,
- c) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
- d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
- e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
- f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,
- g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.

21.6 Poskytovateľ berie na vedomie, že sprostredkovateľský orgán operačného programu Integrovaná infraštruktúra alebo iného operačného programu prioritná os 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020 (ďalej len „sprostredkovateľský orgán“) je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly v nevyhnutnom rozsahu oprávnený od Objednávateľa alebo od osoby, ktorá je vo vzťahu k finančnej operácii alebo jej časti Poskytovateľom výkonov, prác alebo služieb alebo akejkoľvek inej osoby, ktorá má informácie, doklady alebo iné podklady, ktoré sú potrebné pre výkon finančnej kontroly, ak ich poskytnutiu nebráni osobitný predpis (ďalej aj „tretia osoba“):

- a) vyžadovať a odoberať, v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste;
- b) vyžadovať od tretej osoby súčinnosť v rozsahu oprávnení podľa zákona č. 357/2015 Z. z.;
- c) osoby poverené na výkon kontroly sú oprávnené v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch okrem oprávnení uvedených v predchádzajúcich písmenách vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok tretej osoby, alebo vstupovať do obydlija, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti;
- d) oboznámiť sa pri začatí finančnej kontroly na mieste s bezpečnostnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na priestory, v ktorých sa vykonáva finančná kontrola na mieste.

21.7 Sprostredkovateľský orgán je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly podľa zákona č. 357/2015 Z. z. povinný potvrdiť tretej osobe odobratie poskytnutých originálov alebo úradne osvedčených kópií dokladov, písomností, záznamov dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrení, informácií, dokumentov a iných podkladov súvisiacich s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste a zabezpečiť ich riadnu ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím (uvedené potvrdenie sa vydáva, ak sprostredkovateľský orgán žiada o poskytnutie podkladov nad rámec definovaný Zmluvou o poskytnutí NFP); tieto veci sprostredkovateľský orgán vráti bezodkladne tomu, od koho sa vyžiadali, ak nie sú potrebné na konanie podľa zákona č. 301/2005 Z. z. trestný poriadok v znení neskorších predpisov, alebo na iné konanie podľa osobitných predpisov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa počas vykonávania kontroly u Poskytovateľa.

- 21.8 Okrem povinností uvedených v tejto SLA Zmluve je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi primeranú súčinnosť na plnenie predmetu tejto SLA Zmluvy a to najmä pri:
- a) schvaľovaní programu;
  - b) schvaľovaní predbežnej správy;
  - c) zabezpečení prístupu k aktuálnym postupom a metodickým usmerneniam Objednávateľa;
  - d) zabezpečení prístupu do informačných systémov CEDIS a ITMS v zmysle povinností vyplývajúcich z platných postupov;
  - e) plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytnutí NFP a podmienok pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť v rámci programového obdobia 2014 - 2020;
  - f) zabezpečení procesu ukončenia EŠIF v rámci programového obdobia 2014 - 2020.
- 21.9 Vykonaním kontroly oprávnenej osoby nie je dotknuté právo riadiaceho orgánu alebo inej oprávnenej osoby na vykonanie novej kontroly/vládneho auditu, a to počas celej doby účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP.
- 21.10 Účastníci tejto SLA Zmluvy sa zaväzujú, že počas poskytovania Služieb vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy budú navzájom spolupracovať a vyvinú maximálne úsilie a súčinnosť, aby bol predmet tejto SLA Zmluvy naplnený. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov.
- 21.11 Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení predmetu tejto SLA Zmluvy s odbornou starostlivosťou a dodať predmet SLA Zmluvy podľa svojich najlepších schopností a v súlade s podmienkami uvedenými v SLA Zmluve.
- 21.12 V nadväznosti na vyššie uvedené sa Poskytovateľ zaväzuje sledovať a dodržiavať všetky zmeny prijímané orgánmi Európskej únie a orgánmi verejnej správy a realizovať ad hoc konzultácie s Objednávateľom a bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na dôležité skutočnosti vzťahujúce sa na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 21.13 Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je povinný pred podpisom tejto SLA Zmluvy predložiť dokumentáciu z verejného obstarávania na kontrolu riadiacemu orgánu a/alebo sprostredkovateľskému orgánu pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020 a následne na základe vyzvania uvedeného riadiaceho orgánu a/alebo sprostredkovateľského orgánu podať Úradu pre verejné obstarávanie podnet na výkon kontroly ním zadávanej zákazky podľa ustanovenia § 169 ods. 2 ZVO.

## 22. KLÚČOVÍ EXPERTI

- 22.1 Poskytovateľ sa zaväzuje plnenie tejto Zmluvy realizovať prostredníctvom Kľúčových expertov, ktorých na tento účel identifikoval vo svojej ponuke v rámci podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní (ďalej aj len „expert“). Zoznam Kľúčových expertov s uvedením ich identifikačných údajov v rozsahu: meno, priezvisko a pozícia tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako jej **Príloha č. 8**.
- 22.2 Zmena niektorého z expertov Poskytovateľa je možná výlučne s písomným súhlasom Objednávateľa a iba v nasledovných prípadoch:
- a) ak expert Poskytovateľa preukázateľne nemôže vykonávať činnosť, na ktorú bol určený,

