

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SYSTÉMOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORY, ÚDRŽBA A
ROZVOJ PORTÁLU CPV, INFORMAČNÉHO SYSTÉMU CPV A JEHO
INTEGROVANEJ SÚČASTI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU LMS č.611/2022

uzatvorená medzi

Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
(IČO: 50 349 287)

a

stengl a.s.
(IČO: 35873426)

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SYSTÉMOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORY,
ÚDRŽBA A ROZVOJ PORTÁLU CPV, INFORMAČNÉHO SYSTÉMU CPV A JEHO
INTEGROVANEJ SÚČASTI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU LMS**

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**ZVO**“), v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Autorský zákon**“)

(ďalej len „**SLA zmluva**“)

medzi:

Názov:	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Sídlo:	Štefánikova 15, 811 05 Bratislava, Slovenská republika
IČO:	50 349 287
DIČ:	2120287004
IČ DPH:	nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN/SWIFT:	SK52 8180 0000 0070 0055 7142
Štatutárny orgán:	Mgr. art. Veronika Remišová, ArtD., M.A. podpredsedníčka vlády a ministerka investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno:	stengl a.s.
Sídlo:	Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava
IČO:	35873426
IČ DPH:	SK2021772720
Registrácia:	Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č.: 4171/B
Bankové spojenie (názov banky):	Tatra banka, a.s.
Číslo účtu:	SK98 1100 0000 0029 2012 3600
Kód banky:	1100
IBAN/SWIFT:	TATRSKBX
Osoba oprávnená konať:	Andrej Petrovaj. podpredseda predstavenstva

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu aj ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne ako „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

- A. Objednávateľ je správcom informačného systému CPV a LMS (ďalej aj ako „IS CPV/LMS“), ktorý bol vytvorený za účelom podpory riadenia realizácie Centrálného plánu vzdelávania administratívnych kapacít EŠIF a monitorovania administratívnych kapacít EŠIF. IS CPV/LMS pozostáva z verejnej a neverejnej časti a jeho integrovanej súčasti informačného systému LMS.
- B. IS CPV/LMS bol ako počítačový program dodaný na základe:
- a. Zmluvy o dielo na realizáciu diela ROZŠÍRENIE IS - SLEDOVANIE A KONTROLA ÚLOH Z UZNESENIA VLÁDY SR", číslo 2032/2012 zo dňa 20. 12. 2012
 - b. Zmluvy o poskytovaní servisných služieb pre ÚV SR č. zmluvy Objednávateľa 746/2016 č. zmluvy Zhotoviteľa DZ20160712, zo dňa 15.08.2016
 - c. Zmluvy o poskytovaní servisných služieb CEZ ÚV SR č. 115/2019, uzatvorenej v roku 2019
- Zmluvy uzatváral Úrad vlády Slovenskej republiky a kompetencie boli následne delimitované na Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.
- C. Aktuálny stav IS CPV/LMS je špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy - Opis predmetu zákazky, ktorá zohľadňuje stav IS CPV/LMS k 1. decembru 2021.
- D. Objednávateľ realizoval verejné obstarávanie postupom verejnej súťaže v zmysle § 66 a nasl. ZVO na predmet zákazky „**Systémová a aplikačná podpora, údržba a rozvoj portálu CPV, Informačného systému CPV a jeho integrovanej súčasti Informačného systému LMS**“ vyhlásenej oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným v Publikáčnom vestníku č. 2022/S 033-085202 zo dňa 16.2.2022 a vo Vestníku verejného obstarávania č. č. 51/2022 zo dňa 17.2.2022 pod sp. značkou 14211 - MSS, (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“ alebo „**Súťaž**“).
- E. Na základe vyhodnotenia ponúk vo Verejnom obstarávaní bola vybraná ponuka Poskytovateľa ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku Poskytovateľa sa Zmluvné strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto SLA zmluvu, ktorá upravuje práva a povinnosti Zmluvných strán pri dodaní predmetu zákazky Poskytovateľom Objednávateľovi.
- F. Základným účelom tejto SLA zmluvy je zabezpečiť efektívne poskytovanie služieb systémovej a aplikačnej podpory (ďalej aj ako „**Servisné služby**“) a služieb aplikačného rozvoja pre informačný systém IS CPV/LMS, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby Objednávateľ mohol splniť svoje zákonné povinnosti a aby mohla byť zabezpečená sústavná a kontinuálna prevádzka IS CPV/LMS.
- G. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA zmluvy sú tieto prílohy:
- a. Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky (ďalej len „**Príloha č. 1**“),

- b. Príloha č. 2 – Spôsob poskytovania Služieb (ďalej len „**Príloha č. 2**“),
 - c. Príloha č. 3 – Návrh na plnenie kritéria na vyhodnotenie ponúk (ďalej len „**Príloha č. 3**“),
 - d. Príloha č. 4 – Zoznam Subdodávateľov (ďalej len „**Príloha č. 4**“),
 - e. Príloha č. 5 – Zoznam Expertov (ďalej len „**Príloha č. 5**“).
- H. Ak z kontextu tejto SLA zmluvy nevyplýva jednoznačne niečo iné alebo v tejto SLA zmluve nie je vyslovene uvedené inak, v prípade rozporov medzi textom SLA zmluvy a znením jej príloh platia prednostne ustanovenia tejto SLA zmluvy. Ustanovenia tejto SLA zmluvy a jej príloh je potrebné vykladať ako vzájomne sa doplňujúce a vysvetľujúce, t. j. opomenutia záväzkov v texte samotnej SLA zmluvy nespôsobuje zánik záväzkov ustanovených v prílohách tejto SLA zmluvy.
- I. 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. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA zmluvy a kogentnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia predmetných kogentných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.
- J. 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:

Článok I

Úvodné ustanovenia

- 1.1. Na účely tejto SLA zmluvy sa Zmluvné strany sa dohodli, že nižšie uvedené pojmy majú nasledovný význam:
- a) „**Akceptačná vada**“ je vada na Dielo zistená Objednávateľom v procese akceptačného testovania. Akceptačná vada môže byť podmienne akceptovateľná (Poskytovateľ je povinný odstrániť akceptačnú vadu v zmysle podmienok definovaných v akceptačnom protokole) alebo neakceptovateľná, kedy Objednávateľ je oprávnený Dielo s takými vadami neprevziať a vrátiť Poskytovateľovi na dopracovanie.
 - b) „**Akceptačný protokol**“ je protokol o odovzdaní Diela vytvoreného na základe Záväznej objednávky Objednávateľa po úspešnej realizácii Akceptačných testov, podpísaný Objednávateľom za predpokladu dodržania podmienok stanovených v tejto SLA zmluve.
 - c) „**Akceptačné testy**“ sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti IS CPV/LMS, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je

podmienkou akceptácie dodávaného plnenia podľa tejto SLA zmluvy zo strany Objednávateľa.

- d) **„Autorský zákon“** je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- e) **„Bezpečnostný incident“** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS CPV/LMS, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Problémom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom probléme.
- f) **„BUILD“** je verzia programového vybavenia IS CPV/LMS so zmeneným funkčným rozsahom, vyvinutá z podnetu Objednávateľa alebo Poskytovateľa za účelom zvýšenia jeho kvality (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov) a za účelom úpravy chýb vo funkcionalite IS CPV/LMS. Jeho súčasťou je podrobná dokumentácia zmien údajov (v prípade dátových zmien) alebo informácia o zmene programového vybavenia (v prípade opráv funkcionality). Poradie BUILD-ov navrhuje Poskytovateľ a schvaľuje Projektový manažér Objednávateľa.
- g) **„Servisná objednávka“** je objednávka Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) vytvorená Objednávateľom na základe identifikovanej potreby poskytovania Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál), doručená Poskytovateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia.
- h) **„Človekoden“** alebo **„MD“** – je základná merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) Človekohodín práce.
- i) **„Človekohodina“** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jednej osoby plniacej SLA zmluvu na strane Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto SLA zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- j) **„Dielo“** alebo **„Autorské dielo“** je plnenie Poskytovateľa poskytnuté v rámci Služieb podľa tejto SLA zmluvy, ktorého výsledkom je autorské dielo, databáza alebo iný predmet práva duševného vlastníctva, alebo jeho časť alebo modifikácia existujúceho diela podľa Autorského zákona.
- k) **„Doba identifikácie a kategorizácie Problému“** je časový úsek, počas ktorého je Poskytovateľ povinný Problém zadaný v Nástroji riadenia identifikovať a prešetriť z hľadiska existencie záruky na identifikovaný Problém (záručná vada Poskytovateľa, pozáručná vada alebo mimozáručná vada) a kategorizovať Problém podľa charakteristík jednotlivých typov Problémov (písm. dd) tohto bodu SLA zmluvy). Dĺžka Doby identifikácie a kategorizácie Problému je uvedená v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
- l) **„Doba neutralizácie Problému“** je časový úsek, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu Problému a ktorý začína plynúť zadaním Problému do Nástroja riadenia postupom v zmysle Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. **Neutralizácia Problému** znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS CPV/LMS vrátane príčiny takéhoto stavu, a to obnovou funkčnosti IS CPV/LMS, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/zosúladením fungovania IS CPV/LMS s dodanou aktuálnou dokumentáciou.

Neutralizácia je možná aj náhradným postupom (workaroudom), ak úplné odstránenie príčiny Problému nie je objektívne možné do uplynutia Doby neutralizácie Problému; na tomto sa musia vopred písomne alebo emailom dohodnúť projektoví manažéri Zmluvných strán. Použitie workaroutu nezbavuje Poskytovateľa povinnosti vykonať odstránenie príčiny Problému a to v lehote, ktorú určí Projektový manažér Objednávateľa v súčinnosti s Projektovým manažérom Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný vykonať Neutralizáciu Problému v Dobe neutralizácie Problému. Doba neutralizácie Problému prestáva plynúť, ak bol Problém identifikovaný ako záručná vada iného subjektu resp. v rámci iného záväzkovo-právneho vzťahu, pozáručná vada alebo mimozáručná vada. Ak Objednávateľ požiadala o odstránenie Problému Poskytovateľa na základe Servisnej objednávky Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) v rámci činnosti Vykonávanie mimozáručného a pozáručného servisu, začína plynúť nová Doba neutralizácie Problému. Do Doby neutralizácie Problému sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS CPV/LMS Objednávateľom za účelom Neutralizácie Problému. Dĺžka Doby neutralizácie Problému závisí od typu Problému podľa písm. dd) tohto bodu SLA zmluvy a je uvedená v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.

- m) „**DôvernÉ informácie**“ sú všetky údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópii dokumentov a poznámok), bez ohľadu na formu ich zachytenia, a
- I. ktoré sa týkajú 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),
 - II. ktoré boli odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnou stranou, alebo prostredníctvom subdodávateľov alebo tretích strán podieľajúcich sa na plnení tejto SLA zmluvy pred nadobudnutím jej platnosti a účinnosti a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu,
 - III. ktoré sú výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôvernÉ“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane,
 - IV. pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
- n) „**Expert**“ má význam uvedený v bode 8.1. tejto SLA zmluvy.
- o) „**Funkcionalita**“ samostatná funkcionalita SW komponentu alebo vlastnosť Modulu podporujúceho alebo tvoriaceho súčasť IS CPV/LMS
- p) „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.

- q) **„IS CPV/LMS“** alebo tiež ako **„Informačný systém“** je informačný systém Objednávateľa, ktorého podpora, údržba a aplikačný rozvoj je predmetom tejto SLA zmluvy. Pre vylúčenie pochybností, od nasadenia ktorejkoľvek časti diela v zmysle Zmluvy č. sa predmetná časť stáva súčasťou IS CPV/LMS
- r) **„Legislatívna zmena“** je zmena všeobecne záväzného právneho predpisu a/alebo prijatie nového všeobecne záväzného právneho predpisu a/alebo akákoľvek zmena alebo prijatie nových aktov, rozhodnutí, odporúčaní, výsledkov auditu alebo iných dokumentov alebo nástrojov, ktoré sú v zmysle právnych predpisov alebo podľa vlastného uváženia Objednávateľa záväzné (najmä systémov riadenia, metodických pokynov, príručiek a usmernení riadiacich orgánov) majúcich čo i len potenciálne vplyv na obsah a fungovanie IS CPV/LMS.
- s) **„Legislatívny update“** je úprava existujúcej funkcionality IS CPV/LMS alebo vytvorenie novej funkcionality IS CPV/LMS na základe Záväznej objednávky Objednávateľa, ktorá bude vytvorená v nadväznosti na Legislatívnu zmenu.
- t) **„Modul“** je časť IS CPV/LMS, ktorá je logicky a dómenovo odlišiteľná od ostatných modulov SW komponentu.
- u) **„Nástroj riadenia“** je informačný systém/informačné systémy definovaný/é v bode 5.9. tejto SLA zmluvy, prostredníctvom ktorého/ých sa zabezpečuje evidencia a informácie o Požiadavkách, Problémoch, Záväzných objednávkach, Servisných objednávkach a/alebo iných skutočnostiach a dokumentoch potrebných pre riadne plnenie tejto SLA zmluvy (napr. informácie potrebné pre kontrolu poskytovania paušálnych služieb, kontrolu plnenia úloh jednotlivých členov projektového tímu Poskytovateľa, automatická eskalácia a upozornenie pri dosiahnutí hraničných hodnôt, pohľad a prehľad o plnení SLA zmluvy, personálna matica a pod.).
- v) **„Návrh riešenia Požiadavky“** je celkový návrh riešenia Požiadavky zo strany Poskytovateľa, ktorý podľa relevantnosti vo vzťahu ku konkrétnemu druhu požadovanej Služby zahŕňa najmä analýzu Požiadavky, odhad prácnosti, časový rámec realizácie Požiadavky, celkovú cenu realizácie Požiadavky, identifikáciu osôb, ktoré budú plniť SLA zmluvu na strane Poskytovateľa.
- w) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- x) **„Objednávateľ“** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA zmluvy, teda Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.
- y) **„Objednávkové služby“** sú Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) a Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál), ktorých popis je uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
- z) **„Participujúce subjekty“** sú subjekty, ktoré sa spolupodieľajú na rozvoji IS CPV/LMS (napr. Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky).
- aa) **„PATCH“** je malý súbor funkcionalít, ktorých nasadenie rieši opravu chýb s vysokou prioritou vo funkcionalite IS CPV/LMS alebo opravu dát. Súčasťou PATCH-u je podrobná dokumentácia zmien údajov (v prípade dátových zmien) alebo informácia o zmene programového vybavenia (v prípade opráv funkcionality). Poradie PATCH-ov navrhuje Poskytovateľ a schvaľuje Projektový manažér Objednávateľa.
- bb) **„Poskytovateľ“** je poskytovateľ Služieb uvedený v záhlaví tejto SLA zmluvy.

cc) **„Požiadavka“** je každá Požiadavka Objednávateľa na poskytnutie Služieb v zmysle tejto SLA zmluvy a ktorá je doručená Poskytovateľovi najmä prostredníctvom Nástroja riadenia. Požiadavkou sa rozumie predovšetkým hlásenie Problému, Požiadavka na Službu systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) alebo Požiadavka na Službu aplikačného rozvoja (nadpaušál), inak aj zmenová Požiadavka.

dd) **„Problém“** alebo **„Vada/Chyba“** je akýkoľvek Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom identifikovaný nesúlad medzi skutočnou a zdokumentovanou funkčnosťou IS CPV/LMS (vrátane záručných väd Diela), najmä stav, ktorý znemožňuje alebo zhoršuje používanie SW komponentu, Modulu alebo Funkcionalitu alebo je obmedzením funkčnosti IS CPV/LMS alebo rozporom fungovania IS CPV/LMS oproti dodanej dokumentácii, bezpečnostnej politike Objednávateľa a pravidlám súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy. Identifikovaný Problém môže byť:

- I. **„Kritický problém“** alebo **„Vada/Chyba A“** - zásadné vady funkcionality IS CPV/LMS vrátane Diela, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane Problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať), pričom chybnú funkcionality IS CPV/LMS vrátane Diela zároveň nie je možné realizovať náhradným postupom. Za Kritický problém sa považuje najmä
 - i. výpadok fungovania SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti,
 - alebo
 - ii. Problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter pre SW komponent a zároveň spôsobuje nepoužiteľnosť pre zabezpečenie základných procesov a činností používateľa.
- II. **„Závažný problém“** alebo **„Vada/Chyba B“** - vady, ktoré by patrili pod Kritický problém (okrem problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát), ale ku ktorým je možné nájsť náhradný postup (workaround), ako vadu obísť alebo zabrániť jej pôsobeniu. Tento náhradný postup musí byť pre Objednávateľa primerane realizovateľný. Závažný problém sa prejavuje výpadkom fungovania Modulov a Funkcionalít, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Ako Závažný problém je charakterizovaný Problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter, avšak SW komponent je pre zabezpečenie základných procesov a činností používateľa použiteľný s citelným dopadom na kvalitu zhotovenia SW komponentu, alebo dostupnosť jeho funkcionality alebo užívateľský komfort.
- III. **„Nekritický problém“** alebo **„Vada/Chyba C“** - nesplňa znaky Kritického problému ani Závažného problému. Ide najmä o vady, ktoré nebránia produktívnemu používaniu IS CPV/LMS alebo zapríčiňujú miernu nepohodlnosť pri práci s CPV/LMS, ktorý je však funkčný.

Kategorizáciu Problému na Kritický problém, Závažný problém a Nekritický problém určuje Poskytovateľ podľa kritérií uvedených vo vyššie uvedených definíciách jednotlivých typov Problémov, Objednávateľ je však

oprávnený neakceptovať kategorizáciu Problému zo strany Poskytovateľa a rozhodnúť inak.

- ee) **„Projektový manažér Objednávateľa“** je poverený zamestnanec Objednávateľa, ktorý je vedúcim projektového tímu Objednávateľa a ktorého rozsah oprávnení je uvedený v čl. V bod 5.5. tejto SLA zmluvy. Identifikačné údaje Projektového manažéra oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. V bod 5.3. tejto SLA Zmluvy.
- ff) **„Projektový manažér Poskytovateľa“** je osoba poverená Poskytovateľom, ktorá je súčasne vedúcim projektového tímu Poskytovateľa a ktorej rozsah oprávnení je uvedený v čl. V bod 5.7. tejto SLA zmluvy. Identifikačné údaje Projektového manažéra oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. V bod 5.4. tejto SLA zmluvy.
- gg) **„Reakčná doba“** je časový úsek, do ktorého je Poskytovateľ povinný reagovať na existujúci Problém potvrdením o prijatí Problému a ktorý začína plynúť zadaním Problému do Nástroja riadenia. Počas Reakčnej doby je Poskytovateľ povinný zahájiť prešetrenie Problému. Od Poskytovateľa sa vyžaduje taká Reakčná doba, aby nebola prekročená celková Doba identifikácie a kategorizácie Problému.
- hh) **„Servisné služby“** sú Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál) a Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál), ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky IS CPV/LMS a služieb údržby IS CPV/LMS
- ii) **„Služby“** sú všetky služby, ktorých podmienky poskytovania sú predmetom tejto SLA zmluvy a ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy, t.j.:
 - I. Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál),
 - II. Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) a
 - III. Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál).
- jj) **„Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál)“** sú nadpaušálne služby zamerané na rozvoj IS CPV/LMS na základe zmenovej Požiadavky, ktorých obsahom je pridanie, modifikácia alebo zrušenie akejkoľvek časti informačného systému. Zmena IS CPV/LMS môže byť vyvolaná Legislatívnymi zmenami, zmenami procesov alebo zmenou vnútorných alebo vonkajších rozhraní externých systémov, s ktorými sa CPV/LMS integruje, prípadne bude integrovať. Tieto činnosti sú vykonávané na základe Servisnej objednávky Objednávateľa.
- kk) **„Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál)“** sú paušálne služby, ktoré zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS CPV/LMS a jeho prevádzkových prostredí v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov/Vád.
- ll) **„Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál)“** sú nadpaušálne servisné služby, ktoré pozostávajú z činností na zabezpečenie bezproblémového chodu, prevádzky systému IS CPV/LMS v prostredí rôznych partnerov a subjektov, ktorý sa podieľajú na rozvoji, chode a prevádzke IS CPV/LMS. Tieto činnosti sú vykonávané len na základe Servisnej objednávky Objednávateľa.
- mm) **„Verejné obstarávanie“** alebo **„Súťaž“** má význam uvedený v písm. D. Preambuly tejto SLA zmluvy.

- nn) „**Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov.
 - oo) „**Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
 - pp) „**Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
 - qq) „**Zákon č. 292/2014 Z. z.**“ je 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 predpisov.
 - rr) „**Zákon o KB**“ je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
 - ss) „**Zákon o ITVS**“ je zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
 - tt) „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
 - uu) „**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.
 - vv) „**Závazná objednávka**“ je objednávka Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) vytvorená na základe Návrhu riešenia Požiadavky Poskytovateľa. Závazná objednávka musí byť Poskytovateľovi vždy doručená písomne, alebo emailom.
 - ww) „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA zmluva**“ je táto zmluva o poskytovaní servisných služieb a služieb aplikačného rozvoja pre Informačný systém, nazývaná aj ako servisná alebo prevádzková zmluva.
 - xx) „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 1.2. Ak z kontextu tejto SLA zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek všeobecne záväzný právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto SLA zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien.
 - 1.3. Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len pre uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

Článok II Vyhlásenia zmluvných strán

- 2.1. Poskytovateľ vyhlasuje a potvrdzuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA zmluve a potrebné pre poskytovanie predmetu tejto SLA zmluvy.
- 2.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov.
- 2.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že
 - a) so všetkou odbornou starostlivosťou sa komplexne a úplne oboznámil s dokumentáciou pre plnenie predmetu tejto SLA zmluvy (najmä so súťažnými podkladmi k Verejnému obstarávaniu, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA zmluvy),
 - b) má dostatočné kapacity a odborné znalosti na riadne a včasné plnenie záväzkov v zmysle tejto SLA zmluvy a je schopný plniť si záväzky podľa tejto SLA zmluvy riadne a včas za cenu určenú v súlade s touto SLA zmluvou bez akéhokoľvek navýšenia, a to aj bez ohľadu na okolnosti nezávislé od vôle Zmluvných strán (*vis maior*),
 - c) pri plnení tejto SLA zmluvy bude dbať na plnenie povinností vyplývajúcich z príslušných predpisov o informačnej bezpečnosti platných v čase poskytovania plnenia podľa tejto SLA zmluvy (napríklad zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Zákon o ITVS, Zákon o KB, Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z. a iné). V súvislosti s uvedeným sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať požiadavky na informačnú bezpečnosť najmä v oblasti riadenia zmien, riadenia prístupov, riadenia Bezpečnostných incidentov, narábania s informáciami, spôsobu likvidácie a evidencie médií, bezpečnú výmenu informácií a korelácie a eskalácie relevantných bezpečnostných udalostí,
 - d) bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (ku dňu uzavretia SLA zmluvy dostupná na https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf, ďalej len „**Metodika zabezpečenia**“) a súčasne sa zaväzuje, že
 - e) plnenia podľa tejto SLA zmluvy poskytne v súlade s právnym stavom aktuálne platným a účinným v rámci Európskej únie a v Slovenskej republike a v súlade akýmikoľvek záväznými dokumentmi súvisiacimi s poskytovaním európskych štrukturálnych a investičných fondov.
- 2.4. 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. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému vykonaného zo strany Objednávateľa podľa prvej vety tohto bodu SLA zmluvy.
- 2.5. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora, počas

trvania tejto SLA zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a bude riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.

- 2.6. Poskytovateľ vyhlasuje, že je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje v lehote do siedmich (7) pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy predložiť Objednávateľovi platnú a účinnú poistnú zmluvu, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu 80 000 eur a preukázať, že má uhradené poistné za obdobie podľa predmetnej poistnej zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy a potvrdenia o úhrade poistného podľa predchádzajúcej vety sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poistné krytie udržiavať počas celej doby platnosti a účinnosti SLA zmluvy, ďalej je povinný kedykoľvek bez zbytočného odkladu predložiť Objednávateľovi potvrdenie o zaplatení poistného za príslušné obdobie a príslušnú poistnú zmluvu. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA zmluvy.
- 2.7. Poskytovateľ vyhlasuje, že má k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- 2.8. Poskytovateľ berie na vedomie, že plnenie tejto SLA zmluvy bude prebiehať za riadnej prevádzky IS CPV/LMS. Poskytovateľ sa týmto zaväzuje, že v dôsledku plnenia záväzkov SLA zmluvy nebude akýmkoľvek spôsobom narušená a/alebo ohrozená prevádzka IS CPV/LMS. Za akékoľvek škody vzniknuté počas plnenia SLA zmluvy spôsobené nefunkčnosťou IS CPV/LMS v dôsledku porušenia záväzku Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety tohto bodu SLA zmluvy Poskytovateľ zodpovedá v plnom rozsahu do plnej výšky spôsobenej škody.
- 2.9. Poskytovateľ berie na vedomie, že ceny za jednotlivé plnenia uhradza Objednávateľ Poskytovateľovi z prostriedkov poskytnutých Objednávateľovi vo forme nenávratného finančného príspevku (ďalej len „NFP“).
- 2.10. Objednávateľ vyhlasuje, že ako ústredný orgán štátnej správy Slovenskej republiky a správca systému IS CPV/LMS je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.11. Zmluvné strany prehlasujú, že získali alebo vynaložia všetko potrebné úsilie na získanie súhlasu svojich pracovníkov podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto SLA zmluvy k spracovaniu osobných údajov druhou Zmluvnou stranou podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sa zaväzujú spracovávať takto poskytnuté osobné údaje v súlade s uvedeným zákonom a uchovávať ich len počas nevyhnutnej doby pre plnenie záväzkov podľa tejto SLA zmluvy.

Článok III **Predmet zmluvy**

- 3.1. Predmetom tejto SLA zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán v súvislosti so záväzkom

- a) Poskytovateľ a poskytovať pre Objednávateľa spôsobom uvedeným v tejto SLA zmluve a v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy Služby k IS CPV/LMS, a to najmä:
 - I. Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál),
 - II. Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) a
 - III. Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál),
 - b) záväzkom Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi majetkové práva duševného vlastníctva postupom podľa čl. 10 tejto SLA zmluvy za podmienky, že pri poskytovaní Služieb vznikne Autorské dielo,
 - c) záväzkom Objednávateľa uhradiť Poskytovateľovi za skutočne poskytnuté Služby cenu v súlade s podmienkami stanovenými v tejto SLA zmluve a ďalej mu poskytnúť potrebnú súčinnosť v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tejto SLA zmluvy vrátane jej príloh
(ďalej spolu len „**Predmet SLA zmluvy**“).
- 3.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál) v rozsahu a spôsobom podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy, a to počas celej doby platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy.
- 3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Objednávkové služby na základe Servisnej objednávky/Záväznej objednávky Objednávateľa v súlade so Servisnou objednávkou/Záväznou objednávkou, v rozsahu a spôsobom podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy, a to odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy do 24 mesiacov alebo do vyčerpania finančných prostriedkov určených pre konkrétny druh Objednávkových služieb v zmysle Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 3.4. Špecifikácia spôsobu poskytovania Služieb je uvedená v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA zmluvy upravuje čl. IV tejto SLA zmluvy.

Článok IV

Cena a platobné podmienky

- 4.1. Celková súhrnná cena za Predmet SLA zmluvy bola stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, s podmienkami uzavretia tejto SLA zmluvy a v súlade s výsledkom Verejného obstarávania vo výške 145 010,00 EUR bez DPH, 174 012,00 s DPH, pri čom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto SLA zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny v zmysle Prílohy č. 3.
- 4.2. V celkovej súhrnnej cene podľa bodu 4.1. tohto článku SLA zmluvy sú zahrnuté všetky náklady súvisiace s plnením záväzku zo strany Poskytovateľa. Objednávateľ nie je počas trvania tejto SLA zmluvy povinný vyčerpať celkovú súhrnnú cenu uvedenú v bode 4.1 tejto SLA zmluvy.
- 4.3. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu skutočne poskytnutého plnenia, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.

- 4.4. Cena za Služby systémovej/servisnej a aplikačnej podpory (paušál) je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške podľa Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy. Mesačná paušálna suma pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania paušálnych služieb v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo činností, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať. Pre vylúčenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. náhradu akýchkoľvek nákladov nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania paušálnych služieb.
- 4.5. Cena za Služby systémovej/servisnej a aplikačnej podpory (nadpaušál) bude stanovená na základe reálnych výkonov/činností Poskytovateľa poskytnutých Objednávateľovi v danom kalendárnom štvrtroku na základe Servisných objednávok evidovaných v Nástroji riadenia, potvrdených Objednávateľom a bude vypočítaná ako súčin jednotkovej ceny sadzby za 1 Človekodeň alebo 1 Človekohodinu poskytovania Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) podľa Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy a množstva Človekodní alebo Človekohodín reálne použitých pre dodanie plnenia v zmysle Požiadavky a Servisnej objednávky Objednávateľa.
- 4.6. Cena za Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa (súčasť Návrhu riešenia Požiadavky) akceptovanej Objednávateľom prostredníctvom Závaznej objednávky a bude vypočítaná ako súčin jednotkovej sadzby za 1 Človekodeň alebo 1 Človekohodinu poskytovania Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) podľa Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy a množstva Človekodní alebo Človekohodín potrebných pre dodanie požadovaného plnenia v zmysle Požiadavky a Závaznej objednávky Objednávateľa. Pre vylúčenie pochybností, Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvyšné náklady nad rámec ceny uvedenej v cenovej kalkulácii, akceptovanej Objednávateľom prostredníctvom Závaznej objednávky.
- 4.7. Zmluvné strany sa dohodli, že rozšírenie IS CPV/LMS na základe Zmluvy o dielo, prípadne na základe Objednávkových služieb podľa tejto SLA zmluvy nemá dopad na výšku ceny za Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál) podľa Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy.
- 4.8. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa tejto SLA zmluvy Poskytovateľovi na základe faktúr vystavených Poskytovateľom.
- 4.9. Poskytovateľ má právo vystaviť faktúru za Servisné služby s cenou zodpovedajúcou príslušnej časti skutočne poskytnutého plnenia po uplynutí príslušného kalendárneho štvrtroka na základe Objednávateľom schválenej priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy. Prvá faktúra za poskytované Servisné služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Servisných služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho štvrtroka bude vo vzťahu k Službám systémovej a aplikačnej podpory (paušál) obsahovať pomernú časť ceny za Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál) zodpovedajúcu pomeru počtu kalendárnych dní kalendárneho štvrtroka skutočného poskytovania služieb a celkového počtu kalendárnych dní daného kalendárneho štvrtroka.
- 4.10. Poskytovateľ má právo vystaviť faktúru za Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) v súlade s príslušnou Závaznou objednávkou Objednávateľa na základe Akceptačného protokolu s cenou zodpovedajúcou skutočne poskytnutému plneniu evidovanému v Nástroji riadenia.
- 4.11. Základnou mernou jednotkou fakturácie Objednávkových služieb je 1 Človekodeň alebo 1 Človekohodina. Jednotkové ceny za 1 Človekohodinu poskytovania Objednávkových

služieb sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto SLA zmluvy a sú maximálnymi cenami po dobu plnenia tejto SLA zmluvy, zahŕňajú všetky náklady Poskytovateľa spojené s plnením jeho záväzkov voči Objednávateľovi podľa tejto SLA zmluvy.

- 4.12. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť faktúru za Servisné služby do desiatich (10) pracovných dní odo dňa schválenia priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy Objednávateľom a faktúru za Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) do desiatich (10) pracovných dní odo dňa akceptácie poskytnutého plnenia podpísaním Akceptačného protokolu Objednávateľom.
- 4.13. Faktúry Poskytovateľa budú vyhotovené v štyroch rovnopisoch v slovenskom jazyku. Každá faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky a mať nasledujúce náležitosti (ak sú dostupné Zmluvným stranám v čase vystavenia faktúry):
- a) názov operačného programu,
 - b) číslo a názov opatrenia,
 - c) názov projektu,
 - d) kód projektu,
 - e) kód ekonomickej klasifikácie,
 - f) číslo a názov zmluvy,
 - g) špecifikácia plnenia v zmysle detailného rozpočtu označená až na úroveň čísla a názvu výdavku,
 - h) špecifikácia platby (názov banky Poskytovateľa vrátane SWIFT kódu, číslo účtu Poskytovateľa vrátane čísla v tvare IBAN, špecifikácia predmetu plnenia formou prílohy, pečiatka a podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa).
- 4.14. Prílohou faktúry musia byť nasledovné dokumenty:
- a) priebežná správa o plnení Predmetu SLA zmluvy pre uhrádzanie ceny Servisných služieb podpísaná poverenými osobami Objednávateľa v zmysle SLA zmluvy spolu s pracovnými výkazmi osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa a/alebo
 - b) Akceptačný protokol fakturovaného plnenia pre uhrádzanie ceny Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) podpísaný poverenými osobami Objednávateľa v zmysle SLA zmluvy spolu s pracovnými výkazmi osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa.
- 4.15. Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je šesťdesiat (60) kalendárnych dní a začne plynúť v deň doručenia faktúry Objednávateľovi v štyroch rovnopisoch, ak ďalej nie je ustanovené inak. Má sa za to, že fakturovaná cena je zaplatená dňom, keď sa uhrádzaná čiastka odpíše z účtu Objednávateľa. Zmluvné strany konštatujú, že dohodnutá lehota splatnosti nie je v hrubom nepomere k právam a povinnostiam vyplývajúcim z SLA zmluvy, a že takéto osobitné dojednanie odôvodňuje povaha predmetu SLA zmluvy. Objednávateľ uhrádza faktúry Poskytovateľa na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto SLA zmluvy, alebo na účet, ktorý mu Poskytovateľ písomne oznámi. S ohľadom na ustanovenie bodu 4.9. a nasl. tohto článku SLA zmluvy sa Zmluvné strany dohodli, že začiatok plynutia lehoty splatnosti faktúry, po splnení ostatných podmienok uvedených v tomto článku, je podmienený získaním finančných prostriedkov NFP na úhradu cien, ktoré sú predmetom fakturácie. Z uvedeného dôvodu lehota splatnosti faktúry nezačne plynúť najmä v prípade

pozastavenia platieb NFP v prospech Objednávateľa z dôvodu kontroly, spätného overovania, finančného auditu alebo prerušenia realizácie projektu NFP.

- 4.16. Ak nie sú Objednávateľovi spolu s faktúrou predložené všetky povinné prílohy alebo Objednávateľ namieta formálnu alebo vecnú správnosť faktúry (faktúra napr. neobsahuje všetky zákonom stanovené náležitosti alebo obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje), je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným odôvodnením vrátenia faktúry s uvedením konkrétnych nedostatkov, ktoré bránia jej akceptácii zo strany Objednávateľa. V prípade vrátenia faktúry lehota splatnosti vrátenej faktúry neplynie, znova začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými prílohami.
- 4.17. Na účely fakturácie ceny za poskytnuté Objednávkové služby Poskytovateľ berie na vedomie, že odpracované Človekohodiny evidované v Nástroji riadenia podľa čl. V bodu 5.12. tejto SLA zmluvy sa sčítajú tak, že osem (8) Človekohodín predstavuje jeden (1) Človekoden. Človekoden nemusí predstavovať celé číslo, jednotlivé odpracované Človekohodiny Poskytovateľa pri poskytovaní Objednávkových služieb sa sčítajú a vydedia číslom osem (8), výsledok sa následne vynásobí jednotkovou cenou za jeden (1) Človekoden poskytovaných Objednávkových služieb podľa Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy.
- 4.18. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny za Služby.

Článok V

Riadenie plnenia Predmetu SLA zmluvy

- 5.1. Objednávateľ zriadil pre potreby fungovania IS CPV/LMS Riadiaci výbor (ďalej len „**RV**“), ktorého účelom je zabezpečiť naplnenie účelu tejto SLA zmluvy špecifikovaného v písm. F. Preambuly tejto SLA zmluvy a podieľať sa na koordinácii plnenia Predmetu SLA zmluvy. RV koná v rozsahu právomocí uvedených v tejto SLA zmluve a v zmysle štatútu a rokovacieho poriadku, ktoré určuje Objednávateľ.
- 5.2. Rozhodnutia RV sú pre Zmluvné strany záväzné. Svoje požiadavky adresuje RV Zmluvným stranám v písomnej forme s tým, že na realizáciu požiadaviek RV musí byť daná Poskytovateľovi primeraná lehota.
- 5.3. Objednávateľ sa zaväzuje do desiatich (10) pracovných dní od dňa účinnosti tejto SLA zmluvy oznámiť Poskytovateľovi mená osôb projektového tímu Objednávateľa, ktorí sa budú podieľať na plnení SLA zmluvy, ich pozície, rozsah ich oprávnenia konať v mene Objednávateľa vo veciach týkajúcich sa SLA zmluvy a kontaktné údaje. Projektový tím Objednávateľa bude pozostávať z generálneho riaditeľa sekcie, do ktorej gescie spadajú kompetencie v oblasti správy a prevádzky IS CPV/LMS (ďalej len „**Generálny riaditeľ**“), riaditeľa odboru vykonávajúceho kompetencie v oblasti správy a prevádzky CPV (ďalej len „**Riaditeľ odboru**“), z projektového manažéra a ostatných osôb poverených Objednávateľom. Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu osôb projektového tímu Objednávateľa alebo zmenu rozsahu ich oprávnenia resp. kontaktných údajov, pričom zmena je účinná momentom doručenia takéhoto oznámenia Poskytovateľovi. Pre vylúčenie pochybností, oznámenie o zmenách podľa predchádzajúcej vety sa nepovažuje za zmenu SLA zmluvy.
- 5.4. Poskytovateľ sa zaväzuje do desiatich (10) pracovných dní od účinnosti tejto SLA zmluvy oznámiť Objednávateľovi mená osôb projektového tímu Poskytovateľa, ktorí sa

budú podieľať na plnení SLA zmluvy, ich pozície, rozsah ich oprávnenia konať v mene Poskytovateľa vo veciach týkajúcich sa SLA zmluvy a kontaktné údaje. Projektový tím Poskytovateľa bude pozostávať najmä z projektového manažéra a ďalších osôb na strane Poskytovateľa poverených Poskytovateľom. Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi bezodkladne akúkoľvek zmenu osôb projektového tímu, pričom zmena je účinná momentom schválenia zmeny Projektovým manažérom Objednávateľa. Pre vylúčenie pochybností, oznámenie o zmenách podľa predchádzajúcej vety sa nepovažuje za zmenu SLA zmluvy. Ustanoveniami tohto článku nie sú dotknuté oprávnenia Objednávateľa podľa čl. VIII a IX tejto SLA zmluvy.

5.5. Projektový manažér Objednávateľa bude súčasne vedúcim projektového tímu Objednávateľa. Projektový manažér Objednávateľa bude oprávnený najmä:

- a) zabezpečovať súčinnosť Objednávateľa a tretích strán pri plnení SLA zmluvy,
- b) zabezpečovať koordináciu nad plnením Predmetu SLA zmluvy,
- c) zadávať Požiadavky Objednávateľa podľa aktuálnych potrieb Objednávateľa,
- d) podpisovať spolu s ostatnými na to oprávnenými osobami správy o plnení Predmetu SLA zmluvy, pracovné výkazy fakturovaného plnenia pre uhrádzanie ceny poskytnutého plnenia podľa SLA zmluvy,
- e) odsúhlasovať ustanovenie Expertov a iných osôb ako Expertov, ktorí sa podieľajú na plnení SLA zmluvy a ich zmenu v súlade s článkom VIII tejto SLA zmluvy,
- f) v prípade oznámenia Poskytovateľa, že riešenie Problému je problematické, môže určiť ďalší individuálny postup riešenia Problému,
- g) vykonávať ďalšie úlohy určené mu touto SLA zmluvou vrátane jej príloh alebo rozhodnutím RV.

5.6. Riaditeľ odboru ako člen projektového tímu bude oprávnený najmä:

- a) rozhodovať o spornej otázke/veci za podmienky, že projektív manažéri Zmluvných strán ohľadom spornej otázky/veci nedospejú do troch (3) pracovných dní k dohode,
- b) zabezpečovať dohľad nad plnením Predmetu SLA zmluvy,
- c) podpisovať spolu s projektovým manažérom Objednávateľa pracovné výkazy fakturovaného plnenia pre uhrádzanie ceny poskytnutého plnenia Predmetu SLA zmluvy,
- d) podpisovať spolu s Generálnym riaditeľom faktúry vystavené Poskytovateľom,
- e) podpisovať a schvaľovať za Objednávateľa správy o plnení Predmetu SLA zmluvy,
- f) podpisovať a schvaľovať spolu s Generálnym riaditeľom Akceptačné protokoly vo vzťahu k odovzdaniu a prevzatiu poskytnutého plnenia,
- g) vykonávať ďalšie úlohy určené mu rozhodnutím RV.

5.7. Projektový manažér Poskytovateľa bude súčasne vedúcim projektového tímu Poskytovateľa. Projektový manažér Poskytovateľa bude oprávnený najmä:

- a) podpisovať priebežné správy o plnení Predmetu SLA zmluvy vo vzťahu k odovzdaniu a prevzatiu poskytnutého plnenia,
- b) vykonávať ďalšie úlohy určené mu touto SLA zmluvou vrátane jej príloh alebo rozhodnutím RV.

- 5.8. Ak projektoví manažéri Zmluvných strán nedospejú ohľadom spornej otázky/veci k dohode v lehote do troch (3) pracovných dní, predmetnou spornou otázkou/vecou sa bude zaoberať a rozhodovať o nej Riaditeľ odboru.
- 5.9. Poskytovateľ je povinný vytvoriť a prevádzkovať Nástroj riadenia pre riadenie plnenia SLA zmluvy do desiatich (10) pracovných dní odo dňa schválenia úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy.
- 5.10. Nástroj riadenia je na vyžiadanie prístupný jednotlivým členom projektových tímov Objednávateľa a Poskytovateľa a Objednávateľom určeným osobám zastupujúcim Participujúce subjekty. Nástroj riadenia umožňuje najmä evidovanie a kontrolu plnenia úloh jednotlivých členov projektového tímu na úrovni Človekohodín, kontrolu plnenia harmonogramu prác, automatickú eskaláciu a upozornenie relevantných členov tímov pri dosiahnutí hraničných hodnôt (napríklad doba riešenia Požiadavky, Doba neutralizácie Problému a podobne), vytváranie užívateľom definovaných pohľadov a prehľadov o plnení SLA zmluvy, vytváranie personálnych matíc členov jednotlivých projektových tímov, kolaboráciu nad dokumentmi a podobne. Nástroj riadenia bude taktiež plniť úlohu komunikačného nástroja medzi Zmluvnými stranami tam, kde to táto SLA zmluva umožňuje, resp. kde nie je výlučne stanovená povinnosť doručiť informáciu/dokument druhej Zmluvnej strane v písomnej podobe. Informácia/dokument sa v takom prípade považujú za doručené okamihom ich zadania do Nástroja riadenia zo strany Objednávateľa/Poskytovateľa. Bližšiu obsahovú špecifikáciu Nástroja riadenia určí projektový manažér Objednávateľa v spolupráci s Poskytovateľom, pri čom prvotný návrh nastavenia Nástroja riadenia bude súčasťou úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy. Poskytovateľ sa najneskôr pri začatí prevádzkovania Nástroja riadenia podľa tohto bodu SLA zmluvy zaväzuje vykonať školenie osôb projektového tímu Objednávateľa pre prácu s Nástrojom riadenia. Poskytovateľ sa zaväzuje Nástroj riadenia priebežne aktualizovať podľa potrieb Objednávateľa a poskytnúť mu na vyžiadanie z Nástroja riadenia všetky informácie a dáta získané počas plnenia SLA zmluvy vo forme a v lehote určenej Objednávateľom. Náklady na vytvorenie, prevádzkovanie a aktualizáciu Nástroja riadenia vrátane príslušného počtu licencií pre Objednávateľa v zmysle Prílohy č. 1 tejto SLA zmluvy sú zahrnuté v cene za Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál) podľa Prílohy č. 3 tejto SLA zmluvy. Poskytovateľ je povinný prevádzkovať Nástroj riadenia minimálne 24 mesiacov po uplynutí doby, na ktorú bola uzatvorená táto SLA zmluva. Pred ukončením prevádzky Nástroja riadenia je Poskytovateľ povinný:
- a) informovať Objednávateľa o tejto skutočnosti najmenej pätnásť (15) pracovných dní vopred a zároveň
 - b) poskytnúť Objednávateľovi bezodplatne dáta z Nástroja riadenia v štrukturovanej podobe a v takom formáte, aby bolo možné tieto dáta importovať do rovnakého alebo ekvivalentného nástroja, ako bol použitý pri plnení tejto SLA zmluvy. Dáta a informácie podľa predchádzajúcej vety musia byť relevantné k poslednému dňu prevádzky Nástroja riadenia.
- 5.11. Poskytovateľ zabezpečí informácie a vedenie evidencií o plnení SLA zmluvy, najmä:
- a) na požiadanie poskytne Projektovému manažérovi Objednávateľa alebo osobe, ktorú splnomocní Objednávateľ, akékoľvek informácie, ktoré sú nevyhnutné na plnenie SLA zmluvy;

- b) uchová po dobu 5 rokov po uhradení poslednej faktúry Objednávateľom v súlade s SLA zmluvou úplné a presné účtovné doklady o plneniach poskytnutých na základe tejto SLA zmluvy a pracovné výkazy fakturovaného plnenia.
- 5.12. Členovia projektového tímu Poskytovateľa sú povinní na týždennej báze evidovať a vykazovať odpracované Človekohodiny na jednotlivých činnostiach pri plnení SLA zmluvy v rámci Nástroja riadenia. Objednávateľ považuje za oprávnené Človekohodiny iba tie, ktoré sú riadne a včas evidované v Nástroji riadenia a ich efektívne vynaloženie potvrdí Projektový manažér Objednávateľa, ak sa projektoví manažéri Zmluvných strán nedohodnú inak. Poskytovateľ musí zabezpečiť nepretržitý prístup Objednávateľa ku kontrole plnenia úloh jednotlivých členov projektového tímu Poskytovateľa v rámci Nástroja riadenia. Poskytovateľ eviduje v Nástroji riadenia najmä nasledovné údaje:
- a) druh poskytovanej Služby,
 - b) identifikačné číslo poskytovanej Služby,
 - c) názov poskytovanej Služby,
 - d) popis vykonaných činností v rámci poskytovanej Služby,
 - e) evidované obdobie,
 - f) určenie osôb poskytujúcich Služby,
 - g) počet Človekodní alebo Človekohodín poskytnutých v danom období.