- b) ak je potreba výmeny experta vyvolaná skutočnosťami, ktoré nemôže Poskytovateľ ovplyvniť,
  - c) ak vzhľadom na porušovanie povinností predstavuje pokračovanie činnosti takéhoto experta ohrozenie plnenia Zmluvy,
  - d) ak o to požiada Objednávateľ v súlade s bodom 22.7 tejto Zmluvy.
- 22.3 Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa, ak nastane skutočnosť odôvodňujúca zmenu experta v zmysle bodu 22.2 tejto Zmluvy a zároveň predložiť návrh osoby, ktorou navrhuje nahradiť experta, vo vzťahu ku ktorému nastali dôvody pre jeho nahradenie.
- 22.4 Pri zmene experta musí osoba, ktorá má pôvodného experta nahradiť, spĺňať požiadavky na odbornú a technickú spôsobilosť stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní ako spĺňal expert, ktorého má nahradiť. Spôsobilosť nového experta Poskytovateľ preukazuje Poskytovateľ rovnakými dokladmi ako boli požadované v podmienkach účasti vo Verejnom obstarávaní.
- 22.5 Návrh na zmenu experta predloží Poskytovateľ na odsúhlasenie Objednávateľovi v písomnej forme spolu so všetkými dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok odbornej a technickej spôsobilosti navrhovaného experta najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred nástupom nového experta na výkon činnosti podľa tejto Zmluvy, ak sa Zmluvné strany nedohodnú z dôvodov hodných osobitného zreteľa inak. Príslušný expert môže začať vykonávať činnosti v rámci plnenia Zmluvy až po písomnom odsúhlasení Objednávateľa.
- 22.6 Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou expertov zo Zmluvy, znáša Poskytovateľ.
- 22.7 Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o výmenu experta zo Zmluvy v prípade, ak jeho pracovné výsledky alebo správanie je neuspokojivé a ohrozuje riadne plnenie Zmluvy alebo má iný negatívny vplyv na činnosti alebo záujmy Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že riadne odôvodnenej žiadosti Objednávateľa bezodkladne vyhovie a v súlade s týmto článkom Zmluvy navrhne výmenu experta.
- 22.8 Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Kľúčových expertov Poskytovateľa je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve a zverejniť dodatok v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „**register**“) v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 22.9 V prípade neplnenia predmetu Zmluvy prostredníctvom Kľúčových expertov, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní preukazoval splnenie podmienok účasti, resp. prostredníctvom odsúhlasených zmenených Kľúčových expertov v súlade so Zmluvou, ide o také konanie, ktoré je podstatným porušením SLA Zmluvy a oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od SLA Zmluvy.

## 23. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĽŽENIE ZMLUVY

- 23.1 Táto SLA Zmluva zaniká:
- a) **uplynutím doby**, na ktorú bola uzavretá,
  - b) **písomnou dohodou** Zmluvných strán,

c) **odstúpením** od SLA Zmluvy,

d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.

- 23.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA Zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA Zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA Zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 23.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA Zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
- 23.4 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA Zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 23.5 Odstúpiť od zmluvy možno aj v prípade, ak nedošlo k plneniu zo Zmluvy o dielo a výsledky vykonanej kontroly Ministerstvom dopravy a výstavby Slovenskej republiky neumožňujú financovanie dodávky Informačného systému z príslušnej Zmluvy o poskytnutí NFP, t. j. z nenávratného finančného príspevku prostredníctvom Operačného programu Integrovaná infraštruktúra.
- 23.6 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy dielo z akéhokoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 (siedmich) pracovných dní od doručenia takej výzvy.
- 23.7 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA Zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA Zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
- 23.8 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovenia tejto SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 23.9 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa

čl. 23.7, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.

- 23.10 V prípade zániku SLA Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA Zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA Zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 15 SLA Zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 19 SLA Zmluvy.
- 23.11 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto SLA Zmluvy na základe písomného oznámenia/oznámení adresovaného/adresovaných Poskytovateľovi uplatniť opcii a tým predĺžiť obdobie trvania SLA Zmluvy o 3 roky a to aj opakovane.
- 23.12 Písomné oznámenie o uplatnení opcie je povinný Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi najneskôr 6 (šesť) kalendárnych mesiacov pre uplynutím tejto SLA Zmluvy.
- 23.13 V prípade, ak opcia nebude riadne a včas uplatnená u Poskytovateľa, Objednávateľ je povinný v súlade s legislatívou Slovenskej republiky obstaráť nového poskytovateľa Služieb a to ku dňu nasledujúcemu po dni uplynutia tejto Zmluvy, najneskôr však do 6 (šiestich) mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA Zmluvy.
- 23.14 Ak nedôjde k uplatneniu Opcie v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová SLA Zmluva v súlade s bodom 23.12 tohto článku, je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA Zmluvy a to až do uzatvorenia novej SLA Zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA Zmluve. Takéto predĺženie SLA Zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 (šesť) mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA Zmluvy.

## 24. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 24.1 Táto SLA Zmluva nadobúda **platnosť** dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v registri. Povinné zverejnenie Zmluvy Objednávateľom nie je porušením povinnosti mlčanlivosti podľa článku 12. tejto Zmluvy. Ak nie je ďalej vyslovene uvedené inak, Zmluva nadobúda účinnosť v deň nasledujúci po jej zverejnení v registri spôsobom ustanoveným zákonom.
- 24.2 V zmysle ust. § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka sa Zmluvné strany dohodli, že táto Zmluva nadobúda **účinnosť** dňom nasledujúcim po dni odovzdania Systému podľa Zmluvy o dielo na dodávku softvérového diela zo dňa 19.04.2022. Podmienkou nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy je jej predchádzajúce zverejnenie v registri zmysle bodu 24.1 tejto Zmluvy.
- 24.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na **60 (šesťdesiat) mesiacov** odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 24.4 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia. Zmluvné strany sa dohodli

na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete: N/A.

- 24.5 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 24.6 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 24.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**
  - b) **Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**
  - c) **Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb**
  - d) **Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb**
  - e) **Príloha č. 5: Formulár pre Objednávkové služby**
  - f) **Príloha č. 6: Zoznam subdodávateľov**
  - g) **Príloha č. 7: Špecifikácia preexistentných SW a ich licenčných podmienok**
  - h) **Príloha č. 8: Zoznam Kľúčových expertov**
- 24.8 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 24.9 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

*[PODPISY NA NASLEDUJÚCEJ STRANE]*

V Bratislave dňa 19.04.2022

**Objednávateľ:**

**Poskytovateľ:**

---

**Pamiatkový úrad Slovenskej republiky**

Meno: PhDr. Radoslav Ragač, PhD.

Funkcia: generálny riaditeľ, dočasne vymenovaný

---

**TEMPEST a.s.**

Meno: Ing. Andrej Bališ Funkcia: člen  
predstavenstva

## Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory prevádzky Systému, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami.

### 1. Správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov a Problémov v stanovených dobách (lehotách).

Prostredníctvom týchto Služieb v súlade s účelom a predmetom plnenia podľa bodu 3.2 tejto Zmluvy zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov a Problémov, ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky Systému. Prostredníctvom týchto služieb zabezpečuje Poskytovateľ aj pravidelnú profylaktiku prostredia na dvojtyždňovej báze, ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých Komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované/schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje Incidenty a Problémy. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky Systému s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Problémov navrhne Poskytovateľ počas realizácie plnenia tejto Zmluvy, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení.

Nižšie sú špecifikované príslušne detailné informácie, ktoré vymedzujú podmienky poskytovania služby:

#### a) Spôsob elektronickej komunikácie pre riešenie Incidentov/Problémov:

- prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek (elektronického nástroja Poskytovateľa): JIRA, alebo HPSM (preferovaný variant), alebo iného vhodného nástroja určeného pre riešenie Incidentov/Problémov, pričom náklady s tým spojené hradí Poskytovateľ,
- elektronickou poštou /e-mailom/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy),
- telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa.