Vzor pracovného výkazu osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa pre uhrádzanie ceny poskytnutého plnenia bude súčasťou úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy podľa bodu 7.2. tejto SLA zmluvy.

- 5.13. Počas účinnosti tejto SLA zmluvy bude Objednávateľ oprávnený kontinuálne posudzovať kvalitu poskytovania Služieb Poskytovateľom. Kvalita bude posudzovaná na úrovni architektúry IS CPV/LMS, analýzy, programovania, projektového riadenia a tiež testovania. Overovanie kvality Služieb Poskytovateľa bude spravidla realizované nasledujúcim spôsobom:
- a) kontrola zdrojového kódu (statická kontrola, code review, kontrola na úrovni komitov a aplikačných logov),
 - b) kontrola architektúry, dizajnu a konfigurácie IS CPV/LMS,
 - c) funkčné a výkonové testy,
 - d) kontrola plnenia úloh projektovým tímom Poskytovateľa a Objednávateľa,
 - e) kontrola stavu evidencie plnenia Predmetu SLA zmluvy v Nástroji riadenia.

Objednávateľ je oprávnený na overenie kvality využiť služby externého subjektu. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi poskytnúť všetky informácie, údaje, dáta a dokumenty, aby bolo možné overenie kvality vykonať riadne a včas.

Článok VI

Doba, miesto a spôsob plnenia Predmetu SLA zmluvy

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto SLA zmluvy počas 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy.

- 6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podľa SLA zmluvy v mieste a čase určenom Objednávateľom, ak z SLA zmluvy nevyplýva niečo iné alebo ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
- 6.3. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál) spôsobom a v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 1 a Prílohe č. 2 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Služieb systémovej a aplikačnej podpory (paušál), ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál)
- a) k IS CPV/LMS v aktuálnom stave (to znamená v stave, v akom sa nachádza IS CPV/LMS v momente poskytovania Služieb systémovej a aplikačnej podpory (paušál) ako aj
 - b) k Dielu odovzdanému v rámci Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) odo dňa jeho nasadenia do produkčnej prevádzky.
- 6.4. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak Objednávateľ vytvorí Servisnú objednávku a/alebo Záväznú objednávku v súlade s touto SLA Zmluvou.
- 6.5. Objednávateľ je povinný na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednania používať jednotný formulár pre konkrétny druh Objednávkovej služby podľa vzorov, kde budú tvoriť prílohy úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy (t.j. Požiadavka na Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) a Požiadavka na Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál)). Objednávateľ vyplní a doručí formulár Poskytovateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia. Formulár sa považuje za doručený okamihom jeho zadania do Nástroja riadenia zo strany Objednávateľa.
- 6.6. Poskytovateľ na základe Objednávateľom doručeného formuláru vykoná bezodplatne analýzu Požiadavky a vypracuje Návrh riešenia Požiadavky a doručí ho Objednávateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia.
- 6.7. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí Servisnej objednávky/ písomnej Záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Postup objednávania Objednávkových služieb je definovaný v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.
- 6.8. Ak Poskytovateľ po prijatí Servisnej objednávky/písomnej Záväznej objednávky Objednávateľa nezačne s poskytovaním Objednávkovej služby v súlade s Návrhom riešenia Požiadavky, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.
- 6.9. Spôsob poskytovania Objednávkových služieb podľa tejto SLA zmluvy je ďalej bližšie popísaný v Prílohe č. 2 tejto SLA zmluvy.

Článok VII

Správy o plnení Predmetu SLA zmluvy

- 7.1. Poskytovateľ predkladá Objednávateľovi úvodnú správu, priebežné správy a konečnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy (ďalej spolu len „**správy o plnení Predmetu SLA zmluvy**“) spôsobom uvedeným v tomto článku SLA zmluvy.

- 7.2. Poskytovateľ predkladá úvodnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA zmluvy. V úvodnej správe o plnení Predmetu SLA zmluvy Poskytovateľ zanalyzuje a zosumarizuje vstupné podmienky pre plnenie Predmetu SLA zmluvy, navrhne projektovú metodiku (vrátane komunikačnej matice), spôsob a termíny riešenia pre Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál) a nastavenie Nástroja riadenia. Úvodná správa o plnení Predmetu SLA zmluvy musí obsahovať menný zoznam osôb podieľajúcich sa na plnení SLA zmluvy zo strany Poskytovateľa, hlavné úlohy Poskytovateľa a Objednávateľa, súčinnosť požadovanú Poskytovateľom od Objednávateľa, riziká spojené s plnením Predmetu SLA zmluvy a definovanie stratégií pre ich zvládnutie. Úvodná správa o plnení predmetu SLA zmluvy musí ďalej obsahovať štandardy pre release a deployment manažment, štandardy pre dokumentáciu, štandardy pre testovanie a špecifikáciu aktív, vrátane dokumentácie súvisiacej s odovzdávaním Diela v zmysle tejto SLA zmluvy, ktorú bude Poskytovateľ povinný odovzdávať Objednávateľovi spolu s uvedením formy a spôsobu ich odovzdania. Ak v rámci štandardov podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľ definuje určitý výstup, súčasťou úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy bude taktiež návrh jeho vzoru. Poskytovateľ zodpovedá za zabezpečenie systémovej a metodической časti plnenia Predmetu SLA zmluvy. Prílohou úvodnej správy budú aj návrhy vzorov:
- a) Formuláru Požiadavka na Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál),
 - b) Formuláru Požiadavka na Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál),
 - c) Návrhu riešenia Požiadaviek,
 - d) Pracovného výkazu osoby plniacej SLA zmluvu na strane Poskytovateľa,
 - e) Akceptačného protokolu,
 - f) Hodnotiacej správy (správa z testovania),
 - g) Priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy.
- 7.3. Objednávateľ rozhodne o schválení alebo neschválení predloženej úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy do piatich (5) pracovných dní po jej obdržaní. V prípade, ak Objednávateľ úvodnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy neschváli, písomne oznámi Poskytovateľovi príslušné dôvody (napríklad neakceptovanie návrhov vzorov, návrhu nastavenia Nástroja riadenia a pod.) a požiada o zmenu alebo dopracovanie posudzovanej správy v lehote do piatich (5) pracovných dní od vrátenia neschválenej úvodnej správy. Po odstránení vytýkaných nedostatkov a následnom schválení úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy, začne Poskytovateľ s poskytovaním Služieb v zmysle tejto SLA zmluvy. Obsah úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy je pre plnenie tejto SLA zmluvy záväzný po jej schválení Riaditeľom odboru.
- 7.4. Poskytovateľ predkladá priebežné správy o plnení Predmetu SLA zmluvy podľa vzoru schváleného v úvodnej správe o plnení Predmetu SLA zmluvy v troch (3) rovnopisoch (2 rovnopisy si ponechá Objednávateľ a 1 rovnopis si ponechá Poskytovateľ) najneskôr do siedmich (7) pracovných dní po uplynutí príslušného kalendárneho štvrtroka. Priebežné správy o plnení Predmetu SLA zmluvy schvaľuje a podpisuje Riaditeľ odboru a Projektový manažér Objednávateľa, okrem iného plnia úlohu protokolu o odovzdaní a prevzatí plnenia poskytnutého v rámci Servisných služieb podľa tejto SLA zmluvy a sú podkladom pre jeho fakturáciu zo strany Poskytovateľa. Priebežná správa o plnení Predmetu SLA zmluvy obsahuje:

- a) presný popis poskytnutých Servisných služieb, odovzdávanej dokumentácie a potvrdenie o odovzdaní všetkej dokumentácie,
 - b) sumárne pracovné výkazy, v ktorých budú uvedené najmä pracovné pozície osôb, vykonané činnosti a Človekodni jednotlivých členov projektového tímu Poskytovateľa podieľajúcich sa na plnení Predmetu SLA zmluvy v rámci Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál),
 - c) prehľad udalostí zachytených Poskytovateľom pri plnení SLA zmluvy prostredníctvom Nástroja riadenia,
 - d) správy z monitoringu o stave systému IS CPV/LMS a správy z analytického zhodnotenia stavu systému IS CPV/LMS,
 - e) návrh opatrení zo strany Poskytovateľa ako odporúčania na úpravy jednotlivých častí IS CPV/LMS,
 - f) vyhlásenie o dodržaní štandardov pre informačné systémy verejnej správy formou podrobného rozpisu splnenia jednotlivých relevantných požiadaviek,
 - g) záznamy z realizovaného testovania IS CPV/LMS, t.j. hodnotiace správy z výkonových testov a hodnotiace správy z penetračných testov.
- 7.5. Objednávateľ rozhodne o schválení alebo neschválení predloženej priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy do piatich (5) pracovných dní po jej obdržaní. V prípade, ak Objednávateľ priebežnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy neschváli, písomne alebo emailom oznámi Poskytovateľovi príslušné dôvody (napríklad neakceptovanie výkonov uvedených v pracovných výkazoch) a požiada o zmenu alebo dopracovanie posudzovanej správy v lehote do piatich (5) pracovných dní od vrátenia neschválenej priebežnej správy. Po schválení priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy (v prípade, ak neboli vytýkané nedostatky zo strany Objednávateľa alebo vytýkané nedostatky boli Poskytovateľom odstránené), je Poskytovateľ oprávnený vystaviť faktúru za Servisné služby s cenou zodpovedajúcou príslušnej časti skutočne poskytnutého plnenia.
- 7.6. Poskytovateľ predkladá Objednávateľovi konečnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od uplynutia doby, na ktorú bola uzatvorená táto SLA zmluva. Konečnú správu o plnení Predmetu SLA zmluvy schvaľuje Riaditeľ odboru a bude obsahovať najmä:
- a) sumárne informácie o plnení Predmetu SLA zmluvy,
 - b) chronologický popis všetkých faktúr vystavených Poskytovateľom.
- 7.7. Konečná správa o plnení Predmetu SLA zmluvy sa bude predkladať a schvaľovať postupom podľa bodu 7.5. tejto SLA zmluvy s tým rozdielom, že lehota na schválenie alebo neschválenie konečnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy je desať (10) pracovných dní od jej obdržania Objednávateľom.

Článok VIII

Osoby plniace SLA zmluvu na strane Poskytovateľa

- 8.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť plnenie Predmetu SLA zmluvy podľa čl. III tejto SLA zmluvy prostredníctvom osôb určených pre jednotlivé druhy plnenia (ďalej len „**Expert**“ alebo „**Expertí**“). Zoznam jednotlivých Expertov s uvedením ich kvalifikácie

a dokladov preukazujúcich ich kvalifikáciu tvoria obsah Prílohy č. 5 tejto SLA zmluvy, pričom tieto osoby budú riadne evidované a zapojené do Nástroja riadenia.

- 8.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Experti poskytnú plnenia podľa tejto SLA zmluvy v súlade s podmienkami tejto SLA zmluvy a s vynaložením všetkej odbornej starostlivosti. Poskytovateľ zodpovedá za činnosti, výstupy a služby Expertov alebo akýchkoľvek tretích osôb v plnom rozsahu tak, akoby ich vykonával sám. Bez vopred daného písomného súhlasu Objednávateľa podľa nasledujúceho bodu tejto SLA zmluvy nie je Poskytovateľ oprávnený poskytovať plnenia podľa tejto SLA zmluvy prostredníctvom iných osôb.
- 8.3. Poskytovateľ je povinný vopred, najmenej pätnásť (15) pracovných dní pred zmenou, oznámiť Objednávateľovi akékoľvek zmeny v osobe Expertu a požiadať Objednávateľa o súhlas so zmenou. Bez riadneho oznámenia podľa predchádzajúcej vety nie je Poskytovateľ oprávnený zapojiť do plnenia SLA zmluvy akékoľvek iné osoby. Projektový manažér Objednávateľa overí, či navrhovaný Expert spĺňa minimálne rovnaké predpoklady systémovej alebo odbornej spôsobilosti ako sú uvedené v Prílohe č. 5 tejto zmluvy a návrh na zmenu predloží na schválenie riadiacemu výboru.
- 8.4. Poskytovateľ je oprávnený natrvalo (v odôvodnených prípadoch aj dočasne) vymeniť osobu uvedenú ako Expert za inú fyzickú osobu a/alebo doplniť ďalšiu fyzickú osobu na pozíciu Expertu (pri doplnení bude iná fyzická osoba spolupôsobiť pri plnení SLA zmluvy popri pôvodnom Expertovi) podľa zaradenia uvedeného v Prílohe č. 5 tejto SLA zmluvy, a to za predpokladu, že
 - a) daná osoba disponuje minimálne takou istou alebo vyššou odbornou znalosťou a skúsenosťou, akou disponuje tento Expert a zároveň,
 - b) daná osoba bola vopred písomne alebo emailom odsúhlasená Objednávateľom podľa jeho vlastného uváženia v zmysle bodu 8.3 tohto článku SLA zmluvy.
- 8.5. Poskytovateľ musí spolu s písomnou žiadosťou o udelenie súhlasu na zmenu/doplnenie Expertu adresovanú Objednávateľovi uviesť informáciu, či ide o dočasnú alebo trvalú výmenu fyzickej osoby na pozícii Expertu alebo doplnenie na pozícii Expertu.
- 8.6. Poskytovateľ je ďalej spolu so žiadosťou o udelenie súhlasu povinný preukázať, že navrhovaný Expert spĺňa minimálne rovnaké predpoklady systémovej alebo odbornej spôsobilosti ako sú uvedené v Prílohe č. 5 tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný úroveň technickej alebo odbornej spôsobilosti navrhovaného nového Expertu preukázať v rovnakej forme a spôsobom, ako vo Verejnom obstarávaní, ktorého výsledkom je uzatvorenie tejto SLA zmluvy.
- 8.7. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečovať pri plnení SLA zmluvy podporu Expertom aj prostredníctvom iných osôb, ktoré sú zamestnancami alebo subdodávateľmi, alebo zamestnancami subdodávateľa Poskytovateľa. Prostredníctvom osôb podľa prvej vety bude Poskytovateľ za účelom plnenia tejto SLA zmluvy zabezpečovať pracovné pozície napríklad ako release manažér, programátor, vývojár, konfiguračný manažér, dizajnér komponentov, databázový architekt a dokumentarista.
- 8.8. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy žiadať vylúčenie Expertu alebo inej osoby v zmysle predchádzajúceho bodu tejto SLA zmluvy z plnenia SLA zmluvy. Poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o vylúčenie osoby plniacej SLA zmluvu na strane Poskytovateľa činnosť tejto osoby pozastaviť. Pri výmene vylúčeného Expertu sa

primerane uplatnia predpoklady, postup a podmienky ako pri výmene Experta na základe Poskytovateľovej žiadosti o udelenie súhlasu.

- 8.9. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Expertov Poskytovateľa nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto SLA zmluve.

Článok IX

Subdodávateľa

- 9.1. Poskytovateľ je oprávnený plniť SLA zmluvu prostredníctvom subdodávateľov, ktorí sú uvedení v Prílohe č. 4 tejto SLA zmluvy.
- 9.2. Poskytovateľ a jeho subdodávateľa sú povinní byť počas celej účinnosti SLA zmluvy zapísaní v Registri partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora; platí aj v prípade, ak dôjde k zmene na strane subdodávateľov Poskytovateľa. Za povinnosť subdodávateľov podľa predchádzajúcej vety zodpovedá Poskytovateľ.
- 9.3. Poskytovateľ je oprávnený plniť SLA zmluvu prostredníctvom iného, ako v Prílohe č. 4 tejto SLA zmluvy uvedeného subdodávateľa, iba s vopred daným písomným súhlasom Objednávateľa pre použitie špecifikovaného subdodávateľa, ktorý musí spĺňať nasledovné podmienky:
- a) je zapísaný v Registri partnerov verejného sektora, (ak relevantné)
 - b) musí byť schopný realizovať príslušnú časť plnenia podľa SLA zmluvy v rovnakej kvalite, ako pôvodný subdodávateľ a musí spĺňať rovnaké podmienky, ako pôvodný subdodávateľ, ak boli stanovené.
- 9.4. Poskytovateľ predloží Objednávateľovi na schválenie zmeny subdodávateľa/ov s jeho/ich identifikáciou a určením podielu a oblasti plnenia SLA zmluvy a to v dostatočnom časovom predstihu pred plánovaným použitím iného/iných subdodávateľov spolu s dokladmi preukazujúcimi vyššie uvedené podmienky. Objednávateľ do siedmich (7) pracovných dní od predloženia návrhu na schválenie zmeny subdodávateľov prostredníctvom Riaditeľa odboru vyjadrí svoj súhlas alebo nesúhlas s použitím daného subdodávateľa. Subdodávateľa, ktorí neboli výslovne Objednávateľom písomne odsúhlasení podľa tohto bodu sa nemôžu podieľať na plnení SLA zmluvy; porušenie uvedeného záväzku Poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie SLA zmluvy.
- 9.5. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľoch, ktorých využíva pre plnenie tejto SLA zmluvy.
- 9.6. Poskytovateľ zodpovedá za plnenie SLA zmluvy subdodávateľom tak, ako keby plnenie realizované na základe tejto SLA zmluvy realizoval sám.
- 9.7. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu písomným oznámením adresovaným Poskytovateľovi odvolať súhlas s použitím subdodávateľa udelený podľa bodu 9.4. tejto SLA zmluvy. Po odvolaní súhlasu podľa prechádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu ukončiť pôsobenie daného subdodávateľa na plnení SLA zmluvy.
- 9.8. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre zmenu alebo doplnenie subdodávateľov je potrebné uzatvárať dodatok k tejto SLA zmluve, ktorým sa nahradí Príloha č. 4 tejto SLA zmluvy, pri čom sa postupuje podľa článku XXI tejto SLA zmluvy.

- 9.9. Pre zamedzenie pochybností, ak subdodávateľ Poskytovateľa vytvorí akékoľvek Autorské dielo, ktoré je predmetom plnenia podľa tejto SLA zmluvy, takéto Dielo sa považuje za Dielo Poskytovateľa a všetky licenčné podmienky sa riadia článkom X tejto SLA zmluvy.
- 9.10. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas plniť svoje záväzky (najmä finančné záväzky) voči svojim subdodávateľom podieľajúcim sa na plnení SLA zmluvy. Ohľadom plnenia povinností Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety je Objednávateľ oprávnený komunikovať priamo so subdodávateľmi.

Článok X

Licencia

10.1. Ak bude v rámci plnenia predmetu tejto SLA zmluvy dodané a/alebo umožnené používať Objednávateľovi Autorské dielo, momentom takého dodania a/alebo umožnenia používania takého Autorského diela (podľa toho, čo nastane skôr) udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi v neobmedzenom teritoriálnom rozsahu neodvolateľný, výhradný odplatný súhlas na všetky známe spôsoby použitia a akékoľvek iné nakladanie s Autorským dielom (vrátane vykonávania zmien a úprav), ktoré je možné podľa aktuálneho stavu techniky v čase uzatvorenia tejto SLA zmluvy, najmä spôsobmi uvedenými v § 19 ods. 4 Autorského zákona, a to na Autorské dielo ako celok i na jeho jednotlivé časti, na účel realizácie predmetu tejto SLA zmluvy, a tiež na účel akéhokoľvek iného využitia podľa vlastného uváženia Objednávateľa, a to aj po skončení tejto SLA zmluvy akýmkoľvek spôsobom (ďalej len „Licencia“), a to počas celej doby trvania autorských práv k Autorskému dielu. Objednávateľ je súčasne oprávnený akékoľvek Autorské dielo vytvorené alebo dodané na základe tejto SLA zmluvy:

- a) používať za akýchkoľvek okolností a akýmkoľvek spôsobom,
- b) zhotovovať neobmedzený počet jeho rozmnoženín,
- c) upraviť pôvodné Dielo a vytvoriť odvodené dielo založené na pôvodnom diele,
- d) spojiť Dielo s iným dielom,
- e) uskutočniť verejný prenos vrátane práva sprístupniť alebo vystaviť Dielo alebo jeho rozmnoženiny na verejnosti a prípadne verejné vykonanie diela,
- f) verejne rozširovať Dielo alebo jeho rozmnoženiny prevodom vlastníckeho práva, vypožičaním alebo nájmom,
- g) požičať alebo prenajať Dielo alebo jeho rozmnoženiny,
- h) sublicenciou poskytnúť práva k Dielu alebo jeho rozmnoženinám.