Zoznam činností a podmienky nahlásovania Incidentov/Problémov sú uvedené v činnostiach pre tieto služby.

Čas trvania Incidentu/Problému sa počíta od nahlásenia Incidentu/Problému prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek, alebo elektronickou poštou (e-mailom).

#### b) Kategorizácia Incidentov a Problémov

**Kritický incident/Problém:** kritická Vada / Defekt, ktorá spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Odstránenie Incidentu/Problému nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Objednávateľa.

**Nekritický incident/Problém:** vážna Vada/ Defekt, ktorá spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Odstránenie Incidentu/Problému je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej pre náhradné riešenie (Doba neutralizácie). Odstránenie Vady/Defektu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Objednávateľa .

**Bežný incident/Problém:** bežná Vada, bežný Defekt, ktorá neobmedzuje prevádzku Systému alebo jeho časti a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku Systému. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Objednávateľa.

c) **Doby (lehoty) na odstránenie Incidentov a Problémov**

Doby (lehoty) na odstránenie Incidentov/Problémov sa rozdeľujú nasledovne:

- i. Doba (lehota) reagovania na nahlásený Incident/Problém,
- ii. Doba (lehota) neutralizácie Incidentu/Problému
- iii. Doba (lehota) trvalého vyriešenia Incidentu/Problému.

**Doba (lehota) reagovania** na nahlásený Incident/Problém je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa tejto **Prílohy č. 1**.

**Doba (lehota) neutralizácie** Incidentu/Problému je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť náhradné riešenie do Systému Objednávateľa alebo Objednávateľ vykonať procesné opatrenia navrhnuté Poskytovateľom. Náhradným riešením sa rozumie vykonanie súboru opatrení Poskytovateľom, ktoré do doby pre trvalé vyriešenie Incidentu/Problému sfunkčnia Systém alebo jeho časť. Pokiaľ sa jedná o procesné opatrenia Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný včas dodať Objednávateľovi zdokumentovaný proces opatrení tak, aby Objednávateľ mohol s prihliadnutím na charakter opatrení vykonať Poskytovateľom navrhnuté opatrenia v lehote náhradného riešenia.

**Doba (lehota) trvalého vyriešenia** Incidentu/Problému je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému Systému alebo jeho časti tak, aby Systém Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený.

**Tabuľka č. 1 - Lehoty na odstránenie Incidentov/Problémov (Intranet zóna)**

| Úroveň Incidentu           | Doba reagovania na nahlásený Incident v pracovnom čase* | Doba náhradného riešenia Incidentu v pracovnom čase*          | Doba neutralizácie Incidentu v pracovnom čase*         |
|----------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Kritický incident</b>   | do 1 hodiny                                             | <i>Z titulu definície Kritického incidentu sa neuplatňuje</i> | do 12 hodín                                            |
| <b>Nekritický incident</b> | do 1 hodiny                                             | do 12 hodín                                                   | do 24 hodín resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom |

|                       |             |                                                            |                                                        |
|-----------------------|-------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bežný incident</b> | do 1 hodiny | <i>Z titulu definície Bežného incidentu sa neuplatňuje</i> | do 72 hodín resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom |
|-----------------------|-------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|

**Tabuľka č. 2 - Lehoty na odstránenie Incidentov/Problémov (Verejná zóna)**

| <b>Úroveň Problému</b>     | <b>Doba reagovania na nahlásený Problém</b> | <b>Doba náhradného riešenia Problému</b>                      | <b>Doba neutralizácie Problému</b>                     |
|----------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Kritický incident</b>   | do 1 hodiny                                 | <i>Z titulu definície Kritického incidentu sa neuplatňuje</i> | do 8 hodín                                             |
| <b>Nekritický incident</b> | do 1 hodiny                                 | do 12 hodín                                                   | do 24 hodín resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom |
| <b>Bežný incident</b>      | do 1 hodiny                                 | <i>Z titulu definície Bežného incidentu sa neuplatňuje</i>    | do 72 hodín resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom |

**Tabuľka č. 3 - Lehoty na odstránenie Incidentov/Problémov (Technickí používatelia a ostatné prostredia)**

| <b>Úroveň Incidentu</b>    | <b>Doba reagovania na nahlásený Incident v pracovnom čase*</b> | <b>Doba náhradného riešenia Incidentu v pracovnom čase*</b>   | <b>Doba neutralizácie Incidentu v pracovnom čase*</b>  |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Kritický incident</b>   | do 4 hodín                                                     | <i>Z titulu definície Kritického incidentu sa neuplatňuje</i> | do 72 hodín resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom |
| <b>Nekritický incident</b> | do 4 hodín                                                     | do 24 hodín                                                   | do 72 hodín resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom |
| <b>Bežný incident</b>      | do 4 hodín                                                     | <i>Z titulu definície Bežného incidentu sa neuplatňuje</i>    | do 72 hodín resp. v lehote dohodnutej s Objednávateľom |

\* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie dôb (lehôt) na odstraňovanie Incidentov/Problémov v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri odstraňovaní Incidentov/Problémov v Intranet zóne a zóne Technickí používatelia a ostatné prostredia. Doby (lehoty) na odstraňovanie Incidentov/Problémov vo Verejnej zóne plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24x7).

d) Vykonanie pravidelnej profylaktiky na dvojtýždňovej báze

Prostredníctvom tejto podpornej činnosti zabezpečuje Poskytovateľ aj pravidelnú profylaktiku prostredí a Systému na dvojtýždňovej báze. Ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých Komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované/schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje Incidenty a Problémy. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov/Problémov navrhne Poskytovateľ počas poskytovania služby, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení.

Rozsah profylaktických činností a postupov pre jej vykonanie je určený v prevádzkovej dokumentácii k Systému. Pozostáva najmä z týchto činností a výstupov:

- **Report:** Poskytovateľ je povinný pravidelne dodať Objednávateľovi 1x mesačne prostredníctvom e-mailu alebo elektronického nástroja pre riadenie riešenia Problémov/Incidentov (Informačný systém pre správu požiadaviek). Minimálne obsahové náležitosti sú definované v časti „g) Report (výkaz) k poskytnutým službám“ tejto **Prílohy č. 1**,
- **Výstup:** ako podklad pre zostavenie reportu z profylaktickej činnosti môže byť jeden alebo viac dokumentov. Výstup obsahuje minimálne tieto náležitosti:
  - a) Osoby, ktoré vykonali profylaktiku
  - b) Obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon profylaktiky
  - c) Zoznam kontrolovaných častí Systému vo forme checklistu, ktorý obsahuje minimálne:
    - i. názov kontrolovanej časti Systému s identifikáciou prostredia Objednávateľa
    - ii. identifikátor prevádzkového postupu z prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môže doplniť/upresniť prevádzkový postup, pokiaľ je zistený nesúlad)
    - iii. forma vykonania činnosti (napr. TEST/Overenie prevádzkového postupu/Vizuálna kontrola/...)
    - iv. zistený stav – je skutočný stav zmeraný/zistený a dostatočne popísaný kontrolovanou časťou systému počas vykonania profylaktiky.
    - v. limitná hodnota – je maximálna prípustná hodnota/opísaný stav kontrolovanej časti správania sa Systému, ktorá/ý umožňuje správnu prevádzku Systému. Limitné hodnoty sú súčasťou aj prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môžu doplniť/upresniť)
    - vi. prekročené alebo kritické limitné stavy/správanie sa Systému budú farebne odlišené.

- vii. označenie, či je alebo nie je vyhodnotené správanie sa časti Systému za kritické
- viii. odkaz na zdroj (podklad pre vykonanie profylaktiky, napr. logy, výpis chybových hlásení z databázy, schedulované procesy, zdroj pre zmerané výkonnostné parametre ..)
- ix. sumarizáciu kontrolovanej časti Systému, ktorý obsahuje najmä:
  - upozornenia na možné zlepšenia a úpravy alebo zmeny Systému,
  - zoznam zaevidovaných Incidentov Poskytovateľom vzniknutých počas výkonu Profylaktiky,
  - identifikované abnormálne stavy alebo správanie sa častí Systému, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku akýchkoľvek Incidentov alebo Bezpečnostných incidentov,
  - zoznam identifikátorov tých prevádzkových postupov z prevádzkovej dokumentácie, ktorých sa dotkla zmena počas výkonu Profylaktiky
  - zoznam doplnených nových prevádzkových postupov s identifikátorom ktoré boli doplnené počas výkonu Profylaktiky.

e) **Spôsob realizácie plnenia služieb Poskytovateľom:**

Poskytovateľ je povinný poskytovať predmetné služby v mieste poskytovania Služieb podľa článku 4. tejto Zmluvy.

Ak Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi vzdialený prístup do Systému, bude Poskytovateľovi umožnený tento prístup v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných informačných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

Ak nebude služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá v sídle Objednávateľa. Nevyhnutne potrebný čas, ktorý Poskytovateľ (osoby poverené Poskytovateľom poskytnutím služby) vynaloží na presun na miesto sídla Objednávateľa, sa do plynutia časových lehôt služby nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené; pre vylúčenie pochybností, uvedené neplatí pre lehotu reagovania na nahlásený Incident/Problém. Nevyhnutne potrebný čas na presun Poskytovateľa do miesta sídla Objednávateľa, o ktorý je možné predĺžiť dohodnuté časové lehoty (lehota náhradného riešenia, lehota trvalého vyriešenia), nesmie presiahnuť 12 hodín.

f) **Základné činnosti poskytované v rámci služieb:**

1) **Klasifikácia – výstupom je:**

- a) odsúhlasenie klasifikácie služby (Incident/Problém), resp.
- b) návrh na preklasifikovanie služby,
- c) odsúhlasenie kategórie úrovne Incidentu/Problému, resp.
- d) návrh na preklasifikovanie kategórie.

**2) Analýza – preskúmanie, diagnostika a návrh riešenia – výstupom je:**

- a) návrh náhradného riešenia a/alebo trvalého vyriešenia s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
- b) dodanie úspešných výsledkov testov k navrhovaným riešeniam, security review v zmysle metodiky SDL a potrebnej dokumentácie,
- c) požiadavka na potreba zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa do Systému,
- d) rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa

**3) Vyriešenie Incidentu/Problému, resp. dočasná obnova prevádzky Systému (jeho časti) – výstupom je:**

- a) dodanie a kontrola releasu (Fix , HotFix..)
- b) nasadenie releasu,
- c) funkčný test a security review,
- d) obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
- e) trvalé vyriešenie Incidentu/Problému alebo náhradné riešenie Incidentu/Problému.

V prípade, že pri vykonávaní funkčného testu a security review Objednávateľ zistí, že Incident/Problém stále trvá, tak táto požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu/Problému.

**4) Uzavretie – výstupom je**

- a) akceptácia Objednávateľa,
- b) zápis o ukončení.

Činnosti v rámci bodu 1) Klasifikácia je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote reagovania na nahlásený Incident/Problém. Činnosti v rámci bodov 2) Analýza až 4) Uzavretie je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote trvalého vyriešenia alebo lehote náhradného riešenia Incidentu/Problému. V stanovených lehotách je Poskytovateľ zároveň povinný poskytnúť príslušné výstupy Objednávateľovi prostredníctvom elektronického nástroja pre riadenie riešenia Problémov/Incidentov (Informačný systém pre správu požiadaviek).

**5) Školenie, zmenové príručky a dokumentácia**

- a) V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu/Problému Poskytovateľ zabezpečí vyššie školenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu/Problému. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou ceny za Paušálne služby podľa tejto Zmluvy.
- b) Ak pri odstraňovaní Incidentu alebo Problému dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
- c) Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do vzájomne dohodnutého centrálného repozitára dokumentácie (wiki).

**6) Súčinnosť Objednávateľa**

- a) Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 1 Analýza po vzájomnom odsúhlasení.

**7) Eskalačný proces**

- a) Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na Riadiaci výbor, ktorý na základe poskytnutých podkladov zabezpečí prijatie rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby.

**8) Oprávnené osoby pre správu Incidentov/Problémov**

**Tabuľka - Poskytovateľ – Oprávnené osoby :**

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa       |
|-------------------|---------|------------------------|
| Erik Francisci    |         | helpdesk@assistance.sk |
|                   |         |                        |

**Tabuľka - Objednávateľ - Oprávnené osoby:**

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa                  |
|-------------------|---------|-----------------------------------|
| Stanislav Zajaček |         | Stanislav.zajacek@pamiatky.gov.sk |
|                   |         |                                   |
|                   |         |                                   |
|                   |         |                                   |

**g) Report (výkaz) k poskytnutým službám**

Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu riešenia Incidentov/Problémov:

1. jednoznačný identifikátor Incidentu/Problému
2. názov Incidentu/ Problému
3. zoznam riešiteľov
4. skutočné lehoty jednotlivých plnení

Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu profylaktiky:

1. zoznam dokumentov z profylaktických činností s označením jedinečnej verzie

2. obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon z profylaktickej činnosti
3. autor dokumentu za Poskytovateľa
4. dátum akceptácie jednotlivých dokumentov
5. vlastník dokumentu za Objednávateľa, ktorý akceptoval príslušný dokument

## Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadaviek Objednávateľa na rozvoj Systému prostredníctvom zmien Systému (ďalej aj len „**Požiadavka na zmenu**“).