Tieto práva sa môžu uplatniť na akýchkoľvek v súčasnosti známych alebo v budúcnosti objavených médiách, nosičoch a formátoch, pokiaľ to umožňuje aplikovateľné právo. V krajinách, v ktorých sa uplatňujú osobnostné práva, sa Poskytovateľ licencie vzdáva výkonu svojich osobnostných práv, v zákonom povolenom rozsahu, s cieľom umožniť uplatnenie Licencie na vyššie uvedené majetkové práva.

10.2. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že odmena za udelenie výhradnej Licencie Poskytovateľovi podľa predchádzajúceho bodu tohto článku SLA zmluvy je zahrnutá v celkovej súhrnnej cene za Predmet SLA zmluvy v súlade s článkom IV tejto SLA zmluvy.

- 10.3. Poskytovateľ týmto bezvýhradne a neodvolateľne udeľuje Objednávateľovi:
- a) súhlas na postúpenie Licencie akejkolvek tretej osobe a
 - b) oprávnenie udeliť akejkolvek tretej osobe súhlas / sublicenciu na použitie Autorského diela a/alebo spracovaného, upraveného a/alebo preloženého Autorského diela v rozsahu udelennej Licencie.
- 10.4. V prípade potreby Poskytovateľ na účel realizácie tejto SLA zmluvy (napríklad na Nástroj riadenia) zabezpečí pre Objednávateľa od tretej osoby licenciu na používanie produktov. V prípade zániku Objednávateľa prechádza licencia podľa predchádzajúcej vety bez ďalšieho na jeho právneho nástupcu.
- 10.5. Poskytovateľ vyhlasuje, že ku všetkým Autorským dielam v čase ich dodania Objednávateľovi vykonáva všetky majetkové autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva; alebo má právo na používanie Autorského diela na základe licencií udelených mu jeho subdodávateľmi, ktorí k nemu majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva a zároveň je Poskytovateľ oprávnený udeliť Objednávateľovi Licenciu / sublicenciu v rozsahu uvedenom v bode 10.1. tohto článku SLA zmluvy. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ zabezpečí pre Objednávateľa oprávnenia v rozsahu obdobnom Licencii podľa bodu 10.1. tohto článku SLA zmluvy aj k autorským dielam tretích osôb vystupujúcich na strane Poskytovateľa v rámci plnenia SLA zmluvy, s výnimkou tých autorských diel, pri ktorých došlo k vzniku licenčného vzťahu priamo medzi Objednávateľom a treťou stranou. Poskytovateľ vyhlasuje, že odplata za poskytnutie licencie Objednávateľovi od tretej osoby v rozsahu potrebnom na používanie produktov súčasťou celkovej súhrnnej ceny uvedenej v bode 4.1. tejto SLA zmluvy.
- 10.6. Pre vylúčenie pochybností Licencia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku SLA zmluvy sa vzťahuje na všetky nové verzie, úpravy a preklady Autorského diela, ktoré vzniknú pri plnení tejto SLA zmluvy.
- 10.7. Ak si akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo jeho subdodávateľ, uplatní akýkoľvek nárok proti Objednávateľovi z titulu porušenia autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tejto tretej osoby alebo akékoľvek iné nároky v akejkolvek súvislosti s touto SLA zmluvou, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a) bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas / Licenciu na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, jeho subdodávateľom alebo diel tretích osôb pre Objednávateľa, alebo upraviť pri zachovaní plnej funkčnosti jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, jeho subdodávateľom pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, jeho subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti; a
 - b) poskytnúť Objednávateľovi na svoje náklady akúkoľvek a všetku účinnú pomoc v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a

- c) nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške až do výšky celkovej súhrnnej ceny za Predmet SLA zmluvy s DPH podľa bodu 4.1. SLA zmluvy.
- 10.8. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi informácie potrebné na tvorbu, údržbu, spracovanie a modifikáciu počítačových programov resp. informačných systémov spolu s priebežnou správou a/alebo konečnou správou o plnení Predmetu SLA zmluvy v elektronickej forme na dátovom nosiči a prístupom do elektronického nástroja, kde sú tieto informácie zdokumentované (archivované).
- 10.9. Ak v priebehu realizácie Zmluvy dôjde súčinnosťou Objednávateľa a Poskytovateľa k vzniku spoločného diela v zmysle § 92 Autorského zákona, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi Licenciu a sublicenciu v rozsahu a obsahu podľa bodu 10.1. tohto článku SLA zmluvy.

Článok XI

Postúpenie a započítanie

- 11.1. Poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa nie je oprávnený postúpiť a ani inak nakladať s pohľadávkami vyplývajúcimi z tejto SLA zmluvy.
- 11.2. Poskytovateľ nie je oprávnený jednostranne si započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči Objednávateľovi vyplývajúce mu z tejto SLA zmluvy voči pohľadávkam Objednávateľa.
- 11.3. Postúpenie alebo započítanie pohľadávky v rozpore s predchádzajúcimi bodmi tohto článku SLA zmluvy je neplatné.
- 11.4. Objednávateľ je oprávnený jednostranným úkonom alebo dohodou s Poskytovateľom započítať si akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe SLA zmluvy (vrátane pohľadávok na zmluvné pokuty a náhradu škody) voči pohľadávkam Poskytovateľa, ktoré má voči Objednávateľovi, a to bez ohľadu na splatnosť započítavaných pohľadávok.
- 11.5. Objednávateľ je oprávnený jednostranne previesť všetky práva a povinnosti vyplývajúce z tejto SLA zmluvy (vrátane Licencií a sublicencií) na tretiu osobu, ktorá namiesto Objednávateľa nadobudne na základe všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutia orgánu verejnej moci alebo iného normatívneho a/alebo individuálneho právneho aktu kompetenciu spravovať a riadiť IS CPV/LMS; na tento účel Poskytovateľ udeľuje výslovný a neodvolateľný súhlas. Oprávnenie Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety bude uplatnené na základe písomného oznámenia zaslaného Poskytovateľovi Objednávateľom alebo subjektom, na ktorého prechádzajú práva a povinnosti; účinky prevodu práv a povinností nastávajú momentom doručenia tohto písomného oznámenia Poskytovateľovi, čím Objednávateľovi zaniká právne postavenie Zmluvnej strany podľa SLA zmluvy na strane Objednávateľa a subjekt nadobúdajúci práva a povinnosti sa stáva Objednávateľom podľa tejto SLA zmluvy.

Článok XII

Dôvernoscť informácií

- 12.1. Poskytovateľ sa voči Objednávateľovi zaväzuje, že

- a) Dôverné informácie bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nebude ich používať inak ako na plnenie SLA zmluvy, nebude ich používať v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z Dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej ani právnickej osobe, a to tak počas ako aj po ukončení SLA zmluvy,
 - b) zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných tretích osôb, a to aj po ukončení SLA zmluvy. Predmetná požiadavka bude zabezpečená podpísaním vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety,
 - c) v prípade nedodržania ktoréhokoľvek z vyhlásení alebo porušenia ktorejkoľvek povinnosti alebo záväzku uvedených v tomto článku SLA zmluvy nahradí Objednávateľovi podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.
- 12.2. Všetky Dôverné informácie poskytnuté Poskytovateľovi, musia byť po ukončení SLA zmluvy bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo skartované. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.
- 12.3. Ustanoveniami bodu 19.1. tohto článku SLA zmluvy nie je dotknuté plnenie povinností Objednávateľa vyplývajúcich z ustanovenia § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a príslušných ustanovení Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 12.4. Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

Článok XIII

Informačná bezpečnosť

- 13.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je povinný vykonávať činnosti v zmysle tejto SLA zmluvy podľa štandardov uvedených vo Vyhláske Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. a tiež v súlade s Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ako i všetkými ostatnými právnymi predpismi záväznými pre Objednávateľa, ktoré sa týkajú informačných systémov verejnej správy, a to tak platných a účinných v čase uzatvorenia tejto SLA zmluvy, ako i platných a účinných v budúcnosti po jej uzatvorení počas platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy.
- 13.2. Pre vylúčenie pochybností, Poskytovateľ je povinný postupovať podľa bodu 13.1. tohto článku SLA zmluvy taktiež pri tvorbe a prevádzke Nástroja riadenia, ktorý musí spĺňať požiadavky na informačnú bezpečnosť a štandardy týkajúce sa informačných systémov verejnej správy. Okrem toho Nástroj riadenia musí obsahovať funkcionality sledovania vykonaných zmien za účelom zabezpečenia zachovania auditnej stopy.
- 13.3. Výslovne sa dojednáva, že počas platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy je Poskytovateľ povinný bezodplatne odstraňovať Bezpečnostné incidenty odhalené po uvedení Diela

do produkčnej prevádzky IS CPV/LMS inštaláciou opravných PATCH-ov alebo hotfixov alebo realizáciou iných vhodných opatrení, ktoré schvaľuje Projektový manažér Objednávateľa.

Článok XIV

Komunikácia Zmluvných strán

- 14.1. Zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne (vrátane emailu) oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich údajov poskytnutých v súvislosti s plnením Predmetu SLA zmluvy, pričom zmena je účinná odo dňa nasledujúceho po doručení takéhoto oznámenia.
- 14.2. Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe tejto Zmluvy, sa predkladajú prostredníctvom Nástroja riadenia, pokiaľ nie je v Zmluve vrátane jej príloh ustanovené inak. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať od príjemcu písomné alebo emailové potvrdenie o jej doručení.
- 14.3. Písomnosti odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v záhlaví tejto SLA zmluvy alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za doručené a prevzaté druhou Zmluvnou stranou aj v deň odmietnutia prevzatia zásielky druhou Zmluvnou stranou vyznačený poštou a tiež v treť (3.) deň úložnej lehoty zásielky, a to bez ohľadu na to, či ju druhá Zmluvná strana prevzala alebo nie.
- 14.4. Pre vylúčenie pochybností, oznámenie o zmene kontaktných údajov, najmä mien osôb, adres sídla, elektronickej pošty, telefonických kontaktov, čísiel bankového účtu Zmluvných strán a tiež akákoľvek zmena v osobách oprávnených na plnenie SLA zmluvy na strane Poskytovateľa v zmysle článku VIII tejto Zmluvy sa nepovažuje za zmenu tejto Zmluvy resp. jej príloh.

Článok XV

Kontrola Zmluvných strán

- 15.1. Zmluvné strany berú na vedomie, že sú povinné strpieť výkon kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami kedykoľvek počas platnosti a účinnosti zmluvy o poskytnutí NFP a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť. Porušenie tejto povinnosti Poskytovateľa je podstatným porušením SLA zmluvy, ktoré oprávňuje Objednávateľa od SLA zmluvy odstúpiť.
- 15.2. Oprávnenými osobami podľa predchádzajúceho bodu tohto článku SLA zmluvy sa rozumejú najmä riadiaci orgán (poskytovateľ NFP), orgán auditu, certifikačný orgán, Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, Úrad pre verejné obstarávanie, Protimonopolný úrad Slovenskej republiky, Európska komisia alebo Európsky dvor audítorov resp. oprávnené osoby na výkon kontroly/audit/overovania v zmysle príslušných právnych predpisov SR a EÚ, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a príslušnej zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane všeobecných zmluvných podmienok pre také zmluvy.
- 15.3. Povinnosť strpieť výkon kontroly podľa bodu 15.1. tohto článku SLA zmluvy sa vzťahuje aj na subdodávateľov Poskytovateľa podľa článku IX tejto SLA zmluvy. Za splnenie povinnosti subdodávateľmi podľa prechádzajúcej vety zodpovedá Poskytovateľ.

Článok XVI

Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 16.1. Poskytovateľ je povinný pri plnení SLA zmluvy postupovať na vysokej profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno od Poskytovateľa požadovať.
- 16.2. Poskytovateľ je povinný plniť riadne a včas svoje povinnosti vyplývajúce z SLA zmluvy vrátane jej príloh a dodržiavať pokyny Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nedostatočnú súčinnosť Objednávateľa, nevhodnú povahu pokynov alebo na ich rozpor s ustanoveniami SLA zmluvy a/alebo ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, ak Poskytovateľ mohol túto nevhodnosť, resp. rozpor zistiť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti. Ak nedostatočná súčinnosť Objednávateľa, nevhodné alebo s SLA zmluvou a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi rozporné pokyny prekážajú v riadnom plnení SLA zmluvy, je Poskytovateľ povinný jej plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa, zmeny predmetného pokynu alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na plnení SLA zmluvy podľa daných pokynov.
- 16.3. Poskytovateľ berie na vedomie, že NFP poskytnutý Objednávateľovi, a to aj každá jeho časť je finančným prostriedkom vyplateným zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Na kontrolu a vládny audit použitia týchto finančných prostriedkov, ukladanie a vymáhanie sankcií za porušenie finančnej disciplíny sa vzťahuje režim upravený v zmluve o poskytnutí NFP, v právnych predpisoch Slovenskej republiky a v právnych aktoch Európskej únie (najmä v zákone č. 292/2014 Z. z., v zákone o rozpočtových pravidlách, v zákone o správach finančnej kontroly a v zákone o finančnej kontrole a vnútornom audite). Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi súčinnosť najmä, nie však výhradne, počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy. Súčinnosť Poskytovateľa bude spočívať najmä v plnení povinností, ktoré budú vyplývať zo zmluvy o poskytnutí NFP a z vyššie uvedených predpisov (najmä povinnosť strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s poskytovaným predmetom SLA zmluvy a to osobami oprávnenými na výkon tejto kontroly/auditú a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť).
- 16.4. Poskytovateľ je povinný pri plnení SLA zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako konanie v rozpore s dobrými mravmi v rámci hospodárskej súťaže.
- 16.5. Poskytovateľ je povinný zdržať sa pri plnení SLA zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo v dôsledku konfliktu záujmov spochybniť nestrannosť a základný účel plnenia SLA zmluvy.
- 16.6. Poskytovateľ zabezpečí bezodplatne pre vlastné potreby pre účely poskytnutia Služieb podľa tejto SLA zmluvy vývojové a testovacie prostredie.
- 16.7. Poskytovateľ sa zaväzuje počas poskytovania Služieb podľa tejto SLA zmluvy poskytnúť Objednávateľovi trvalý prístup typu „read“ do analytického repozitára a vývojového repozitára, ktoré sú v správe Poskytovateľa.
- 16.8. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky technické a bezpečnostné predpisy, zároveň zabezpečí poučenie osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa o všeobecných predpisoch bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, zodpovedá za nich a znáša prípadné dôsledky porušenia týchto predpisov. Poskytovateľ je povinný riadiť sa pokynmi zodpovednej osoby za informačnú bezpečnosť menovanú Objednávateľom. Ak Poskytovateľ bude pri plnení povinností podľa tejto SLA zmluvy využívať zabezpečené

sieťové pripojenie (ďalej len „VPN“) Objednávateľa, je povinný rešpektovať bezpečnostné smernice a prevádzkový poriadok Objednávateľa pre túto VPN.

- 16.9. Ak v priestoroch Objednávateľa dôjde k pracovnému úrazu osoby plniacej SLA zmluvu na strane Poskytovateľa z dôvodu porušenia technických a bezpečnostných predpisov, zodpovedá v plnom rozsahu za následky výlučne Poskytovateľ.
- 16.10. Osoby plniace SLA zmluvu na strane Poskytovateľa sú povinné dodržiavať zásady všeobecnej spôsobilosti tretích osôb vstupujúcich do priestorov Objednávateľa a iné interné predpisy o výkone a podmienkach prác dodávateľských organizácií, s ktorými budú vopred oboznámení Objednávateľom.
- 16.11. Po skončení plnenia podľa tejto SLA zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť:
- a) na vyzvanie Objednávateľa nevyhnutne potrebnú súčinnosť ďalšiemu poskytovateľovi služieb systémovej a aplikačnej podpory pre IS CPV/LMS, s ktorým Objednávateľ uzatvorí novú zmluvu, a to najneskôr do šiestich (6) mesiacov po skončení platnosti tejto SLA zmluvy,
 - b) Objednávateľovi Dáta z Nástroja riadenia podľa článku V bod 5.9.,
 - c) Objednávateľovi export z analytického repozitára pre systém IS CPV/LMS v takom formáte a štruktúre, aby ho bolo možné importovať do rovnakého alebo ekvivalentného nástroja, ako bol použitý pre tvorbu repozitára v rámci plnenia tejto SLA zmluvy a
 - d) Objednávateľovi prístup, prípadne export zdrojového kódu IS CPV/LMS. Forma a spôsob zdrojového kódu bude určený dvadsať (20) pracovných dní pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená táto SLA zmluva dohodou projektových manažérov Zmluvných strán.

Poskytnuté dáta a informácie musia byť relevantné k poslednému dňu platnosti a účinnosti SLA zmluvy.

- 16.12. Porušenie záväzkov Poskytovateľa podľa bodov 2.6. a 16.11. SLA zmluvy sa považuje za podstatné porušenie SLA zmluvy Poskytovateľom.
- 16.13. Objednávateľ poskytne na požiadanie Poskytovateľovi všetky informácie, ktoré má k dispozícii a sú potrebné na realizáciu plnení podľa SLA zmluvy.
- 16.14. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie tejto SLA zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti nie sú výslovne uvedené v tejto SLA zmluve alebo poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti nevyplýva z povahy takejto súčinnosti, je Poskytovateľ povinný na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti preukázateľne vyzvať Objednávateľa a poskytnúť mu primeranú lehotu na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti. Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov vyplývajúcich mu z tejto SLA zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre preukázateľné neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
- 16.15. Objednávateľ v rámci poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti Poskytovateľovi
- a) ako vlastník licencie k IS CPV/LMS na neobmedzené teritoriálne použitie a akékoľvek nakladanie s dielom udeľuje bezodplatne súhlas na zmenu a úpravu IS CPV/LMS a vykonanie ďalších úkonov, ktoré sú potrebné na riadne plnenie Poskytovateľa podľa tejto SLA zmluvy v rozsahu potrebnom na splnenie záväzkov

Poskytovateľ a podľa SLA zmluvy počas poskytovania Služieb podľa tejto SLA zmluvy;

- b) dodá do pätnástich (15) pracovných dní od účinnosti SLA zmluvy informácie a dokumentáciu potrebnú na plnenie SLA zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktorou Objednávateľ disponuje a je oprávnený ju poskytnúť a
- c) v prípade, ak je pre poskytovanie Služieb podľa SLA zmluvy potrebná súčinnosť tretích strán, Objednávateľ sprostredkuje Poskytovateľovi kontakty k zorganizovaniu, resp. možnosť vzájomného stretnutia Poskytovateľa s dotknutými dodávateľmi už existujúcich informačných systémov a poskytne Poskytovateľovi ďalšiu nevyhnutne potrebnú súčinnosť. To neplatí, ak by akékoľvek poskytnutie informácií podľa predchádzajúcej vety vylučovali osobitné predpisy alebo iné záväzkové vzťahy Objednávateľa.

Článok XVII

Zodpovednosť za kvalitu a záručná doba

- 17.1. Poskytovateľ sa zaväzuje niest' plnú objektívnu zodpovednosť, bez možnosti zbavenia sa jej, za bezchybnú funkčnosť akejkoľvek časti IS CPV/LMS, ako aj jeho celku. Poskytovateľ je osobitne zodpovedný za to, aby Predmet SLA zmluvy resp. jeho jednotlivá poskytnutá časť, spĺňala ku dňu podpisu priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy/Akceptačného protokolu legislatívne parametre popísané v bode 2.3. písm. e) tejto SLA zmluvy.
- 17.2. Predmet plnenia SLA zmluvy, resp. jeho časť má vady, najmä ak Predmet SLA zmluvy, resp. jeho časť nebol/a poskytnutý/á a dodaný/á Objednávateľovi za podmienok uvedených v tejto SLA zmluve a v jej prílohách alebo nespĺňa požiadavky uvedené v bode 2.3. písm. e) tejto SLA zmluvy.
- 17.3. Poskytovateľ zodpovedá aj za skryté vady, ktoré má Predmet SLA zmluvy vrátane jeho častí v okamihu jeho odovzdania, a to aj v prípade, keď sa vada stane zjavnou až po tomto okamihu a počas záručnej doby.
- 17.4. Záručná doba na Predmet SLA zmluvy, vrátane akejkoľvek jeho časti v zmysle tejto SLA zmluvy začína plynúť odo dňa odovzdania príslušnej časti Predmetu SLA zmluvy a trvá do uplynutia 24 mesiacov od akceptácie príslušnej časti Predmetu SLA zmluvy (Služby) prostredníctvom priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy alebo Akceptačného protokolu. Poskytovateľ sa zaväzuje záručné vady poskytnutého plnenia Predmetu SLA zmluvy, vrátane akejkoľvek jeho časti bezodplatne a bezodkladne odstrániť podľa podmienok a najneskôr v lehotách uvedených v tejto SLA zmluve. Ak Poskytovateľ neodstráni vady Predmetu SLA zmluvy podľa predchádzajúcej vety, je Objednávateľ oprávnený zabezpečiť odstránenie vád iným vhodným spôsobom na náklady Poskytovateľa.

Článok XVIII

Zodpovednosť za škodu a okolnosti vylučujúce zodpovednosť

- 18.1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi škodu, ktorú preukázateľne spôsobil pri plnení SLA zmluvy, a to bez obmedzenia.