### Spôsob elektronickej komunikácie:

- Elektronickou poštou /e-mail/ s prílohou formulára pre Objednávkové služby, alebo
- Prostredníctvom elektornického nástroja pre správu zmien (Informačný systém pre správu požiadaviek), ktorého súčasťou je formulár pre Objednávkové služby.

### Zoznam činností:

#### **1) Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu**

- a) Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár podľa **Prílohy č. 5** tejto Zmluvy, prostredníctvom ktorého Objednávateľ špecifikuje rozsah zmien Systému.
- b) Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne časový harmonogram pre vypracovanie činnosti č. 2) Vypracovanie Analýzy dopadov a cenovej ponuky. Poskytovateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácií slúžiacich k úplnému porozumeniu Požiadaviek na zmenu počas lehoty stanovenej pre činnosť č. 1. Lehota pre činnosť č. 1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu je **5 (päť) pracovných dní**.
- c) Predpokladom pre zahájenie činnosti č. 2) je odsúhlasenie činnosti č. 1) Objednávateľom.

#### **2) Vypracovanie a schválenie Analýzy dopadov a cenovej ponuky**

- a) Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Poskytovateľ doplní formulár pre Objednávkové služby podľa **Prílohy č. 5** Zmluvy, ktorý Poskytovateľ doručí podľa dohodnutého harmonogramu v rámci činnosti č. 1 Objednávateľovi, a ktorý bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov, cenovej ponuky a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov a ostatných požadovaných vyplnení určených podľa **Prílohy č. 5** pre Poskytovateľa.
- b) Po doručení formulára Objednávateľovi je Objednávateľ povinný zapísať pripomienky do formulára a doručiť ich v lehote **do 7 (siedmich) pracovných dní** odo dňa doručenia formulára Objednávateľovi alebo v rovnakej lehote schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku vyplývajúce z doručeného formuláru bez výhrad. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa v plnom rozsahu a bez výhrad a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k schváleniu objednania Objednávkových služieb.
- c) Poskytovateľ je povinný **do 5 (piatich) pracovných dní** pripomienky odborne posúdiť a upraviť Analýzu dopadov a cenovú ponuku v súlade so vznesenými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj s príslušným odôvodnením, v ktorom náležite preukáže rozpor pripomienky

s konkrétnou Požiadavkou na zmenu alebo inú relevantnú skutočnosť, ktorá odôvodňuje nezpracovanie pripomienky Objednávateľa.

- d) Objednávateľ je povinný **do 7 (siedmich) pracovných dní** od dodania Analýzy dopadov a cenovej ponuky po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku alebo v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi; v prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k schváleniu objednania Objednávkových služieb.
- e) Po schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky predloží bezodkladne Objednávateľ Analýzu dopadov a cenovú ponuku na rozhodnutie Riadiacemu výboru.
- f) Ak nedôjde k schváleniu Analýzy dopadov a cenovej ponuky postupom podľa tohto bodu činnosti č. 2, o ďalšom postupe záväzne rozhodne Riadiaci výbor.

### **3) Objednanie realizácie Objednávkových služieb**

- a) Objednávka realizácie Objednávkových služieb je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia Riadiaceho výboru o schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom.
- b) Objednávateľ je oprávnený doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku najneskôr do 1 (jedného) mesiaca odo dňa schválenia Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

### **4) Realizácia Objednávkových služieb**

- a) K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní písomnej objednávky podpísanej štatutárnym zástupcom Objednávateľa, súčasťou ktorej je kópia schváleného výstupu z činnosti č. 2.
- b) Objednávateľ a Poskytovateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Požiadavky na zmenu.
- c) Poskytovateľ navrhne detailný plán realizácie Požiadavky na zmenu s definovaním vlastníkov jednotlivých plnení, vrátane definovania požiadaviek na súčinnosť Objednávateľa a s návrhom termínov jednotlivých plnení úloh. Objednávateľ schvaľuje detailný plán realizácie.
- d) Poskytovateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie zmeny podľa odsúhlaseného detailného plánu realizácie zmeny Objednávateľom.

### **5) Otestovanie zmeny Poskytovateľom**

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátane dodania security review podľa SDL metodiky rozsahu v odsúhlasenom Objednávateľom pred vykonaním záverečných akceptačných testov
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje dodať výsledky testov a výsledky security review Objednávateľovi.

### **6) Akceptovanie Objednávkových služieb**

- a) Akceptácia Objednávkových služieb sa riadi ustanoveniami článku 6. tejto Zmluvy.
- b) Limity Defektov pre akceptáciu Objednávkovkej služby:

| Kategória Defektu | Popis                                                                                                                                                                                                                                                    | Povolený počet Defektov |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Kritický          | Defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie. | 0                       |
| Normálny          | Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.                                                                    | 3                       |

## 7) Zmenové príručky a dokumentácia

- Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
- Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálneho repozitára dokumentácie (wiki).

## 8) Školenie

- V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v Systéme zabezpečí Poskytovateľ požadované školenia pre Objednávateľa najneskôr do 7 dní odo dňa Akceptácie Objednávkových služieb, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

## 9) Eskalačný proces

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach Objednávkových služieb eskalujú to na Riadiaci výbor.

### Tabuľka - Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre správu Požiadaviek na zmenu

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa  |
|-------------------|---------|-------------------|
| Erik Francisci    |         | obchod@tempest.sk |
|                   |         |                   |

**Tabuľka - Objednávateľ - Oprávnené osoby pre správu Požiadaviek na zmenu**

| Meno a Priezvisko | Telefón | E-mailová adresa                  |
|-------------------|---------|-----------------------------------|
| Stanislav Zajaček |         | Stanislav.zajacek@pamiatky.gov.sk |
|                   |         |                                   |
|                   |         |                                   |

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú do vtedy vynaloženej práci a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

### Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb

#### a) Minimálne požiadavky na prevádzku Informačného systému:

##### **Intranet zóna**

- dostupnosť podpory Systému je 5x8 (5 dní x 8 hodín od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní)

##### **Verejná zóna**

- dostupnosť podpory Systému je 24x7 (24 hodín x 7 dní x 365 dní v kalendárnom roku)

##### **Technickí používatelia a ostatné prostredia**

- dostupnosť podpory Systému je 5x8 (5 dní x 8 hodín od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní)

##### **Ostatné prostredia**

- ostatné prostredia ako vývojové a testovacie prostredia sú v kompetencii Poskytovateľa

#### b) Rozdelenie kompetencií:

Úroveň podpory 3 (troch) úrovniach :

- **L1 podpory Informačného systému** (Level 1, priamy kontakt s koncovým užívateľom):  
**Oddelenie informačných systémov Pamiatkového úradu Slovenskej republiky**
  - jednotný kontaktný bod Objednávateľa
  - identifikácia Incidentu/Problému, Vady, Defektu alebo výpadku Služby Systému alebo časti Služieb Systému
  - poskytovanie údajov Poskytovateľovi potrebných pre nahlásenie resp. riešenie Incidentu/Problému
  - súčinnosť s Poskytovateľom pri riešení Incidentu/Problému
  - riešenie základných užívateľských problémov, ktoré nesúvisia s funkčnosťou systému
  - forma podpory: Service Desk a pre vybrané skupiny koncových užívateľov cez telefón a e-mail
- **L2 podpory Informačného systému** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1):  
**Poskytovateľ**
  - riešenie Incidentu/Problému špecialistami
  - identifikácia Incidentu/Problému na technickej úrovni
  - kategorizácia Incidentu/Problému, Vady alebo Defektu (kritický resp. bezpečnostný, nekritický, bežný)
  - postúpenie na riešenie L3 v prípade, že L2 nevie poskytnúť riešenie
- **L3 podpory Informačného systému** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2):  
**Poskytovateľ**
  - riešenie Incidentu/Problému expertami v prípade potreby s výrobcom/vendorom
  - súčinnosť s L2 prípadne s Objednávateľom

**Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných Incidentov/Problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú

analýzu a určiť príčinu Incidentu/Problému a jeho klasifikáciu (kategorizáciu). Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

**Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom podpory 1. stupňa pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom podpory 1. stupňa. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

**Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobtiažnejších hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenia extrémnych prípadov.

c) **Dostupnosť systému z pohľadu prevádzky**

**Intranet zóna**

- minimálna dostupnosť 99% na neplánované výpadky Systému s pokrytím podpory 5x8

**Verejná zóna**

- minimálna dostupnosť 99% na neplánované výpadky Systému s pokrytím podpory 24x7

**Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb**

| Popis                                             | Parameter | Poznámka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prevádzkové hodiny</b>                         | 8 hodín   | od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Servisné okno</b>                              | 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<br>Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Dostupnosť* produkčného prostredia Systému</b> | 99%       | <ul style="list-style-type: none"> <li>99% z 24x7x365 t. j. max ročný výpadok je 90 hod.</li> <li>Maximálny mesačný výpadok je 7,5 hodiny.</li> <li>Nedostupnosť Systému sa počíta od nahlásenia Incidentu/Problému Objednávateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa. Do dostupnosti Systému nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky Systému.</li> <li>V prípade nedodržania dostupnosti Systému bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia Vady alebo Incidentu/Problému.</li> </ul> |

\*Výpočet parametra D - Dostupnosť

$$D = \frac{(T - \sum V)}{T} * 100$$

D – dostupnosť služby v %

T – počet prevádzkových hodín za sledované obdobie

V – výpadok v hodinách (pre kritický incident) počas sledovaného obdobia

**Do výpočtu nedostupnosti produkčného prostredia Systému sa nezapočítava:**

- čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného ISVS neuvedeného v tejto Zmluve resp. GovNet,
- čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vyššej moci,
- čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami na strane Objednávateľa,
- čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami tretích strán vylučujúcimi zodpovednosť,
- čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry systému ÚPVS z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Poskytovateľa,
- čas nedostupnosti spôsobený prekročením kapacity systému doručovania garantovaného Poskytovateľom zo strany používateľov alebo integrovaných inštitúcií.

## Príloha č. 5: Formulár pre Objednávkové služby

### FORMULÁR PRE OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY

#### Základné informácie

|                                                    |  |                                                 |     |
|----------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------|-----|
| Názov domény:                                      |  |                                                 |     |
| Modul / Časť:                                      |  | Termín na PROD (T):                             |     |
| Vlastník zmeny<br>Objednávateľ:<br>Poskytovateľ:   |  | Verzia dokumentu:                               | 1.0 |
| Hlavný Analytik<br>Objednávateľ:<br>Poskytovateľ:  |  | Dátum verzie:                                   |     |
| Hlavný Architekt<br>Objednávateľ:<br>Poskytovateľ: |  | Hlavný Tester<br>Objednávateľ:<br>Poskytovateľ: |     |

#### Distribučný zoznam

| Od | Funkcia | Dátum | Telefón / E-mail |
|----|---------|-------|------------------|
|    |         |       |                  |

| Komu | Akcia* | K dátumu | Telefón/ E-mail |
|------|--------|----------|-----------------|
|      |        |          |                 |
|      |        |          |                 |

\*Akcia: Schválenie, Revízia, Pre informáciu, Založenie,...

#### História verzií

| Verzia | Dátum | Revidoval | Popis                       | Označenie zmien |
|--------|-------|-----------|-----------------------------|-----------------|
| 1.0    |       |           | Iniciálna verzia požiadavky | Nie sú.         |
|        |       |           |                             |                 |
|        |       |           |                             |                 |

### ÚČEL DOKUMENTU

Dokument popisuje požiadavky **Objednávateľa** na zmeny Systému, ktoré je potrebné analyzovať, navrhnúť riešenie a spôsob implementácie v dotknutých moduloch a ich funkcionalitách.

Definuje požiadavky, v prípade potreby aj hlavné scenáre (prípady použitia), akceptačné kritériá a očakávané termíny dodania funkčného a otestovaného riešenia na **produkčné prostredie**.

Je podkladom pre **Poskytovateľa** na posúdenie náročnosti a trvania implementácie, testovania, integrácie a dodania riešenia **vrátane úplnej podpory pri nasadení na produkčné prostredie**.