- 18.2. Nebezpečenstvo škody na dokumentoch, Diele, resp. jeho časti a na technických nosičoch (CD, DVD, USB) a vlastnícke právo k dokumentom a technickým nosičom prechádza na Objednávateľa dňom ich prevzatia Objednávateľom.
- 18.3. Poskytovateľ zodpovedá za škody na dátach v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 18.4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu objektívne bez možnosti jej zbavenia sa, a to v neobmedzenej výške.
- 18.5. Nárok na náhradu škody vznesie poškodená Zmluvná strana listom – písomnou výzvou na odstránenie škody a na uvedenie do pôvodného stavu s poskytnutím primeranej, najviac 30 dňovej lehoty. Ak uvedenie do pôvodného stavu nie je možné alebo nenastane v lehote na tento účel poskytnutej zo strany poškodenej strany, poškodená strana vyčíslí vzniknutú škodu a uplatní si právo na jej náhradu zaslaním výzvy na jej úhradu druhej Zmluvnej strane; poškodzujúca Zmluvná strana je povinná poškodenej Zmluvnej strane uplatnenú škodu uhradiť v lehote desiatich (10) pracovných dní od doručenia výzvy.
- 18.6. Pre odstránenie pochybností, nároky Objednávateľa z väd predmetu plnenia SLA zmluvy, resp. jeho časti sa nedotýkajú jeho nárokov na náhradu škody alebo na zmluvnú pokutu alebo akýchkoľvek iných nárokov Objednávateľa, ktoré nie sú výslovne uvedené v SLA zmluve a v jej prílohách.
- 18.7. Ak sa vyskytnú okolnosti, ktoré jednej alebo oboj Zmluvným stranám čiastočne alebo úplne neumožnia plnenie ich povinností podľa SLA zmluvy (ďalej aj ako „**okolnosti vylučujúce zodpovednosť**“), sú Zmluvné strany povinné sa o tom bez zbytočného omeškania informovať a spoločne podniknúť kroky k ich prekonaniu. Nesplnenie tejto povinnosti zakladá nárok na náhradu škody pre tú Zmluvnú stranu, ktorá sa porušenia SLA zmluvy v tomto bode nedopustila.
- 18.8. Za prípady vyššej moci sa považujú také neobvyklé okolnosti, ktoré nastanú po nadobudnutí platnosti a účinnosti SLA zmluvy nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a ktoré bránia povinnej zmluvnej strane plniť povinnosť alebo povinnosti dohodnuté v tejto SLA zmluve a ktoré nemohli byť danou Zmluvnou stranou predvídané alebo odvrátené. Ide napríklad o vojny, invázie, občianske vojny, povstanie, občianske nepokoje, embargo, zásah štátu či vlády, živelné pohromy, generálne štrajky. Nejde však o oneskorenie dodávok Subdodávateľov, výpadky výroby, nedostatok energie, ak nie sú takisto spôsobené vyššou mocou. Ak takáto okolnosť vznikla v čase, keď bola povinná Zmluvná strana už v omeškaní s plnením povinnosti, nebude sa na ňu prihliadať.
- 18.9. Pokiaľ okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú dlhšie ako deväťdesiat (90) kalendárnych dní, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o dotknutých povinnostiach, najmä dohodnúť predĺženie termínov podľa tejto SLA zmluvy. Pokiaľ nedôjde k dohode podľa predchádzajúcej vety tohto bodu SLA zmluvy, má každá iná ako povinná Zmluvná strana právo od tejto SLA zmluvy odstúpiť.

Článok XIX

Sankcie

- 19.1. Ak Poskytovateľ trvalo nevyrieši Problém v lehotách v zmysle Prílohy č. 2 tejto SLA zmluvy je Objednávateľ oprávnený od Poskytovateľa požadovať nasledovné zmluvné pokuty, a to pri každom jednom porušení povinností:
- a) pri Kritickom probléme a Závažnom probléme 1.000,00 Eur (slovom: tisíc eur) za každý aj začatý deň omeškania, najviac však do výšky jednej štvrtiny štvrťročnej ceny za Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál),
 - b) pri Nekritickom probléme 500,00 Eur (slovom: päťsto eur) za každý aj začatý deň omeškania, najviac však do výšky jednej štvrtiny štvrťročnej ceny za Služby systémovej a aplikačnej podpory (paušál).
- 19.2. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s poskytovaním Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) iných ako riešenie Problému, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 500,00 Eur (slovom: päťsto eur).
- 19.3. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s odovzdaním Diela podľa Závaznej objednávky, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý aj začatý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny uvedenej v Závaznej objednávke až do jej plnej výšky s DPH.
- 19.4. Ak Poskytovateľ poruší akýkoľvek iný záväzok vyplývajúci mu z SLA zmluvy vrátane jej príloh a tento nesplní ani v lehote piatich (5) pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa na jeho splnenie, Objednávateľovi vzniká nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5.000,-EUR (slovom: päťtisíc euro) za každé jednotlivé porušenie takéhoto záväzku až do výšky celkovej súhrnnej ceny Predmetu SLA zmluvy s DPH.
- 19.5. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa o viac ako šesťdesiat (60) kalendárnych dní, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške úrokovej sadzby 0,02 % z neuhradenej čiastky za každý deň omeškania.
- 19.6. Uplatnením nárokov Objednávateľa na zmluvné pokuty podľa SLA zmluvy nie sú dotknuté jeho nároky na náhradu škody, a to aj vo výške presahujúcej tieto zmluvné pokuty. Poskytovateľ je povinný uplatnené zmluvné pokuty Objednávateľovi uhradiť do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa uplatnenia nárokov.

Článok XX

Urovanie sporov

- 20.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vynaložiť všetko úsilie, aby urovnali akýkoľvek spor, ktorý medzi nimi vznikne v súvislosti splnením záväzkov z SLA zmluvy.
- 20.2. V prípade sporu si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia svoje stanovisko k danému sporu a akékoľvek riešenie, ktoré považujú za prijateľné. Ak to jedna zo Zmluvných strán považuje za užitočné, Zmluvné strany sa stretnú a pokúsia sa daný spor urovnať.

Článok XXI

Zmena SLA zmluvy

- 21.1. Táto SLA zmluva môže byť menená a doplňovaná iba na základe dohody Zmluvných strán, a to vo forme písomných číslovaných dodatkov, ktoré sú platné a účinné len vtedy, ak sú podpísané oboma Zmluvnými stranami a výslovne sa odvolávajú na túto SLA zmluvu.
- 21.2. Uzavretý dodatok musí byť v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä so ZVO, a príslušnou judikatúrou a rozhodovacou praxou týkajúcou sa uzatvárania dodatkov k zmluvám zadávaným verejným obstarávaním a so zmluvou o poskytnutí NFP. Dodatok k SLA zmluve môže byť uzatvorený iba za podmienok stanovených v zmluve o poskytnutí NFP.
- 21.3. Ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená písomne navrhnúť zmenu SLA zmluvy, predmetu jej plnenia, ako aj z nej vyplývajúceho obsahu práv a povinností Zmluvných strán, pričom touto zmenou nemôže dôjsť k podstatnej zmene predmetu plnenia, práv a povinností a narušeniu ekonomickej rovnováhy Zmluvných strán v prospech Poskytovateľa (ďalej len „**Návrh na zmenu**“). Návrh na zmenu Zmluvné strany predkladajú najmä prostredníctvom projektových manažérov.
- 21.4. Návrh na zmenu predloží predkladateľ Návrhu na zmenu Projektovému manažérovi Poskytovateľa a vyžiada si od neho stanovisko k predmetnému Návrhu na zmenu. Stanovisko podľa predchádzajúcej vety je povinný Projektový manažér Poskytovateľa odovzdať Projektovému manažérovi Objednávateľa najneskôr do piatich (5) pracovných dní od doručenia Návrhu na zmenu, pričom stanovisko obsahuje najmä vyjadrenie k vhodnosti, potrebnosti a realizovateľnosti navrhovaných zmien spolu s ich finančným a časovým ocenením, rozsahu potrebnej súčinnosti a vplyvu na celkovú funkčnosť IS CPV/LMS ako aj na ďalšie podmienky SLA zmluvy resp. k ďalším predpokladom uskutočnenia navrhovaných zmien. Stanovisko obsahuje nasledujúcu klasifikáciu navrhovanej zmeny:
- a) zmenu je možné realizovať bez dopadu na náklady plnenia,
 - b) zmenu je možné realizovať, ale s dopadom na náklady plnenia,
 - c) zmenu sa neodporúča realizovať s uvedením dôvodov,
 - d) zmenu nie je možné realizovať s uvedením dôvodov,
 - e) zmenu nie je možné realizovať v rámci existujúcej SLA zmluvy, s prípadným odporúčaním ako námet pre nový projekt.
- 21.5. Poskytovateľ je v prípade potreby povinný spolu s Návrhom na zmenu predložiť Objednávateľovi taktiež vypracované Stanovisko podľa predchádzajúceho bodu tejto SLA zmluvy, navrhovanú zmenu riadne zdôvodniť a zároveň navrhnúť text zmeny SLA zmluvy. Objednávateľ predloží navrhovanú zmenu SLA zmluvy na schválenie Riadiacemu výboru. Ak je zmena SLA zmluvy spôsobená neplnením alebo porušením SLA zmluvy Poskytovateľom, všetky dodatočné výdavky spojené s touto zmenou znáša Poskytovateľ.
- 21.6. Ak si podľa Poskytovateľa zmena podľa tohto článku SLA zmluvy vyžiada dodatočné náklady, alebo ak by mohla mať negatívny dopad na plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA zmluvy, Zmluvné strany sa dohodnú na zmene zmluvnej ceny. Musia však pritom rešpektovať predovšetkým príslušné pravidlá verejného obstarávania

týkajúce sa uzatvárania dodatkov k zmluvám a podmienky stanovené v zmluve o poskytnutí NFP.

- 21.7. Za zmenu sa na účely tohto článku považuje požiadavka Objednávateľa alebo Poskytovateľa, ktorá zjavne vybočuje z rámca Prílohy č. 1 a nebolo ju možné predpokladať ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti.

Článok XXII

Ukončenie SLA zmluvy

- 22.1. Táto SLA zmluva môže byť ukončená

- a) uplynutím času, na ktorý bola uzatvorená,
- b) vzájomnou písomnou dohodou Zmluvných strán,
- c) odstúpením od SLA zmluvy v prípadoch stanovených touto SLA zmluvou alebo z dôvodov ustanovených zákonom a
- d) výpoveďou.

- 22.2. Odstúpenie od SLA zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie od SLA zmluvy, ako aj jeho právne účinky sa spravujú podľa ust. § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.

- 22.3. Okrem skutočností uvedených v § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka a prípadov podstatného porušenia SLA zmluvy označených v texte SLA zmluvy alebo v jej prílohách, je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od SLA zmluvy najmä v prípade, ak:

- a) si Poskytovateľ opakovane (minimálne 2x) neplní svoje povinnosti vyplývajúce z SLA zmluvy,
- b) Poskytovateľ opakovane (minimálne 2x) neodôvodnene odmietne alebo zanedbá plnenie pokynov, ktoré vydá Projektový manažér Objednávateľa,
- c) Poskytovateľ preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť, vstúpi do likvidácie alebo bude na jeho majetok vyhlásený konkurz alebo reštrukturalizácia alebo sa stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka, je v úpadku alebo bude voči nemu začaté exekučné konanie,
- d) Poskytovateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo podnikaním, alebo trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie,
- e) Poskytovateľ v procese verejného obstarávania alebo udeľovania grantov financovaných z rozpočtu Európskej únie je vyhlásený za subjekt, ktorý vážne porušil zmluvu tým, že si neplní svoje zmluvné povinnosti,
- f) u Poskytovateľa došlo k predaju podniku alebo sa zmenili členovia skupiny dodávateľov, ktorí sa zaviazali plniť SLA zmluvu,
- g) Poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie SLA zmluvy, alebo

- 22.4. Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA zmluvy v prípade skončenia alebo zániku zmluvy, na základe ktorej bude poskytnutý NFP, a to bez ohľadu na právny titul skončenia alebo zániku zmluvy o poskytnutí NFP.

- 22.5. Objednávateľ má ďalej právo od SLA zmluvy odstúpiť v prípade, ak je to stanovené SLA zmluvou alebo Poskytovateľ podstatným spôsobom porušuje svoje povinnosti

podľa SLA zmluvy, alebo ak je podľa posúdenia Objednávateľa zjavné, že Poskytovateľ nebude schopný riadne splniť všetky svoje povinnosti z SLA zmluvy.

- 22.6. Odstúpenie od tejto SLA zmluvy sa nedotýka práva na náhradu škody, zmluvných pokút, práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady ani iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení SLA zmluvy.
- 22.7. Pri odstúpení od SLA zmluvy Objednávateľ nie je povinný vrátiť Poskytovateľovi akékoľvek plnenia poskytnuté Poskytovateľom na základe SLA zmluvy a tieto plnenia sa doručením odstúpenia stávajú vlastníctvom Objednávateľa a súčasne Objednávateľ k nim nadobúda Licenciu v zmysle článku X SLA zmluvy, ak k nim Objednávateľ nenadobudol vlastníctvo (resp. Licenciu) ešte pred odstúpením. V prípade odstúpenia od SLA zmluvy sa už poskytnuté a/alebo riadne prevzaté plnenia nevracajú a všetky plnenia, postupy a/alebo konania podľa SLA zmluvy sa zastavujú; Poskytovateľ má nárok na finančné plnenie zodpovedajúce poskytnutému a/alebo prevzatému plneniu zo strany Objednávateľa. Zmluvné strany vylučujú aplikáciu ustanovenia § 351 Obchodného zákonníka s výnimkou druhej vety odseku 1.
- 22.8. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od SLA zmluvy len v prípade, ak Objednávateľ ani na základe písomnej výzvy Poskytovateľa v lehote minimálne šesťdesiat (60) kalendárnych dní od jej doručenia neodstráni podstatné porušenie SLA zmluvy. Podstatným porušením SLA zmluvy Objednávateľom sa rozumie situácia, keď je Objednávateľ v omeškaní s plnením povinnosti podľa SLA zmluvy o viac ako šesťdesiat (60) kalendárnych dní.
- 22.9. Objednávateľ je oprávnený ukončiť SLA zmluvu písomnou výpoveďou doručenou Poskytovateľovi a to aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou jeden mesiac, ktorá začína plynúť dňom nasledujúcim po dni doručenia výpovede Poskytovateľovi.
- 22.10. Objednávateľ má právo bez akýchkoľvek sankcií odstúpiť od SLA zmluvy s Poskytovateľom v prípade, ak ešte nedošlo k plneniu z SLA zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a výsledky kontroly Objednávateľa neumožňujú financovanie výdavkov vzniknutých z Verejného obstarávania.

Článok XXIII

Záverečné ustanovenia

- 23.1. Táto SLA zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a so Zákonom o slobodnom prístupe k informáciám. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto medzi Zmluvnými stranami pretrvávajú aj po uplynutí doby, na ktorú je SLA zmluva uzatvorená.
- 23.2. Táto SLA zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv. Zverejnenie SLA zmluvy sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie obsiahnuté v tejto SLA zmluve sa nepovažujú za dôverné.

- 23.3. Túto SLA zmluvu je možné meniť očíslovaným písomným dodatkom podpísaným oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán postupom podľa článku XXI tejto SLA zmluvy. SLA zmluvu je možné ukončiť len písomne.
- 23.4. Táto SLA zmluva je vyhotovená v deviatich (9) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží šesť (6) rovnopisov a Poskytovateľ obdrží tri (3) rovnopisy.
- 23.5. Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto SLA zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto SLA zmluvy ako celku. Pokiaľ nastane situácia podľa predchádzajúcej vety, Zmluvné strany nahradia toto neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojím obsahom a účelom bude čo najviac približovať.
- 23.6. Táto SLA zmluva vrátane všetkých jej príloh predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto SLA zmluvy.
- 23.7. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto SLA zmluvy, alebo v súvislosti s touto SLA zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom, Autorským zákonom a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými a účinnými v čase rozhodujúcom pre posúdenie vzniku, zmeny alebo zániku práv a povinností a s prihliadnutím na intertemporálne ustanovenia týchto právnych predpisov. Spory vzniknuté z tejto SLA zmluvy a/alebo na základe tejto SLA zmluvy rozhodujú súdy Slovenskej republiky; ak je Poskytovateľ zahraničnou osobou alebo sa ňou stane, bude príslušným na rozhodovanie súd určený podľa sídla Objednávateľa.
- 23.8. Zmluvné strany tejto SLA zmluvy po jej prečítaní vyhlasujú, že súhlasia s jej obsahom a prílohami, ktoré tvoria súčasť tejto SLA zmluvy. Táto SLA zmluva bola uzavretá podľa skutočnej a slobodnej vôle Zmluvných strán, nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

Všeobecné informácie.

Cieľom opisu predmetu zákazky je zadefinovanie potrebných služieb, činností a rolí, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie systémovej, aplikačnej podpory a rozvoja IS CPV a IS LMS. Zároveň dokument poskytuje stručný prehľad o systéme CPV/LMS, ktorý determinuje požiadavky na systémovú a aplikačnú podporu. V prípade, ak sa v opise predmetu zákazky nachádza odvolávka, resp. odkaz na konkrétneho výrobcu, výrobný postup, obchodné označenie, patent, typ, oblasť alebo miesto pôvodu alebo výroby, verejný obstarávateľ bude v súlade s § 42 ods. 3 zákona akceptovať aj ekvivalent, ktorý v rovnakom alebo vyššom rozsahu splní požiadavky verejného obstarávateľa.

Za účelom podpory riadenia realizácie CPV AK EŠIF bol vytvorený oficiálny portál (<https://cpv.mirri.gov.sk/>). Portál CPV pozostáva z verejnej a neverejnej časti. Dokument CPV AK EŠIF tak ako aj iné dokumenty sú prístupné na <https://cpv.mirri.gov.sk/stranka/dokumenty-na-stiahnutie>.

Verejná časť portálu CPV je dostupná širokej verejnosti a obsahuje informácie týkajúce sa CPV AK EŠIF, ako napr. dokumenty k CPV, prehľad realizovaných a plánovaných školení, informácie o obsahu vzdelávacích modulov, prezentácie z realizovaných školení, štatistické údaje o realizácii CPV. Služi ako prístupový bod k systému LMS, k e-learningovým a online kurzom a k profilu AK EŠIF cez používateľský účet.

Predmetom zákazky je zabezpečenia kontinuity prevádzky a rozvoja IS CPV a IS LMS nižšie popísanej PaaS služby ID2.1 ako aj zabezpečenia kontinuity prevádzky služieb SaaS pre stotožnenie údajov s referenčnými údajmi, ako sú uvedené pod ID 3.4, ID 3.5, ID3.6 a ID 3.7 v Katalógu služieb vládneho cloudu, a ktoré sú vybudované nad službou ID2.1. Výsledkom procesu verejného obstarávania bude Zmluva o poskytovaní servisných služieb - SLA zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie služieb systémovej a aplikačnej podpory, rozvoja a údržby informačného systému CPV a LMS pre vybrané služby PaaS vládneho cloudu.

Informačné systémy CPV a LMS sú súčasťou vládneho cloudu.

Systémy využívajú štandardné zabezpečenie - nie sú definované špeciálne bezpečnostné požiadavky. Jedná sa o bežný agendový systém bez spracovávania utajovaných, alebo iných citlivých informácií. Z toho vyplývajú aj základné bezpečnostné požiadavky v zmysle klasifikácie ISVS (KATEGORIA II v zmysle prílohy č. 2 k vyhláške č. 362/2018 Z. z.). Auditovanie je realizované na úrovni systému IS CPV a IS LMS.

Systém IS CPV a IS LMS má vlastnú správu číselníkov, spravovanú manuálne správcom aplikácie prostredníctvom GUI systému. Zoznam dostupných číselníkov (základných alebo rozšírených) je dostupný v rámci systému.

Informačný systém CPV

Vývojové nástroje použité na vývoj aplikácie: ASP NET, Visual Studio, C#, SSMS, MS Build
Aktuálny stav a požiadavky na HW - servre (sizing) pre aplikačný a Web server v prostredí PROD a FIX je OS Microsoft Windows Server 2012 R2 (64-bit).

Požiadavky na softvérové licencie

- Potrebne licenčne pokryť OS uvedených serverov v predchádzajúcom bode. Požadovaná verzia OS je Windows Server minimálne 2012 R2, v prípade PDF generátora je požadovaná striktne táto verzia.

- Požadovaná licencia na MS Office 2013 Professional Plus Eng x86/x64 pre server PDF generátor je nutné použiť exaktne uvedenú verziu.
- Min. MS SQL Server 2016 Standard/Express edícia.

Sieťová infraštruktúra a iné požiadavky

- Možnosť prepojenia infraštruktúry za účelom údržby systému a monitoringu.
- Pripojenie systému na SMTP server a poskytnutie systémového konta pre odosielanie notifikácií – odosielanie do všetkých domén bez obmedzení.
- Poskytnutie systémových služieb pre presný čas a Windows aktualizácie.
- Zabezpečený VPN prístup, pre monitoring a konfiguráciu cieľových prostredí zo strany dodávateľa vrátane možnosti prenosu súborov.

Informačný systém LMS

Vývojové nástroje použité na vývoj aplikácie: PHP, Visual Studio

Aktuálny stav a požiadavky na HW - server (sizing) pre aplikačné a DB server v prostredí PROD a FIX je CentOS Linux 7.7 (64-bit).

Sieťová infraštruktúra a iné požiadavky

- Možnosť prepojenia infraštruktúry za účelom údržby systému a monitoringu.
- Pripojenie systému na SMTP server a poskytnutie systémového konta pre odosielanie notifikácií – odosielanie do všetkých domén bez obmedzení.
- Poskytnutie systémových služieb pre presný čas.
- Zabezpečený VPN prístup, pre monitoring a konfiguráciu cieľových prostredí zo strany dodávateľa vrátane možnosti prenosu súborov.

Verejný obstarávateľ umožňuje uchádzačom ponúknuť aj ekvivalent k aktuálne používanej SW platforme. Za (funkčný) ekvivalent sa v takomto prípade považuje také riešenie, ktoré spĺňa úžitkové, prevádzkové a funkčné charakteristiky, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie účelu, na ktoré je obstarávaný predmet zákazky určený, pričom za (funkčný) ekvivalent sa nepovažuje najmä také riešenie, z ktorého prijatím/plnením by boli spojené ďalšie vyvolané neprimerané náklady na strane verejného obstarávateľa.

Predmetom zákazky je poskytnutie a zabezpečenie služieb spojených s prevádzkou a údržbou existujúceho informačného systému centrálného plánu vzdelávania (IS CPV) a jeho integrovanej súčasti informačného systému LMS (IS LMS) s cieľom zabezpečiť dostupnosť, udržiateľnosť a rozvoj IS CPV a IS LMS (pre oba IS ďalej v texte aj „Systém“, v príslušnom gramatickom tvare), a to prostredníctvom nasledujúcich služieb:

- a) Systémová/technická podpora prevádzky,
- b) Služby systémovej/systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál),
- c) Aplikačná podpora, Služby rozvoja systémov

Systémová podpora prevádzky bude zahŕňať zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS CPV a IS LMS vrátane riešenia incidentov (prevádzková podpora a údržba Systému, odstránenie prípadných chýb Systému, profylaktiky, zabezpečenie dostupnosti a prevádzkových vlastností Systému; služby systémovej podpory pozostávajú z kontroly systémových logov, inštalácie aktualizácií Systému, inštalácie aktualizácií databázy) vo fixnom rozsahu 24 Ľlovekohodín mesačne;

Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) sú nadpaušálne servisné služby, ktoré pozostávajú z činností na zabezpečenie bezproblémového chodu, prevádzky systému IS CPV/LMS v prostredí rôznych partnerov a subjektov, ktorý sa podieľajú na rozvoji, chode a prevádzke IS CPV/LMS. Tieto činnosti sú vykonávané na základe Servisnej objednávky Objednávateľa.

Aplikačná podpora, služby rozvoja systémov budú zahŕňať úpravy a zmeny funkčnosti existujúceho systému IS CPV a IS LMS, ktoré vyplynú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Systému, ako aj zabezpečenie aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému (vykonanie a zapracovanie požadovaných úprav a zmien Systému, na základe písomnej požiadavky, alebo požiadavky zaslanej emailom, či prostredníctvom elektronického systému na evidenciu požiadaviek poskytnutého Objednávateľom).

Systémová podpora prevádzky

Služby systémovej podpory zabezpečia kontinuálnu prevádzku systémov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť dostupnosť prevádzkových vlastností systému a v prípade výskytu chýb systémov garantuje reakciu v zmysle SLA.

V rámci systémovej podpory je zahrnutá aj podpora licencií platformy IS CPV a IS LMS, ktorá sa bude vykonávať ako súhrnná podpora základných a nevyhnutných softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, internetové prehliadače, prípadne aj kancelárske IT balíky) s aktuálnymi technológiami a platformami za účelom zabezpečenia kontinuálnej prevádzky systémov CPV a LMS.

Služby systémovej podpory sú poskytované v rozsahu popísanom nižšie. Rozsah predplatených Človekohodín na zabezpečenie systémovej podpory predstavuje 24 Človekohodín za jeden kalendárny mesiac. Tieto služby sú poskytované paušálne, a to bez zvláštnych preberacích procedúr. Poskytovateľ je povinný zaslať výstup Objednávateľovi/Zákazníkovi z nižšie uvedených kontrol na pravidelnej mesačnej báze.

Systémová podpora zahŕňa nasledujúce služby:

Kontrola obsadenosti diskového priestoru.
Kontrola backup-u pre databázový server.
Kontrola obsadenosti dát a zálohovania.
Kontrola logov aplikačného servera.
Kontrola PDF konvertera. Kontrola služieb (či bežia, ako, ..)
Kontrola logov aplikačného servera pre Email sender.
Kontrola integračných rozhraní.
Súčinnosť pri konfigurovaní zmien IT prostredia.
Vynútené konfiguračné zmeny podporného software a aplikácie.
Inštalácia update-ov aplikácie.
Komplexné testovanie aplikácie.
Projektová podpora.

Profylaktika aplikačnej vrstvy.

Podpora pri plánovaných odstavkách IS.

Rozsah činností

- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, emailového servera,

- pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledne odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
- pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
- logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
- kontrola prostredia, v ktorom IS beží,
- udržiavanie repozitára zdrojov kódov,
- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- realizácia prevádzkových zásahov (správa systému),
- podpora, resp. aktualizácia konfigurácie systému,
- monitorovanie aplikácie.

Uvedené služby budú automaticky poskytované na všetkých prostrediach SW platformy použitej v rámci IS CPV a IS LMS.

Rozsah: V rámci mesačného paušálu, 24 Ľlovekohodín mesačne

a) všetky činnosti budú vykonávané na dennej báze pokiaľ sa nedohodne inak. Poskytovateľ môže činnosti vykonávať aj vzdialeným prístupom a môže použiť aj automatické nástroje na monitorovanie a sledovanie parametrov tejto služby.

b) v prípade potreby odstávky prevádzky IS bude odstávka vykonaná v čase, na ktorom sa Objednávateľ/Zákazník a Poskytovateľ vzájomne dohodnú. Technologické odstávky budú plánované mimo prevádzkového času IS.

c) v prípade plánovanej technologickej odstávky bude Profylaktika vykonaná v dohodnutom rozsahu vyžiadanom Objednávateľom/Zákazníkom.

Pre systémovú podporu IS CPV a IS LMS sa predpokladajú nasledovné služby:

A. Hotline, projektová a konzultačná podpora

B. Servisný zásah

Rozsah služieb a podmienky ich poskytovania:

Poskytovateľ:

- zabezpečiť príjem všetkých dotazov, požiadaviek, incidentov od Objednávateľa/Zákazníka resp. jeho oprávnených osôb,
- zabezpečiť evidenciu prijatých požiadaviek, incidentov v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek a incidentov inak aj nástroj riadenia,
- zabezpečiť identifikáciu a riešenie prijatých požiadaviek, incidentov a chýb.
- sa zaväzuje služby podľa tejto dohody poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov v časoch od 8:00 hod. do 16:00 hod. Uvedená povinnosť Poskytovateľa/Dodávateľa sa vzťahuje na všetky služby poskytované v zmysle tejto dohody,

A. Hotline, projektová a konzultačná podpora

Rozsah činností

- Hotline, projektová a konzultačná podpora je vykonávaná v rámci mesačného paušálu len pri incidentoch (chybách v systémoch),
- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností elektronického systému na evidenciu incidentov a požiadaviek,
- vedenie evidencie nahlásených incidentov,
- zber a evidencia incidentov,

- identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Objednávateľa/Zákazníka, jeho analýza a samotné riešenie, v rámci mesačného paušálu.
 - poskytovanie konzultácií o incidentoch,
 - riešenie eskalácií, poskytovanie reportovania a štatistických hlásení o incidentoch.
- V prípade potreby, na vyžiadanie Objednávateľa/Zákazníka poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi/Zákazníkovi report, výstup k jednotlivým požiadavkám a incidentom z elektronického systému na evidenciu požiadaviek a incidentov.

B. Servisný zásah

Rozsah činností

- Poskytovateľ poskytne riešenie v prípade kritických/ normálnych/ nízkych incidentoch v stanovenom čase,
- o výsledku servisného zásahu bude poskytovateľ informovať Objednávateľa/Zákazníka bezodkladne,
- lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.,
- posúdenie problému na kritický alebo nekritický je v kompetencii Objednávateľa/Zákazníka,
- služba bude dodávaná počas celej platnosti tejto dohody,
- aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na nekritický; toto však nezavaruje Poskytovateľa/Dodávateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému.

Kategórie incidentov

Kategória chyby Kritická, A – Chyby spôsobujúce nefunkčnosť systému, neschopnosť prevádzky, alebo jeho podstatnej časti.

Havarijné chyby spôsobujúce zlyhanie celého riešenia.

Závažné chyby spôsobujúce destabilizáciu riešenia, vrátane databáz a chyby spôsobujúce generovanie nesprávnych, alebo neúplných údajov, výstupov, reportov.

Právne chyby kde je plnenie zaťažené právom tretej osoby, alebo jeho používanie zakladá porušenie práv tretej osoby.

Kategória chyby Závažná, B – chyby spôsobujúce nepoužiteľnosť/nefunkčnosť prevádzky Čiastkového plnenia, pričom ostatné Čiastkové plnenia sú riadne a úplne funkčné, použiteľné a prevádzkyschopné. (napr. nesprávne generovanie výstupov, nesprávne zobrazovanie informácií, dlhá odozva služby a pod.), resp. chyby spôsobujúce značné problémy, ale v systéme/procese je možné pokračovať aplikovaním náhradného riešenia, resp. Chyby spôsobujúce podstatné obmedzenie funkčnosti prevádzky čiastkového plnenia, resp. chyby spôsobujúce činnosť Plnenia, ktorá nie je v súlade s Dokumentáciou.

Kategória chyby Nekritická, C – chyby bez dopadu na samotnú funkčnosť systémov, ktoré však môžu spôsobiť obmedzenie pre užívateľa pri jeho používaní či obsluhu, resp. Chyby formálneho, či kozmetického charakteru, resp. akékoľvek iné Chyby ako Chyby kategórie A a B.

SLA:

Kategória chyby	Služba / Aktivita	Reakčná doba v Bežnej prevádzke
-----------------	-------------------	------------------------------------

Kritická, A

Prvá odozva	4 hod
Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	8 hod
Doba trvalého vyriešenia	24 hod

Závažná, B

Prvá odozva	16 hod
Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
Doba trvalého vyriešenia	96 hod

Nekritická, C

Prvá odozva	36 hod
Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	72 hod
Doba trvalého vyriešenia	120 hod

Paušálny mesačný poplatok za poskytnutie Systémovej podpory predstavuje 24 Človekohodín. Systémová podpora v trvaní 24 mesiacov predstavuje 576 Človekohodín.

Nahlasovanie požiadaviek/ incidentov:

Elektronický systém na evidenciu incidentov a Požiadaviek Poskytovateľa, v prípade nefunkčnosti tejto aplikácie na e-mailovú adresu oznámenú Poskytovateľom.

Nahlasovaný problém musí obsahovať tieto podrobné informácie zabezpečujúce jeho jednoznačnú simuláciu:

- podrobný popis
- podľa potreby printscreen obrazovky alebo identifikácia dotknutého objektu
- typ prostredia (prevádzkové, testovacie, školiace)
- prípadne aj meno používateľa, u ktorého sa daná chyba prejavila

V prípade, že nahlásený Incident má za následok znemožnenie prevádzky IS (priorita KRITICKÁ), je poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s oprávnenými osobami Objednávateľa/Zákazníka, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby nebola prerušená prevádzka systémov a incident bol odstránený bezodkladne.

V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom/Zákazníkom k zisteniu nových chýb, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS, budú pre tieto chyby Objednávateľom/Zákazníkom založené nové incidenty.

Novo vzniknuté Incidenty budú klasifikované podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa riadia podľa klasifikácie ich priority.

Čas od poskytnutia riešenia – vyriešenia Incidentu/Problému poskytovateľom do Akceptovania/ Neakceptovania, resp. nahlásenia defektov, alebo súvisiacich nových Incidentov Objednávateľom/Zákazníkom sa do času riešenia Incidentu/Problému poskytovateľom nezapočítava.

V prípade nutnosti zabezpečenia súčinnosti iného partnera alebo zamestnanca na strane Objednávateľ/Zákazník pre potreby vyriešenia incidentu čas na zabezpečenie náhradného riešenia a /alebo doba trvalého vyriešenia začína plynúť od poskytnutia súčinnosti v zmysle tohto bodu dohody.

Eskalačný proces.

V prípade ak sa strany dohody nedohodnú na:

- a) činnostiach zmenového procesu alebo

b) na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, resp. rovnakej kategorizácii priority eskalujú to na zodpovedné osoby oboch strán dohody.

Aplikačná podpora, Služby rozvoja systémov

Pod rozvojom systému IS CPV a IS LMS rozumieme analytické a komplexné programátorské služby pre rozvoj a rozšírenie funkcionalít a možnosti širšieho využitia existujúceho systému, prípadný redizajn portálu CPV, IS CPV a IS LMS.

Aplikačná podpora zahŕňa nasledujúce služby:

Požiadavky na zmeny a úpravy aplikácie.

Požiadavky na zapracovanie legislatívnych zmien.

Požiadavka na tvorbu nových modulov.

Aktualizácia dokumentácie.

Testovanie jednotlivých zmien aplikácie.

Projektové riadenie.

Dátová podpora súvisiaca so zabezpečením činností súvisiacej so spracovaním, tvorbou, migráciou, napĺňaním, úpravou, zmenou, validáciou, sprístupňovaním a archiváciou dát.

Tvorba a úprava elektronického vzdelávacieho obsahu.

- pod rozvojom systémov tiež rozumieme úpravu užívateľského prostredia, vzdelávacích programov a modulov, vytváranie nových vzdelávacích programov a modulov, úprava existujúcich a tvorba nových reportov/výstupov, dotazníkov, filtrov, profilov, používateľských účtov, vzorov potvrdení, vzorových notifikačných emailov a tiež nahrávania a aktualizovania testovacích otázok k jednotlivým vzdelávacím modulom.

- ďalej pod rozvojom systému IS CPV a IS LMS rozumieme služby školenia užívateľov a administrátorov SW platformy použitej v oboch IS a aktualizáciu licencií SW platformy použitej v oboch IS.

- pod rozvojom systému IS CPV a IS LMS rozumieme aj analytické a komplexné programátorské a testovacie práce súvisiace s prechodom (technologický update) na vyššiu verziu SW platformy použitej v oboch IS.

Tvorba a úprava elektronického vzdelávacieho obsahu zahŕňa tvorbu a aktualizáciu existujúcich e-learningových kurzov a tvorba nových e-learningových kurzov, či voľných dištančných kurzov, ich nasadenie a nastavenie v prostredí IS CPV a IS LMS.

Služba Rozvoj systému IS CPV a IS LMS podľa požiadaviek Objednávateľa/Zákazníka bude realizovaná na základe objednávok zo strany Objednávateľa/Zákazníka, evidovaných v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek. Objednávka bude prílohou faktúry.

Služba Rozvoj systémov IS CPV a IS LMS bude realizovaná len na základe odsúhlasených požiadaviek a objednávky od Objednávateľa/Zákazníka.

Realizácia procesu Požiadavka na zmenu

Zaslanie návrhu požiadavky na zmenu od Objednávateľa/Zákazníka.

Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu.

Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov.

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek a vyriešení problému/ požiadavky a tiež jeho zaslaním formou emailu príslušnej oprávnenej osobe Objednávateľa/Zákazníka. Rozsah

potrebnej práci uvedie poskytovateľ v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek a emailom osobám určeným zo strany Objednávateľa/Zákazníka. V prípadnej Analýze dopadov budú uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k predmetnej realizácii Požiadavky na zmenu.

Realizácia požiadavky na zmenu.

K začatiu realizácie požiadavky na zmenu dôjde až po zaevidovaní požiadavky v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek, prípadne emailom zo strany Objednávateľa/Zákazníka určenými oprávnenými osobami a odsúhlasením zo strany Objednávateľa/Zákazníka. V prípade, že navrhované riešenie Požiadavky na zmenu predpokladá finančnú úhradu, dôjde k realizácii až po prijatí objednávky od Objednávateľa/Zákazníka. Ak sa Objednávateľ/Zákazník rozhodne požiadavku na zmenu nerealizovať, oznámi to bez zbytočného odkladu Poskytovateľovi.

Realizácia zmeny pozostáva z:

- a) Návrhu zaslaného osobe na to určenej zo strany Objednávateľa/Zákazníka, zostavenie (build) v prípade potreby popis aj v detailnej funkčnej špecifikácii a nasadenie (deployment) pre testovacie inštalácie v prostredí Poskytovateľa,
- b) Prípravy migračných skriptov ak sú potrebné,
- c) Výkonu interných funkčných / integračných testov v prostredí Poskytovateľa,
- d) Podpory pri výkone funkčného a Akceptačného testu u Objednávateľa/Zákazníka,
- e) Notifikácie o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
- f) Výkonu dátovej migrácie (podľa potreby).

Otestovanie požiadavky na zmenu.

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a následne zmenu nasadiť na testovacie prostredie Objednávateľa/Zákazníka.

Záverečné akceptovanie.

Zapracovanie - Nasadenie Požiadavky na zmenu bude Objednávateľom/Zákazníkom po vykonaní Akceptačného testu potvrdené prostredníctvom informácie zaslanej emailom osobe určenej zo strany Poskytovateľa a v elektronickom systéme na evidenciu požiadaviek.

Zmenové príručky.

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, Poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov a odovzdaním aktuálnych zdrojových kódov Objednávateľovi/Zákazníkovi je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek alebo doplnených, upravených pôvodných príručiek a zaznamenanie vykonaných zmien. Rovnako podľa potreby Poskytovateľ zabezpečí aktualizáciu Používateľskej alebo Administračnej príručky.

V prípade potreby a požiadavky od Objednávateľa/Zákazníka poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi/Zákazníkovi report/výstup k jednotlivým požiadavkám z elektronického systému na evidenciu požiadaviek, v ktorom sa zaznamenávajú všetky požiadavky a incidenty.

Na služby aplikačnej podpory je predpoklad 1130 Ľlovekohodín.

Služby aplikačnej podpory sú spoplatnené sadzbou,- EUR bez DPH za jednu Ľlovekohodinu poskytnutia takejto služby.

Predpokladaný počet hodín na servisnú podporu
--

Servisná podpora, 24 mesiacov	576 Človekohodín
-------------------------------	------------------

Predpokladaný počet hodín na aplikačnú podporu	
Aplikačná podpora na rozvoj IS CPV	400 Človekohodín
Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS	230 Človekohodín
Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS, úprava a tvorba e-learningových kurzov	500 Človekohodín

Spolu	1706 Človekohodín
--------------	--------------------------

Definície:

AK EŠIF - administratívna kapacita európskych štrukturálnych a investičných fondov - špecifické pracovné miesto vo verejnej správe (ústrednej správe a územnej samospráve), slúžiace na výkon činností na zabezpečenie riadenia, implementácie, kontroly a auditu EŠIF v PO 2014 – 2020

CPV AK EŠIF - Centrálny plán vzdelávania AK EŠIF na PO 2014 – 2020 je základný nástroj pre vzdelávanie AK EŠIF na národnej úrovni, vytvorený v súlade s Partnerskou dohodou SR na roky 2014-2020, vychádza z plnenia cieľa OP TP, Prioritná os 1, špecifického cieľa 1, bodu C - Zavedenie a realizácia centrálneho plánu vzdelávania, odrážajúceho potreby štandardizovaných pracovných pozícií. Centrálny plán vzdelávania je určený všetkým subjektom zapojeným do riadenia, implementácie, kontroly a auditu EŠIF v SR na PO 2014-2020 v zmysle Systému riadenia EŠIF na PO 2014-2020 a Systému finančného riadenia štrukturálnych fondov, Kohézneho fondu a Európskeho námorného a rybárskeho fondu na programové obdobie 2014-2020

EŠIF - Európske štrukturálne a investičné fondy

IS - Informačný systém.

IS CPV - Informačný systém Centrálny plán vzdelávania - informačný systém slúžiaci na evidenciu administratívnych kapacít (databáza AK EŠIF), manažment vzdelávacích aktivít a reportovanie údajov o administratívnych kapacitách a vzdelávacích aktivitách. Počet evidovaných používateľských účtov v IS CPV závisí od počtu AK EŠIF

IS LMS - Learning Management System. Informačný systém určený na dištančné štúdium a testovanie integrovaný na IS CPV

Portál CPV - verejne prístupná webová stránka obsahujúca informácie o vzdelávacích aktivitách organizovaných OAKE, prístupový bod pre AK EŠIF do systému dištančného vzdelávania (e-learning, online vzdelávanie, testovanie AK EŠIF)

Databáza AK EŠIF je zoznam všetkých AK EŠIF (zamestnancov na miestach AK EŠIF) aktívne pôsobiacich v organizáciách zapojených do riadenia, implementácie, kontroly a auditu EŠIF v SR v PO 2014-2020 (od nástupu do pracovného pomeru až do ukončenia pracovného pomeru). Prístup do databázy AK EŠIF je zabezpečený cez portál CPV.

Dištančné vzdelávanie - prebieha formou e-learningu alebo formou online vzdelávania

Dištančné vzdelávanie formou online - vzdelávanie s využitím informačných a komunikačných technológií. Forma dištančného vzdelávania, pri ktorej je proces výučby realizovaný

prostredníctvom PC a internetu vo virtuálnom prostredí; interakcia lektora a účastníkov vzdelávania prebieha v rovnakom čase

E-learning - dištančná forma vzdelávania, vzdelávanie s využitím informačných a komunikačných technológií. E-learningové vzdelávanie využíva rôzny multimediálny obsah, ako sú prezentácie, texty, odkazy, video, animované sekvencie, hlasové komentáre, zdieľané pracovné plochy, vlastné poznámky, testy, atď. Forma štúdia, pri ktorej je proces výučby (text alebo ďalšie média ako nosiče informácií) oddelený od procesu učenia (účastník vzdelávania študuje samostatne)

Vzdelávací program - program, ktorý vedie k získaniu, doplneniu, obnoveniu, rozšíreniu alebo prehĺbeniu vedomostí a zručností v určitej oblasti napr. vo verejnom obstarávaní, v implementácii EŠIF. Má definovaný cieľ, cieľovú skupinu, učebný plán, formu a metódy vzdelávania. Vzdelávací program je ucelený program určovania, naplňovania a overovania cieľov, obsahu, metód a foriem vzdelávacieho procesu, jeho hodnotenia, organizácie a riadenia. Vzdelávací program je členený na moduly.

Voľný vzdelávací kurz - dištančný kurz, ktorý môže AK EŠIF absolvovať po prihlásení do IS LMS na báze dobrovoľnosti

Vzdelávacia aktivita - vzdelávacia jednotka, ktorá je obsahovo a názvom totožná, či odvodená zo vzdelávacieho modulu. Vytvorená je zo vzdelávacieho modulu s konkrétnym dátumom a časom realizácie vzdelávacej aktivity a je zverejnená na internetovej stránke CPV.