Ak nie je nižšie v definovaní požiadaviek uvedené inak, riešenie požiadavky na zmenu musí byť navrhnuté a dodané v súlade s požiadavkami, na základe ktorých bol Systém vytvorený a je prevádzkovaný (napr. ak Systém má stanovenú výkonnosť pre synchrónne volanie služby s odozvou do 5 sekúnd a v požiadavke Objednávateľa na zmenu nie je uvedené inak, tak po nasadení riešenia zmeny na prostredie nemôže dôjsť k presiahnutiu odozvy existujúcich služieb ani novovzniknutých služieb nad 5 sekúnd).

## CIEĽ A DÔVODY ZMENY

Cieľom a predmetom zmeny je:

## POŽIADAVKY

RQ.1: *Názov požiadavky*

Popis požiadavky: *Objednávateľ uvedie sa maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.*

Návrh riešenia: *Poskytovateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálného riešenia architektúry, analytického modelu, centrálného repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.*

Prácnosť implementácie RQ.1

| ID                  | Popis aktivity                                               | A | I | T | Sec | PM | Celkom za Aktivitu |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|---|---|---|-----|----|--------------------|
| 1                   | Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ |   |   |   |     |    |                    |
| 2                   | Implementácia riešenia                                       |   |   |   |     |    |                    |
| 3                   | Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní                     |   |   |   |     |    |                    |
| 4                   | Zpracovanie pripomienok                                      |   |   |   |     |    |                    |
| 5                   | Príprava balíčka na PROD                                     |   |   |   |     |    |                    |
| 6                   | Súčinnosť pri nasadení na PROD                               |   |   |   |     |    |                    |
| 7                   |                                                              |   |   |   |     |    |                    |
| Spolu za požiadavku |                                                              |   |   |   |     |    |                    |

## RQ.2: Názov požiadavky

Popis požiadavky: *Objednávateľ uvedie sa maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.*

Návrh riešenia: *Poskytovateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálneho riešenia architektúry, analytického modelu, centrálneho repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.*

### Prácnosť implementácie RQ.2

| ID                  | Popis aktivity                                               | A | I | T | Sec | PM | Celkom za Aktivitu |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|---|---|---|-----|----|--------------------|
| 1                   | Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ |   |   |   |     |    |                    |
| 2                   | Implementácia riešenia                                       |   |   |   |     |    |                    |
| 3                   | Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní                     |   |   |   |     |    |                    |
| 4                   | Zpracovanie pripomienok                                      |   |   |   |     |    |                    |
| 5                   | Príprava balíčka na PROD                                     |   |   |   |     |    |                    |
| 6                   | Súčinnosť pri nasadení na PROD                               |   |   |   |     |    |                    |
| 7                   |                                                              |   |   |   |     |    |                    |
| Spolu za požiadavku |                                                              |   |   |   |     |    |                    |

### Implementačné pravidlá - doplní Objednávateľ

- Objednávateľ uvedie zoznam pravidiel, ktoré požaduje od Poskytovateľa

## AKCEPTAČNÉ KRITÉRIÁ

Doplní Objednávateľ:

**Plnenie akceptačných kritérií preukáže Poskytovateľ na prezentácii pri odovzdaní predmetu požiadavky do UAT testov.** Prezentácia sa uskutoční po nasadení balíčka na prostredie určené Objednávateľom a overení či funkcionality zodpovedajú požiadavke Objednávateľa. Následne dohodne PM Poskytovateľa prezentáciu pre vlastníka/analytika zmeny. Nižšie je uvedený príklad definovania akceptačných kritérií:

| ID   | Popis Akceptačného kritéria                                                                                                         | Kritický defekt | Normálny defekt | Platí pre RQ | Tolerancia |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|------------|
| AC.1 | Počet chýb identifikovaných pri funkčných testoch – splnenie minimálneho rozsahu očakávaných výstupov                               | 0               | 0               |              | Žiadna     |
| AC.2 | Požadované parametrické nastavenie je plne funkčné a otestované                                                                     | 0               | 1               |              | Žiadna     |
| AC.3 | Zápis, validácia dát a odpoveď cez nevizuálne služby a generovanie odpovede prebehne do 2 sekúnd                                    | 0               | 0               |              | Žiadna     |
| AC.4 | Odozva UI bude maximálne 2 sekundy pre 80% meraných prípadov (test preukáže Poskytovateľ demonštráciou na minimálne 1000 volaniach) | 0               | 1               |              | Žiadna     |
| AC.5 | Systém dokáže spracovať paralelne 300 súčasných vizuálnych aj nevizuálnych volaní za jednu minútu                                   | 0               | 0               |              | Žiadna     |

| ID   | Popis Akceptačného kritéria                                                   | Kritický defekt | Normálny defekt | Platí pre RQ | Tolerancia |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|------------|
| AC.6 | Integračné testovanie funkcionalít je úspešné a zdokumentované (zápis, video) | 0               | 1               |              | Žiadna     |
| AC.7 | ...                                                                           |                 |                 |              |            |
|      |                                                                               |                 |                 |              |            |

**Legenda:**

**Kritický defekt** – Defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.

**Normálny defekt**– Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.

## MIMO ROZSAHU POŽIADAVKY

Doplň Poskytovateľ:

Uvedie sa exaktné vymedzenie rozsahu funkcionalít, ktoré nebudú realizované a ktoré Poskytovateľ navrhne počas návrhu riešenia ako zoznam, na ktorý upozorní Objednávateľa služby. Cieľom je určiť vymedzenie ohraničenia systému vyplývajúceho z návrhu riešenia, ktorý odsúhlasuje Objednávateľ.

## ROZDELENIE POŽIADAVIEK DO REALIZAČNÝCH FÁZ

Doplň Objednávateľ:

Objednávateľ s prihliadnutím na plánované pravidelné vydávanie veľkých releasov Systému, resp. pravidelné plánovanie vydávania releasov okolitých modulov integrovaných so Systémom navrhne rozdelenie požiadaviek a ich realizáciu do realizačných fáz s vymedzením rámcových termínov ich dodania. Poskytovateľ v harmonograme realizácie dodávky ich zohľadní a navrhne jednotlivé aktivity pre pokrytie úspešnej realizácie zmeny. Objednávateľ odsúhlasuje návrh harmonogramu.