Vzdelávací modul - samostatná, ucelená, záväzná, časová a obsahová vzdelávacia jednotka vzdelávacieho programu

SLA – dohoda o úrovni poskytovania služieb

BUILD je verzia programového vybavenia IS CPV/LMS so zmeneným funkčným rozsahom, vyvinutá z podnetu Objednávateľa alebo Poskytovateľa za účelom zvýšenia jeho kvality (rýchlosť spracovania, stabilita, úspora zdrojov) a za účelom úpravy chýb vo funkcionalite IS CPV/LMS. Jeho súčasťou je podrobná dokumentácia zmien údajov (v prípade dátových zmien) alebo informácia o zmene programového vybavenia (v prípade opráv funkcionality). Poradie BUILD-ov navrhuje Poskytovateľ a schvaľuje Projektový manažér Objednávateľa.

Návrh riešenia Požiadavky je celkový návrh riešenia Požiadavky zo strany Poskytovateľa, ktorý podľa relevantnosti vo vzťahu ku konkrétnemu druhu požadovanej Služby zahŕňa najmä analýzu Požiadavky, odhad prácnosti, časový rámec realizácie Požiadavky, celkovú cenu realizácie Požiadavky, identifikáciu osôb, ktoré budú plniť SLA zmluvu na strane Poskytovateľa.

Službou Servisný zásah - záväzok Poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch kritických a nekritických problémoch systémov a aplikácie v stanovenom čase

Služba Hot-Line - riadenie poskytovaných servisných služieb a činností elektronického systému na evidenciu požiadaviek. Ďalej znamená poskytovanie prvoúrovňovej podpory Objednávateľovi/Zákazníkovi pri využívaní systému, t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci so SW platformou použitou v IS CPV a LMS. Projektová podpora zabezpečuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov požiadaviek na zmenu, eskalácií, reportovania a štatistických hlásení medzi Objednávateľom/Zákazníkom a Poskytovateľom.

Služba Požiadavka na zmenu - služby Poskytovateľa vedúce k ďalšiemu rozvoju, úpravám a integrácii systémov CPV a LMS a aplikácie, na základe požiadavky Objednávateľa/Zákazníka prípadne na základe odporúčenia Poskytovateľa a za podmienok uvedených v tejto dohode.

Požiadavka na zmenu (PZ)/ Správa zmien znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Ide o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť, alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

Služba Profylaktika aplikačnej vrstvy - predstavuje činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému CPV a LMS. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby, pomocou povoleného vzdialeného prístupu k IS s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Vykonané služby kontroly sa zapisujú do pracovného výkazu, Poskytovateľ je povinný vykonať službu vo vopred dohodnutom termíne a na vyžiadanie Objednávateľa/Zákazníka poskytnúť výkaz či výstup z monitorovania systémov.

Reakčná doba je časový úsek, do ktorého je Poskytovateľ povinný reagovať na existujúci Problém potvrdením o prijatí Problému a ktorý začína plynúť zadaním Problému do Nástroja riadenia. Počas Reakčnej doby je Poskytovateľ povinný zahájiť prešetrenie Problému. Od Poskytovateľa sa vyžaduje taká Reakčná doba, aby nebola prekročená celková Doba identifikácie a kategorizácie Problému.

Čas na zabezpečenie náhradného riešenia - znamená, že bolo uplatnené riešenie do systému (služba/prevádzka bola čiastočne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa/Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ vykoná náhradné riešenie problému.

Zabezpečenie náhradného riešenia - dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Objednávateľa/Zákazníka.

Doba trvalého vyriešenia - najneskorší čas, dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Objednávateľov/Zákazníkov incident/problém, t.j. znamená čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa/Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne trvalé riešenie incidentu/problému.

Bežná prevádzka - prevádzka v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 16:00 hod. s výnimkou štátom uznaných sviatkov a víkendov.

Jeden Človekoden - 8 pracovných hodín.

Jedna Človekohodina - základná časová jednotka pre vykazovanie prácností, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto dohody je 0,5 hodiny (30 minút).

Príloha č. 2 – Spôsob poskytovania Služieb

A. Poskytovanie Služieb systémovej a aplikačnej podpory (paušál) – Problém

- A.1.1. Člen projektového tímu Objednávateľa alebo Poskytovateľa (ďalej aj ako „Zadávatel“) nahlási/zadá Problém v Nástroji riadenia alebo v prípade jeho nedostupnosti telefonicky na tel. č. +421 2 326 048 13 alebo e-mailom na adresu: podpora@stengl.sk V prípade hlásenia Problému inak ako cez Nástroj riadenia, Poskytovateľ takéto hlásenie vždy dodatočne zaeviduje v Nástroji riadenia bez zbytočného odkladu potom ako odpadne dôvod pre ktorý bol Nástroj riadenia nedostupný. Nástroj riadenia vygeneruje jedinečné identifikačné číslo Problému a akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla Problému.
- A.1.2. Poskytovateľ potvrdí prijatie Problému v Nástroji riadenia alebo v prípade nedostupnosti Nástroja riadenia potvrdí Poskytovateľ nahlásenie Problému e-mailom na adresu: podpora@stengl.sk
- A.1.3. Poskytovateľ je povinný zahájiť prešetrenie Problému počas Reakčnej doby, ktorá nesmie byť dlhšia ako celková Doba identifikácie a kategorizácie Problému podľa čl. I bod 1.1. písm. dd) SLA zmluvy.
- A.1.4. Pri riešení Problému je Poskytovateľ povinný Problém kategorizovať podľa charakteristík jednotlivých typov Problémov a vyjadriť sa, či Problém predstavuje záručnú vadu Diela (Problém, na ktorý sa vzťahuje záruka v zmysle SLA zmluvy), alebo mimozáručnú alebo pozáručnú vadu, pričom toto stanovisko je povinný riadne odôvodniť. Ak Objednávateľ nesúhlasí s vyjadrením Poskytovateľa ohľadne (ne)identifikácie Problému ako záručnej vady a/alebo so začlenením Problému do niektorej z kategórií, je oprávnený samostatne podľa vlastného uváženia posúdiť identifikáciu a/alebo kategorizáciu Problému prostredníctvom svojho projektového manažéra, ktorého rozhodnutie je pre identifikáciu a/alebo kategorizáciu Problému rozhodujúce. Pre vylúčenie pochybností, odstraňovanie väd Diela počas trvania záruky v zmysle SLA zmluvy je bezplatné a vykonané na náklady Poskytovateľa.
- A.1.5. Všetky vyriešené alebo otvorené Problémy musia byť zaevidované v Nástroji riadenia. V Nástroji riadenia sa eviduje minimálne:
- čas odoslania hlásenia/zadania Problému a identifikácia Zadávateľa,
 - kritickosť hláseného/zadávaného Problému,
 - čas prijatia hlásenia Problému,
 - popis Problému,
 - čas pridelenia riešiteľovi,
 - čas zahájenia riešenia,
 - popis riešenia Problému,
 - čas a výsledok vyriešenia Problému.
- A.1.6. Servisné služby sa poskytujú v pracovné dni (t.j. pondelok až piatok okrem dní pracovného pokoja v SR) v pracovných hodinách od 8.00 do 16.00 hod. (SEČ). Reakčné doby, resp. Doby identifikácie a kategorizácie Problému a Doby neutralizácie Problému sú nasledovné:

Tabuľka 1: SLA parametre a doby (paušál)

Typ problému	Doba identifikácie a kategorizácie Problému od zadania Problému do Nástroja riadenia (pracovné hod.)	Doba neutralizácie Problému od zadania Problému do Nástroja riadenia (pracovné hod.)
Kritický problém – A	4	8
Závažný problém – B	4	24
Nekritický problém - C	4	72

- A.1.7. Doba neutralizácie Problému začína plynúť v okamihu zadania Problému do Nástroja riadenia a končí nasadením riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa alebo uplynutím doby zodpovedajúcej príslušnej kategórii Problému. Doba neutralizácie požiadavky môže byť zmenená len v odôvodnených prípadoch na základe dohody projektových manažérov Zmluvných strán.
- A.1.8. Ak bude Problém nahlásený mimo pracovných hodín, Doba neutralizácie Problému začína plynúť najbližší pracovný deň 8:00 hod. a končí uplynutím doby zodpovedajúcej príslušnej kategórii Problému (pozri vyššie). Aktuálne poskytovanie informácií o stave riešenia Problémov Poskytovateľom Objednávateľovi sa uskutočňuje najmä prostredníctvom on-line prístupu do Nástroja riadenia, ak Objednávateľ písomne alebo emailom neurčí inak.
- A.1.9. Poskytovateľ je v prípade výskytu Kritického problému a/alebo Závažného problému povinný bezodkladne kontaktovať Projektového manažéra Objednávateľa. V prípade výskytu Nekritického problému a v prípade potreby kontaktuje člena tímu Objednávateľa. Komunikácia službukonajúcej osoby Poskytovateľa prebieha priamo s poverenou osobou Objednávateľa. Službukonajúca osoba Poskytovateľa oznámi cez Nástroj riadenia (prípadne e-mailom na adresu: podpora@stengl.sk) výsledok vybavenia Problému. Ak príčina Problému spočíva v hardvéri Objednávateľa alebo v SW infraštruktúre Poskytovateľ bude postupovať v súlade s procesom definovaným v komunikačnej matici.
- A.1.10. Podpora poskytnutá Poskytovateľom Objednávateľovi pri odstránení identifikovaného Problému, t.j. Neutralizácia Problému predstavuje analýzu riešení, návrh riešení, určenie konkrétneho riešenia a samotné odstraňovanie Problému. Poskytovateľ je povinný poskytnúť profylaktickú podporu a odporúčania na prevenciu pred Problémami na prevádzkové účely IS CPV/LMS. Výber riešenia Problému je v kompetencii Poskytovateľa a musí byť zaznamenané v Nástroji riadenia. Pokiaľ by riešenie Problému malo za následok zmenu logiky a fungovania IS CPV/LMS, je Poskytovateľ povinný na túto skutočnosť vopred upozorniť Objednávateľa.
- A.1.11. Ak je Problém Poskytovateľom vyriešený, sprístupní Objednávateľovi vytvorený BUILD IS CPV/LMS, ktorý Poskytovateľ kompletne otestoval podľa ním vytvorených testovacích scenárov (manuálne, automaticky, integračne). Poskytovateľ je povinný zabezpečiť aktualizáciu používateľskej príručky a analytického repozitára. Poskytovateľ dodá BUILD vo forme inštalačného balíčka spolu s reportom BUILD-u (obsahuje minimálne zoznam opravených chýb, popis krokov inštalácie a potrebnej

konfigurácie) a zoznamom zmien prevádzkovej podpory do DataCentra. Objednávateľ bude poskytovať súčinnosť s nasadením. Prevádzková podpora inštaláciu balíčok na príkaz relevantných zamestnancov Objednávateľa nainštaluje na testovaciu zostavu IS CPV/LMS, kde prebehne akceptačné testovanie BUILD-u zo strany Objednávateľa. Následne Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom vykoná Akceptačné testovanie riešenia Problému. Objednávateľ si vyhradzuje právo testovať BUILD v rozsahu definovanom zmluvnými podmienkami a v závislosti od rozsahu funkcionality. Ak Objednávateľ v lehote do desiatich (10) pracovných dní od nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa nenamietne spôsob vyriešenia Problému, považuje sa Problém za neutralizovaný dňom nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa. V prípade, ak sa v procese testovania Objednávateľa vyskytnú na Diele vady, Objednávateľ si vyhradzuje právo službu neprevziať a vrátiť na dopracovanie Poskytovateľovi v lehote podľa predošlej vety v súlade s podmienkami SLA zmluvy. V takom prípade platia lehoty na odstránenie väd uvedené v SLA zmluve, Doba neutralizácie Problému prestáva plynúť dňom nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa a pokračuje v plynutí okamihom vrátenie služby na dopracovanie Poskytovateľovi, ktorý bude pokračovať v ďalšom riešení Problému. V prípade dohody projektových manažérov Zmluvných strán môže riešenie Problému pokračovať postupom podľa bodu A.1.13.

A.1.12. Ak je vyriešenie Problému problematické a hrozí nedodržanie Doby neutralizácie Problému môže Projektový manažér Objednávateľa pristúpiť k:

- a) Podmienečnému akceptovaniu servisného BUILD-u, kde Projektový manažér Objednávateľa určí náhradný termín pre vyriešenie akceptačných problémov, alebo
- b) predĺži Dobu neutralizácie Problému.

A.1.13. Ak je Problém identifikovaný ako záručná vada poskytovateľa služieb v zmysle iného záväzkovo-právneho vzťahu (napr. v zmysle Zmluvy o dielo) alebo ako pozáručná alebo mimozáručná vada, Doba neutralizácie Problému prestáva plynúť, Poskytovateľ o tejto skutočnosti informuje Objednávateľa v lehote na to určenej a Projektový manažér Objednávateľa postupuje podľa bodu B.1 tejto prílohy.

A.1.14. Ostatné paušálne činnosti vykonáva Poskytovateľ spôsobom a v periodicite podľa Prílohy č. 1 a definované Úvodnou správou o plnení Predmetu SLA zmluvy.

B. Poskytovanie Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál)

B.1. Problém

B.1.1. Ak Objednávateľ rozhodne, že Problém, ktorý je pozáručnou alebo mimozáručnou vadou, má byť vyriešený Poskytovateľom, predloží Poskytovateľovi formulár – Požiadavka na poskytnutie Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) v Nástroji riadenia. Doba neutralizácie Problému podľa Tabuľky 2 nižšie v takom prípade začína plynúť od zadania Požiadavky podľa predchádzajúcej vety Objednávateľom v Nástroji riadenia.

B.1.2. V prípade nedostupnosti Nástroja riadenia doručí Poskytovateľ formulár podľa predchádzajúceho bodu e-mailom na adresu: podpora@stengl.sk. V takom prípade Poskytovateľ formulár vždy dodatočne zaeviduje v Nástroji riadenia bez zbytočného odkladu potom, ako odpadne dôvod pre ktorý bol Nástroj riadenia nedostupný.

- B.1.3. Poskytovateľ potvrdí prijatie Požiadavky cez Nástroj riadenia alebo e-mailom na adresu: podpora@stengl.sk
- B.1.4. Poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia Požiadavky Poskytovateľom Objednávateľovi sa uskutočňuje najmä prostredníctvom on-line prístupu do Nástroja riadenia, ak Objednávateľ písomne alebo emailom neurčí inak.
- B.1.5. Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi Návrh riešenia Požiadavky do ôsmich (8) pracovných hodín od zadania Požiadavky Objednávateľom v Nástroji riadenia; v prípade Nekritického problému môže byť táto lehota predĺžená na základe dohody projektových manažérov Zmluvných strán. Návrh riešenia Požiadavky Poskytovateľa bude pozostávať najmä z odhadu prácnosti, navrhovaného spôsobu vyriešenia Požiadavky a harmonogramu. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ nemá nárok na odplatu za vypracovanie Návrhu riešenia Požiadavky, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- B.1.6. Ak Objednávateľ s predloženým Návrhom riešenia Požiadavky súhlasí, zadá Servisnú objednávku v Nástroji riadenia. Ak Objednávateľ s Návrhom riešenia Požiadavky nesúhlasí, poskytne Poskytovateľovi pripomienky k Návrhu riešenia alebo zruší Požiadavku na poskytnutie Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál).
- B.1.7. Doba neutralizácie Problému začína plynúť v okamihu zadania Servisnej objednávky v Nástroji riadenia a končí uplynutím doby zodpovedajúcej príslušnej kategórii Problému podľa Tabuľky 2. Doba neutralizácie Problému môže byť zmenená len v odôvodnených prípadoch na základe dohody projektových manažérov Zmluvných strán.
- B.1.8. Servisné služby sa poskytujú v pracovné dni (t.j. pondelok až piatok okrem dní pracovného pokoja v SR) v pracovných hodinách od 8.00 do 16.00 hod. (SEČ). Doby neutralizácie Problému pri poskytovaní Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) sú nasledovné:

Tabuľka 2: SLA parametre a doby (nadpaušál)

Typ problému	Doba neutralizácie Problému od zadania Servisnej objednávky Objednávateľa v Nástroji riadenia (pracovné hod.)
Kritický problém – A	8
Závažný problém – B	24
Nekritický problém - C	72

- B.1.9. Ak je Problém Poskytovateľom vyriešený, sprístupní Objednávateľovi vytvorený servisný BUILD IS CPV/LMS, ktorý Poskytovateľ kompletne otestoval podľa ním vytvorených testovacích scenárov (manuálne, automaticky, integračne). Poskytovateľ je povinný zabezpečiť aktualizáciu používateľskej príručky a analytického repozitára. Poskytovateľ dodá BUILD vo forme inštalačného balíčka spolu s reportom BUILD-u (obsahuje minimálne zoznam opravených chýb, popis krokov inštalácie a potrebnej konfigurácie) a zoznamom zmien prevádzkovej podpore. Objednávateľ bude poskytovať súčinnosť s nasadením. Prevádzková podpora inštalačný balíček na príkaz relevantných zamestnancov Objednávateľa nainštaluje na testovaciu zostavu IS CPV/LMS. Následne Objednávateľ v súčinnosti s Poskytovateľom vykoná

Akceptačné testovanie riešenia Problému. Objednávateľ si vyhradzuje právo testovať BUILD v rozsahu definovanom zmluvnými podmienkami a v závislosti od rozsahu funkcionality. Ak Objednávateľ v lehote do desiatich (10) pracovných dní od nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa nenamietne spôsob vyriešenia Problému, považuje sa Problém za neutralizovaný dňom nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa. V prípade, ak sa v procese testovania Objednávateľa vyskytnú na Diele vady, Objednávateľ si vyhradzuje právo službu neprevziať a vrátiť na dopracovanie Poskytovateľovi v lehote podľa predošlej vety v súlade s podmienkami SLA zmluvy. V takom prípade platia lehoty na odstránenie väd uvedené v SLA zmluve, Doba neutralizácie Problému prestáva plynúť dňom nasadenia riešenia do testovacej prevádzky u Objednávateľa a pokračuje v plynutí okamihom vrátenie služby na dopracovanie Poskytovateľovi, ktorý bude pokračovať v ďalšom riešení Problému. V prípade dohody projektových manažérov Zmluvných strán môže riešenie Problému pokračovať postupom podľa bodu B.1.10.

B.1.10. Ak je vyriešenie Problému problematické a hrozí nedodržanie Doby neutralizácie Problému môže Projektový manažér Objednávateľa pristúpiť k:

- a) Podmienečnému akceptovaniu servisného BUILD-u, kde Projektový manažér Objednávateľa určí náhradný termín pre vyriešenie akceptačných problémov, alebo
- b) predĺži Dobu neutralizácie Problému.

B.1.11. Po poskytnutí Servisných služieb členom tímu Poskytovateľa potvrdí Projektový manažér Objednávateľa do piatich (5) pracovných dní ich vykonanie v Nástroji riadenia.

B.1.12. Všetky vyriešené alebo otvorené Požiadavky musia byť zaevidované v Nástroji riadenia. V Nástroji riadenia sa eviduje minimálne: čas odoslania zadania Požiadavky a identifikácia osoby zadávajúcej Požiadavku na strane Objednávateľa, kritickosť zadávanej Požiadavky, čas zadania Požiadavky, čas predloženia Návrhu riešenia Poskytovateľom, čas zadania Servisnej objednávky a čas a výsledok vyriešenia Požiadavky.

B.2. Požiadavka na Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) – iné ako Problém

B.2.1. Objednávateľ je oprávnený zadať Poskytovateľovi Požiadavku na poskytovanie Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) inú ako Problém predložením formuláru v Nástroji riadenia, pričom Reakčná doba ani Doba neutralizácie Problémov sa na tieto iné Požiadavky nevzťahuje. Poskytovateľ je povinný predložiť Návrh riešenia Požiadavky bezodkladne, najneskôr však do osemnástich (18) pracovných hodín od jej zadania do Nástroja riadenia, ak sa projektoví manažéri Zmluvných strán nedohodnú inak.

B.2.2. V prípade nedostupnosti Nástroja riadenia doručí Poskytovateľ formulár podľa predchádzajúceho bodu e-mailom na adresu: podpora@stengl.sk V takom prípade Poskytovateľ formulár vždy dodatočne zaeviduje v Nástroji riadenia bez zbytočného odkladu potom, ako odpadne dôvod pre ktorý bol Nástroj riadenia nedostupný.

B.2.3. Člen projektového tímu Poskytovateľa potvrdí prijatie Požiadavky cez Nástroj riadenia alebo e-mailom na adresu: podpora@stengl.sk

- B.2.4. Poskytovateľ na základe Objednávateľom doručенého formuláru vykoná bezodplatne analýzu Požiadavky a vypracuje Návrh riešenia Požiadavky, ktorý doručí Objednávateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia. Lehota na predloženie Návrhu riešenia Požiadavky podľa bodu B.2.1 tejto Prílohy č. 2 môže byť v odôvodnených prípadoch so súhlasom Projektového manažéra Objednávateľa predĺžená.
- B.2.5. Návrh riešenia Požiadavky musí obsahovať najmä :
- a) podrobný návrh alternatív riešenia Požiadavky vrátane analýzy dopadov navrhovaných riešení a predpokladaného celkového rozsahu Človekohodín potrebných pre vyriešenie Požiadavky,
 - b) cenovú kalkuláciu pre jednotlivé alternatívy riešenia Požiadavky a
 - c) predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Služieb aplikačnej podpory (nadpaušál) a plán ich realizácie.
 - d) Vzor Návrhu riešenia Požiadavky bude súčasťou úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy podľa Čl. VII bodu 7.2. SLA zmluvy.
- B.2.6. Objednávateľ posúdi Návrh riešenia Požiadavky a v lehote do desiatich (10) pracovných dní od jeho predloženia Poskytovateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia oznámi
- a) že Návrh riešenia Požiadavky spĺňa podmienky alebo
 - b) doručí Poskytovateľovi pripomienky, ktoré žiada zapracovať do Návrhu riešenia Požiadavky.
- B.2.7. Poskytovateľ je povinný upraviť a doručiť upravený Návrh riešenia Požiadavky podľa pripomienok Objednávateľa do osemnástich (18) pracovných hodín od ich doručenia Poskytovateľovi.
- B.2.8. Ak Návrh riešenia Požiadavky spĺňa podmienky podľa bodu B.2.6.a) alebo ak Poskytovateľ pripomienky doručené v zmysle bodu B.2.6.b) zapracuje do Návrhu riešenia, Objednávateľ sa počas platnosti Návrhu riešenia Požiadavky rozhodne, či žiada alebo nežiada o poskytnutie Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál). Ak Objednávateľ nedoručí Poskytovateľovi Servisnú objednávku v lehote podľa prvej vety prostredníctvom Nástroja riadenia platí, že o vyriešenie Požiadavky a teda o poskytnutie Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) nemá záujem.
- B.2.9. Poskytovateľ začne s realizáciou Služieb systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) až po prijatí Servisnej objednávky od Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný plnenia podľa Servisnej objednávky vykonať. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ nemá nárok na odplatu za vypracovanie Návrhu riešenia Požiadavky, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- B.2.10. Poskytovateľ je povinný poskytnúť plnenie na základe Servisnej objednávky v termíne určenom Objednávateľom v súlade s Návrhom riešenia Požiadavky.
- B.3. Na plnenia vykonané na základe Servisnej objednávky platí nasledovný režim:**
- B.3.1. Po prijatí Servisnej objednávky Poskytovateľ začne s poskytovaním plnenia v súlade s termínmi a inými parametrami uvedenými v Servisnej objednávke.
- B.3.2. Poskytovateľ odovzdá plnenie v súlade so Servisnou objednávkou Objednávateľovi a ten potvrdí jeho realizáciu v Nástroji riadenia.

- B.3.3. Všetky Služby systémovej a aplikačnej podpory (nadpaušál) poskytnuté Poskytovateľom a potvrdené Objednávateľom v danom kalendárnom štvrtroku, budú detailne popísané spolu s odovzdanou dokumentáciou v priebežnej správe o plnení Predmetu SLA zmluvy, ktorej súčasťou bude taktiež potvrdenie o odovzdaní všetkej dokumentácie.
- B.3.4. Schválenie priebežnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy zodpovednými osobami Objednávateľa bude tvoriť predpoklad pre fakturáciu plnenia poskytnutého zo strany Poskytovateľa.

C. Poskytovanie Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) – Požiadavky

- C.1.1. Objednávateľ je oprávnený zadať Poskytovateľovi Požiadavku na poskytnutie Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) predložením formuláru v Nástroji riadenia.
- C.1.2. Poskytovateľ na základe Objednávateľom doručeného formuláru v Nástroji riadenia vykoná bezodplatne analýzu Požiadavky a do piatich (5) pracovných dní vypracuje Návrh riešenia Požiadavky, ktorý doručí Objednávateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia. Lehota na predloženie Návrhu riešenia Požiadavky podľa predchádzajúcej vety môže byť v odôvodnených prípadoch so súhlasom Projektového manažéra Objednávateľa predĺžená.
- C.1.3. Návrh riešenia Požiadavky musí obsahovať najmä :

- a) podrobný návrh alternatív riešenia Požiadavky vrátane analýzy dopadov navrhovaných riešení a predpokladaného celkového rozsahu Človekohodín potrebných pre vyriešenie Požiadavky,
- b) cenovú kalkuláciu pre jednotlivé alternatívy riešenia Požiadavky a predpokladaný harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude aj špecifikácia Akceptačných testov.

Vzor Návrhu riešenia Požiadavky bude súčasťou úvodnej správy o plnení Predmetu SLA zmluvy podľa Čl. VII bodu 7.2.c) SLA zmluvy

- C.1.4. Cenová kalkulácia je Poskytovateľom zostavená tak, aby zohľadňovala všetky aktivity spojené s dodaním Diela a to najmä:
- a) Analýzu a vypracovanie „záväzného zadania“ na základe vybraného riešenia,
 - b) Vývoj Diela,
 - c) Testovanie Diela,
 - d) Nasadenie a dokumentácia,
 - e) Projektové riadenie
- C.1.5. Objednávateľ posúdi Návrh riešenia Požiadavky a v lehote do desiatich (10) pracovných dní od jeho predloženia Poskytovateľovi prostredníctvom Nástroja riadenia oznámi
- a) že Návrh riešenia Požiadavky spĺňa podmienky alebo
 - b) doručí Poskytovateľovi pripomienky, ktoré žiada zapracovať do Návrhu riešenia Požiadavky.

- C.1.6. Poskytovateľ je povinný upraviť a doručiť upravený Návrh riešenia Požiadavky podľa pripomienok Objednávateľa do piatich (5) pracovných dní od ich doručenia Poskytovateľovi.
- C.1.7. Ak Návrh riešenia Požiadavky spĺňa podmienky podľa bodu C.1.5.a) alebo ak Poskytovateľ pripomienky doručené v zmysle bodu C.1.5.2.b) zapracuje do Návrhu riešenia, Objednávateľ sa do desiatich (10) pracovných dní od doručenia upraveného Návrhu riešenia Požiadavky rozhodne, či žiada alebo nežiada o poskytnutie Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál). Ak Objednávateľ nedoručí Poskytovateľovi písomnú Závaznú objednávku v lehote podľa prvej vety platí, že o vyriešenie Požiadavky a teda o poskytnutie Služby aplikačného rozvoja (nadpaušál) nemá záujem. Pre vylúčenie pochybností Poskytovateľ nemá nárok na odplatu za vypracovanie Návrhu riešenia Požiadavky, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- C.1.8. Poskytovateľ začne s realizáciou Služieb aplikačného rozvoja (nadpaušál) až po prijatí písomnej Závaznej objednávky od Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný vykonať plnenia podľa Závaznej objednávky.
- C.1.9. Poskytovateľ je povinný poskytnúť plnenie na základe Závaznej objednávky v termíne určenom Objednávateľom v súlade s Návrhom riešenia Požiadavky.
- C.1.10. Na plnenia vykonané na základe Závaznej objednávky platí režim podľa nasledujúcich bodov.
- C.1.11. Po prijatí podpísaného originálu Závaznej objednávky Projektový manažér Poskytovateľa potvrdí objednávku mailom Projektovému manažérovi Objednávateľa a následne zahájí realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.
- C.1.12. Na základe schváleného riešenia v Závaznej objednávke vypracuje Poskytovateľ analytické zadanie. Poskytovateľ odovzdáva Objednávateľovi analytické zadanie na schválenie vo forme „záväzného zadania“ a Objednávateľ prostredníctvom Nástroja riadenia oznámi Poskytovateľovi, že
- a) záväzné zadanie pre riešenie Požiadavky spĺňa podmienky a schvaľuje ho alebo
 - b) doručí Poskytovateľovi pripomienky, ktoré žiada zapracovať do záväzného zadania.

Schválené záväzné zadanie slúži ako podklad pre vývoj riešenia a následné Akceptačné testovanie. Ak dôjde k zmene už schváleného záväzného zadania, je Poskytovateľ povinný o zmenách a dôvodoch zmien informovať Objednávateľa.

- C.1.13. Po vypracovaní riešenia Požiadavky (vytvorení Diela) Projektový manažér Poskytovateľa oznámi Objednávateľovi najneskôr päť (5) pracovných dní vopred, že Dielo je pripravené na uskutočnenie Akceptačných testov. Poskytovateľ elektronicky zašle podpísaný protokol z interného testovania, ktorý minimálne obsahuje popis, dátum realizácie, identifikáciu testerov a výsledky realizácie jednotlivých testovacích scenárov. Objednávateľ je povinný v lehote desať (10) pracovných dní od oznámenia podľa predchádzajúcej vety informovať Poskytovateľa o termíne vykonania Akceptačných testov. Termín vykonania Akceptačných testov musí byť Poskytovateľovi oznámený aspoň dva (2) pracovné dni vopred. Objednávateľ bude navrhovaný termín Akceptačných testov konzultovať vopred s Poskytovateľom.

- C.1.14. Poskytovateľ je zodpovedný za dôkladné otestovanie vypracovaného riešenia pred odovzdaním na Akceptačné testovanie Objednávateľovi. Testovacie scenáre pripravuje pre Akceptačné testovanie Poskytovateľ.
- C.1.15. Poskytovateľ je na základe oznámenia a žiadosti Objednávateľa povinný zabezpečiť účasť svojich zamestnancov alebo iných osôb určených Objednávateľom v mieste vykonania Akceptačných testov v termíne predpokladaného vykonania Akceptačných testov uvedenom v oznámení Objednávateľa.
- C.1.16. Po schválení protokolu z interného testovania Projektovým manažérom Objednávateľa, Projektový manažér Poskytovateľa elektronicky zažiada Projektového manažéra Objednávateľa o súhlas s nasadením riešenia zmeny do testovacej prevádzky na pred-produkčné prostredie. Následne Poskytovateľ sprístupní Objednávateľovi vytvorený BUILD IS CPV/LMS. Poskytovateľ dodá BUILD vo forme inštaláčného balíčka spolu s reportom verzie (obsahuje minimálne popis krokov inštalácie a potrebnej konfigurácie) a zoznamom zmien prevádzkovej podpory do vládneho cloudu. Objednávateľ bude poskytovať súčinnosť s nasadením. Prevádzková podpora inštaláčny balíček na príkaz relevantných zamestnancov Objednávateľa nainštaluje na testovaciu zostavu IS CPV/LMS vo vládnom cloude, kde prebehne akceptačné testovanie verzie zo strany Objednávateľa.
- C.1.17. Akceptačné testy sa uskutočnia na základe špecifikácie Akceptačných testov vypracovanej Poskytovateľom a schválenej Objednávateľom. Objednávateľ si vyhradzuje právo zmeny Akceptačných testov. Špecifikácia Akceptačných testov obsahuje popis častí Akceptačných testov, testovacie dáta, príslušné prostredie, poradie vykonávania Akceptačných testov a testovacie kritériá. Dĺžka trvania Akceptačných testov je na úvahe Objednávateľa, pričom spravidla nebude kratšia ako desať (10) pracovných dní.
- C.1.18. Projektový manažér Objednávateľa zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom, po ukončení testov následne uvedie súhlas s realizáciou riešenia Požiadavky v Akceptačnom protokole s popisom testov realizovaných v testovacom prostredí.
- C.1.19. Po vykonaní Akceptačných testov bude spísaná zápisnica o vadách alebo Akceptačný protokol, ktoré podpíšu oprávnení zástupcovia obidvoch Zmluvných strán.
- C.1.20. Ak nebudú splnené podmienky na akceptovanie Diela bude spísaná zápisnica o Akceptačných vadách, ktorú spíše Projektový manažér Poskytovateľa, pokiaľ Projektový manažér Objednávateľa neustanoví inak. Po spísaní zápisnice o vadách budú po ich oprave uskutočnené opakovane Akceptačné testy, ktoré sa budú vykonávať až pokiaľ nebudú splnené podmienky akceptácie. Akceptačný protokol alebo zápisnica o vadách bude obsahovať triedenie zistených väd podľa stupňa ich závažnosti (klasifikácia väd je obsiahnutá v definícii pojmov uvedených v čl. I SLA zmluvy), pričom Poskytovateľ bude povinný tieto Akceptačné vady bezodkladne riešiť v lehote podľa Tabuľky 3, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

Tabuľka 3: Lehoty pre vady

Typ problému	Reakčná doba od zadania problému do Nástroja riadenia (pracovné hod.)
Akceptačná vada/chyba	4

- C.1.21. V prípade ak sa v procese akceptácie Diela identifikujú vady, má Objednávateľ právo pristúpiť aj k podmiennečnému akceptovaniu Diela. V tomto prípade sa postupuje rovnako ako keby bolo Dielo akceptované. Podmiennečne akceptovateľné vady sa uvedú do Akceptačného protokolu a Poskytovateľ je povinný ich odstrániť v zmysle podmienok definovaných v Akceptačnom protokole.
- C.1.22. Ak budú splnené podmienky na akceptovanie Diela na základe realizácie Akceptačných testov, Poskytovateľ odovzdá Dielo Objednávateľovi na základe písomného Akceptačného protokolu podpísaného oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán.
- C.1.23. Akceptačný protokol predkladá Poskytovateľ Objednávateľovi v papierovej forme v počte troch (3) rovnopisov určených pre Objednávateľa.
- C.1.24. Po odovzdaní Diela Objednávateľ rozhodne o termíne jeho nasadenia do produkčnej prevádzky.
- C.1.25. Akceptačný protokol o odovzdaní Diela bude podpísaný výlučne za predpokladu, že
- a) vykonané testovanie a kontrola Diela preukáže jeho plnú funkčnosť,
 - b) Dielo nebude mať žiadnu vadu typu A ani typu B a najviac 10 väd typu C a
 - c) bude obsahovať ďalšie náležitosti uvedené v nasledujúcom bode.
 - d) Vady príslušnej časti Diela sa budú podľa závažnosti kvalifikovať rovnako, ako vady v zmysle definícií pojmov uvedených v článku I SLA zmluvy.
- C.1.26. Súčasťou Akceptačného protokolu k Dielu, ak Objednávateľ neurčí inak, bude:
- a) vyhlásenie o dodržaní štandardov pre informačné systémy verejnej správy formou podrobného rozpisu splnenia jednotlivých relevantných požiadaviek a
 - b) usmernení riadiaceho orgánu Operačného programu Technická pomoc;
- C.1.27. presný popis odovzdávanej dokumentácie a potvrdenie o odovzdaní všetkej tejto dokumentácie,
- C.1.28. potvrdenie o odovzdaní a umožnení prístupu Objednávateľovi k interaktívnej školiacej užívateľskej príručke vzťahujúcej sa k odovzdanému Dielu,
- C.1.29. potvrdenie, že Poskytovateľ oboznámil Objednávateľa s funkcionalitami Diela formou prezentácie,
- C.1.30. sumárne pracovné výkazy, v ktorých budú uvedené najmä pracovné pozície osôb, vykonané činnosti a Človekohodiny jednotlivých členov projektového tímu Poskytovateľa podieľajúcich sa na vykonávaní Diela.
- C.1.31. Vlastníctvo k hmotnému substrátu (hnuteľným veciam), na ktorom bude Poskytovateľom Objednávateľovi poskytnuté plnenie Zmluvy, prechádza na Objednávateľa momentom prevzatia dotknutého plnenia.
- C.1.32. V súvislosti s odovzdaním Diela je Poskytovateľ povinný dodať Objednávateľovi:
- a) zdrojové kódy,
 - b) technickú, prevádzkovú a užívateľskú dokumentáciu,
 - c) dokumentáciu o podporných prostriedkoch a konverzných programoch

v súlade s ich špecifikáciou obsiahnutou v úvodnej správe o plnení Predmetu SLA zmluvy a to vo forme a spôsobom definovaným v úvodnej správe o plnení Predmetu SLA zmluvy.

- C.1.33. Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa čl. IV bodu 4.10 a nasl. SLA zmluvy. Prílohou faktúry bude kópia Akceptačného protokolu a pracovných výkazov osôb plniacich SLA zmluvu na strane Poskytovateľa.
- C.1.34. Záručná doba na plnenia poskytované na základe Závaznej objednávky trvá 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa odovzdania plnenia poskytnutého na základe Závaznej objednávky potvrdením jeho prijatia formou podpísania Akceptačného protokolu zo strany Objednávateľa.
- C.1.35. Ustanovenia týkajúce sa testovania, odovzdania a akceptácie Diela a odovzdania dokumentácie sa primerane vzťahujú aj na poskytovanie Servisných služieb, za podmienky že v rámci poskytovania Servisných služieb bude vytvorené Dielo.

Príloha č. 3 – Návrh na plnenie kritéria na vyhodnotenie ponúk

K1 Kritérium na vyhodnotenie ponúk: Najnižšia cena celkom v EUR s DPH

14. Návrh cenovej ponuky

Návrh na plnenie kritérií				
Kritérium: Najnižšia konečná celková zmluvná cena v EUR vrátane DPH. Váha kritéria je 100 %.*				
Predpokladaný počet hodín na servisnú podporu			Cena v € bez DPH	Cena v € s DPH
1	Servisná podpora, 24 mesiacov	576 Ľlovekohodín	48 960,00 €	58 752,00 €
Predpokladaný počet hodín na aplikačnú podporu			Cena v € bez DPH	Cena v € s DPH
1	Aplikačná podpora na rozvoj IS CPV	400 Ľlovekohodín	34 000,00 €	40 800,00 €
2	Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS	230 Ľlovekohodín	19 550,00 €	23 460,00 €
3	Aplikačná podpora na rozvoj IS LMS, úprava a tvorba e-learningových kurzov	500 Ľlovekohodín	42 500,00 €	51 000,00 €
Spolu 1 706 Ľlovekohodín			Celková cena v € bez DPH	Celková cena v € s DPH
			145 010,00 €	174 012,00 €
V			Meno a priezvisko štatutára uchádzača alebo ním poverenej osoby	Podpis
dňa.....				

Príloha č. 4 – Zoznam Subdodávateľov

Zoznam Subdodávateľov

Obchodné meno Poskytovateľa: stengl a.s.
Adresa sídla alebo miesto podnikania: Sumbalova 1A, 841 04 Bratislava

Na uskutočnení plnenia SLA zmluvy*:

a) ~~sa nebudú podieľať subdodávateľia a celý predmet zmluvy uskutočníme vlastnými kapacitami~~

b) sa budú podieľať nasledovní subdodávateľia:

Poradové číslo	Meno a priezvisko alebo obchodné meno alebo názov subdodávateľa	IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO	Meno a priezvisko, adresa pobytu osoby oprávnenej konať v mene subdodávateľa	Podiel plnenia z SLA zmluvy v %	Predmet subdodávok
1.	Nuaktiv s. r. o.	35722533	Miroslav Ličko	20	Služby podpory prevádzky a rozvoja informačného systému
2.					
3.					

V, dňa

.....

* Nehodiace sa prečiarknite

Experti

Expert č. 1 : Projektový manažér IT projektu

Expert č. 2: Hlavný softvérový analytik na pozíciu IT analytik

Expert č. 3: Hlavný softvérový architekt na pozíciu IT architekt

Expert č. 4: Expert pre oblasť prevádzky IS

Expert č. 5: Expert pre oblasť tvorby systémov elektronického vzdelávania

Expert č. 6: Tester pre testovanie a manažment testov na pozíciu IT tester

Minimálne požiadavky na expertov, ktoré boli určené ako podmienka účasti technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona o verejnom obstarávaní:

Expert č. 1 - Projektový manažér IT projektu

Uchádzač preukáže min. 1 experta, pričom na preukázanie tejto podmienky účasti predloží:

- a) minimálne 5-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti projektového riadenia IT projektov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
- b) minimálne 3 praktické skúsenosti (odborná prax) s realizáciou projektov/zmlúv v pozícii projektového manažéra v oblasti IT, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
- c) platný certifikát projektového manažmentu Certifikovaný projektový manažér napr. PRINCE 2 úrovne „Practitioner“ alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný akreditačnou alebo certifikačnou autoritou (napr. certifikát IPMA stupeň C, PMI PMP na porovnateľnej úrovni ako Prince2 Practitioner); túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

Expert č. 2 – Hlavný softvérový analytik na pozíciu IT analytik

Uchádzač preukáže min. 1 experta, pričom na preukázanie tejto podmienky účasti predloží:

- a) minimálne 3-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti IT analýz, podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- b) minimálne 3 praktické skúsenosti (odborná prax) s realizáciou projektov/zmlúv v oblasti analýz a modelovania IT systémov na pozícii IT analytika, podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- c) platný certifikát OMG-OCUP2 Foundation vydaný akreditovanou autoritou alebo ekvivalent daného certifikátu (napr. certifikát OMG Certified UML, OMG - Object Management Group Certified UML - Unified Modeling Language Professional Fundamental); vydaný akreditovanou autoritou, túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

Expert č. 3 – Hlavný softvérový architekt na pozíciu IT architekt

Uchádzač preukáže min. 1 experta, pričom na preukázanie tejto podmienky účasti predloží:

- a) minimálne 3-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti architektúry a návrhov riešení, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom.
- b) minimálne 2 praktické skúsenosti (odborná prax) s realizáciou projektov/zmlúv v oblasti návrhu architektúry informačných systémov na pozícii IT architekta; podmienku účasti uchádzač preukáže v profesijnom životopise alebo ekvivalentným dokladom.
- c) platný certifikát TOGAF Foundation Certified vydaný akreditovanou autoritou alebo ekvivalent daného certifikátu (napr. certifikát ArchiMate 3, TOGAF 9 Certified); vydaný akreditovanou autoritou, túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

Expert č. 4 – Expert pre oblasť prevádzky IS

Uchádzač preukáže min. 1 experta, pričom na preukázanie tejto podmienky účasti predloží:

- a) minimálne 3-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti riadenia IT služieb; v oblasti architektúry a návrhov riešení, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
- b) minimálne 3 praktické skúsenosti (odborná prax) s prevádzkou a podporou IS v oblasti IT na pozícii experta (odborného pracovníka) pre oblasť prevádzky IS, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
- c) platný certifikát Certifikat ITIL Practitioner vydaný akreditovanou autoritou alebo ekvivalent daného certifikátu (napr. certifikát ITIL 4 Foundation); vydaný akreditovanou autoritou, túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.

Expert č. 5 – Expert pre oblasť tvorby systémov elektronického vzdelávania

Uchádzač preukáže min. 1 experta, pričom na preukázanie tejto podmienky účasti predloží:

- a) minimálne 3-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti návrhu a tvorby elektronického vzdelávacieho obsahu, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
- b) minimálne 3 praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti návrhu a tvorby elektronického vzdelávacieho obsahu s použitím AICC, SCORM, Tin Can API, xAPI, alebo ekvivalentných na pozícii experta (odborného pracovníka) pre oblasť tvorby systémov elektronického vzdelávania, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;

Expert č. 6 – Tester pre testovanie a manažment testov na pozíciu IT tester

Uchádzač preukáže min. 1 experta, pričom na preukázanie tejto podmienky účasti predloží:

- a) minimálne 3-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti IT testovania, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
- b) minimálne 3 praktické skúsenosti (odborná prax) s testovaním IS na pozícii IT testera v oblasti v rozsahu: funkčné testy, záťažové testy, túto podmienku účasti uchádzač preukáže profesijným životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
- c) platný certifikát ISTQB minimálne na úrovni Advanced Level- Test Analyst/Technical Test Analyst(CTAL-TTL) alebo CSTE (Certified Software Testing Engineer) alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný akreditovanou autoritou, túto podmienku účasti uchádzač preukáže prostredníctvom kópie platného certifikátu.