## HARMONOGRAM REALIZÁCIE DODÁVKY

Doplň Poskytovateľ:

| Krok | Popis | Začiatok | Koniec | Trvanie | Poznámka |
|------|-------|----------|--------|---------|----------|
| 1    |       |          |        |         |          |
| 2    |       |          |        |         |          |
| 3    |       |          |        |         |          |
| 4    |       |          |        |         |          |
| 5    |       |          |        |         |          |
| 6    |       |          |        |         |          |
| 7    |       |          |        |         |          |
| 8    |       |          |        |         |          |
| 9    |       |          |        |         |          |
| 10   |       |          |        |         |          |

## PRÁCNOSŤ PODĽA POŽIADAVIEK A CENOVÁ PONUKA

**Doplňí Poskytovateľ.** Celková prácnosť vyjadrená v **Človekodňoch** (MD) potrebných na analýzu (A), návrhu riešenia (N), implementácia (I), testovanie vrátane podpory pri nasadení na prostredia určené objednávatelom (T) podľa jednotlivých požiadaviek a rolí riešiteľov, posúdenie bezpečnosťou a vykonanie penetračných testov (SEC) a projektové riadenie (PM) :

| ID                      | Popis | A+N | I | T | Sec | PM | Celkom za RQ |
|-------------------------|-------|-----|---|---|-----|----|--------------|
| RQ.1                    |       |     |   |   |     |    |              |
| RQ.2                    |       |     |   |   |     |    |              |
| RQ.3                    |       |     |   |   |     |    |              |
| <b>Spolu</b>            |       |     |   |   |     |    |              |
| <b>Cena v EUR s DPH</b> |       |     |   |   |     |    |              |

## DOPADY

Identifikované dopady definuje, doplní a upraví Poskytovateľ po vykonaní analýzy jednotlivých požiadaviek pre nasledovné oblasti:

- Architektúra
- Integrácia na externé IS
- Overenie zhody
- Infraštruktúra
- Výkonnosť
- Prevádzka
- Dokumentácia pre používateľa alebo cieľovú skupinu
- Bezpečnosť
- Deployment

## ROZHODNUTIA

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli prijaté tieto rozhodnutia:

| ID | Dátum | Zodpovedný | Popis rozhodnutia | Dopad na RQ |
|----|-------|------------|-------------------|-------------|
| 1  |       |            |                   |             |
| 2  |       |            |                   |             |
| 3  |       |            |                   |             |

## RIZIKÁ

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli identifikované tieto riziká:

| ID | Dátum | Vlastník | Popis rizika | Návrh mitigácie                                                      | Pravdepodobnosť                                            | Dosah                                                                                                                                                                          | Dopad na RQ |
|----|-------|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1  |       |          |              | Zoznam opatrení, ktoré je možné vykonať na zmiernenie výskytu rizika | Takmer isté riziko / stredné riziko / nízke riziko výskytu | Vysoký – ovplyvní pokračovanie zmeny<br>Stredný – vyžiada si úpravy zmeny<br>Nízky – ovplyvní efektivitu zmeny, napr. z časového hľadiska dodania samotnej zmenovej požiadavky |             |
| 2  |       |          |              |                                                                      |                                                            |                                                                                                                                                                                |             |
| 3  |       |          |              |                                                                      |                                                            |                                                                                                                                                                                |             |

## POŽIADAVKY NA SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

Poskytovateľ špecifikuje rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa a všetky vstupy, ktoré nevie zabezpečiť vo vlastnej réžii a sú potrebné na dodanie všetkých požiadaviek v plnom rozsahu podľa zadania:

| ID | Termín | Rieši | Popis požiadavky na súčinnosť | Odhad prácnosti | Stav dodania |
|----|--------|-------|-------------------------------|-----------------|--------------|
| 1  |        |       |                               |                 |              |
| 2  |        |       |                               |                 |              |

## PRÍLOHY A ODKAZY NA SÚVISIACE DOKUMENTY

Objednávateľ vymedzí rozsah súvisiacej dokumentácie vrátane vymedzenia súvisiacej platnej a pripravovanej legislatívy. Poskytovateľ sa zaväzuje a použije platné aj pripravované znenie príslušných zákonov, vrátane vymedzení touto Zmluvou.

## PRIPOMIENKY A SPÔSOB ZAPRACOVANIA

Táto kapitola obsahuje zoznam pripomienok k návrhu riešenia a dohodnutý spôsob ich zapracovania potvrdený Objednávateľom aj Poskytovateľom vrátane prizvaných tretích strán zapojených alebo dotknutých danou funkcionalitou alebo potrebnou integráciou.

| ID | Dátum | Zapísal | Popis pripomienky | Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,... | Stav OK / NOK |
|----|-------|---------|-------------------|-----------------------------------------|---------------|
| 1  |       |         |                   |                                         |               |
| 2  |       |         |                   |                                         |               |

**Príloha č. 6: Zoznam subdodávateľov**

| Por. č. | Subdodávateľ                             | Osoba oprávnená konať za subdodávateľa                    | Stručný opis časti predmetu plnenia Zmluvy, ktorý bude predmetom subdodávky |
|---------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1.      | <i>(Názov subdodávateľa sídlo a IČO)</i> | <i>(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)</i> |                                                                             |
| 2.      |                                          |                                                           |                                                                             |
| 3.      |                                          |                                                           |                                                                             |
| 4.      |                                          |                                                           |                                                                             |
| 5.      |                                          |                                                           |                                                                             |
| 6.      |                                          |                                                           |                                                                             |
| 7.      |                                          |                                                           |                                                                             |
| 8.      |                                          |                                                           |                                                                             |
| 9.      |                                          |                                                           |                                                                             |
| 10.     |                                          |                                                           |                                                                             |

**Príloha č. 7: Špecifikácia preexistentných SW a ich licenčných podmienok**

**Príloha č. 8: Zoznam Kľúčových expertov**

| Kľúčový expert č. | Kľúčový expert - pozícia                              | Kľúčový expert - meno              |
|-------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1                 | Projektový manažér                                    | Peter Páchnik                      |
| 2                 | Aplikačný architekt                                   | Martin Sviežený                    |
| 3                 | Expert pre oblasť integrácie informačných systémov    | Karol Depta                        |
| 4                 | Expert pre oblasť procesného riadenia                 | Martin Jerga                       |
| 5                 | Expert pre oblasť databáz                             | Michal Šikerle                     |
| 6                 | Expert pre oblasť IAM                                 | Roman Chrenko                      |
| 7                 | Expert pre oblasť bezpečnosti IT                      | Andrej Vávra                       |
| 8                 | Expert pre oblasť archívnictva                        | Ľubomir Hribík<br>Veronika Zatková |
| 9                 | Expert pre oblasť prevádzky informačných systémov     | Igor Jankovič                      |
| 10                | Expert pre oblasť geografických informačných systémov | Tomáš Tóth                         |
| 11                | Expert pre oblasť Cloud riešení                       | Tomáš Vanderka                     |