

**ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI
INFORMAČNÉHO PORTÁLU PRE UKRAJINCOV**
(<https://ua.gov.sk/>)

medzi

Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

a

Slovensko IT, a. s.

Táto ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO PORTÁLU PRE UKRAJINCOV (<https://ua.gov.sk/>) (ďalej len „**SLA Zmluva**“) je uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov, medzi zmluvnými stranami:

Objednávateľ: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Sídlo: Štefánikova 15 811 05 Bratislava
IČO: 50349287
IČ DPH: SK2120287004
Zastúpené: Mgr. art. Veronika Remišová, M.A., ArtD., podpredsedníčka vlády a ministerka investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK52 8180 0000 0070 0055 7142
(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ: Slovensko IT, a. s.
Sídlo: Štúrova 27, Košice 040 01
IČO: 53 268 652
DIČ: 212 132 0344
IČ DPH: SK2121320344
Zastúpená: Ing. Pavol Miroššay – predseda predstavenstva, Ing. Štefan Takáč – člen predstavenstva
Bankové spojenie: Tatra banka, a. s.
IBAN: SK02 1100 0000 0029 4109 0326
(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

- A. Objednávateľ plní, ako ústredný orgán štátnej správy s kompetenciami centrálného riadenia digitalizácie a informatizácie Slovenskej republiky, vymedzené úlohy v súvislosti s vojnovým konfliktom medzi Ruskou federáciou a Ukrajinou republikou.
- B. Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie aplikačnej podpory a rozvoja Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>), ktorý predstavuje centrálné miesto informácií, na ktorom ministerstvá a iné orgány verejnej správy združujú všetky potrebné informácie pre príchod utečencov z Ukrajiny.
- C. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli na uzatvorení tejto SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POUŽÍVANÝCH POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných skratkách odborných pojmov:

- a) „**Informačný systém**“ je Informačný portál pre Ukrajincov, ktorý je tvorený súhrnom navzájom súvisiacich webových stránok s domovskou stránkou na <https://ua.gov.sk/> dostupných pomocou HTTP protokolu, ktorý zabezpečuje prenos informácií z nato určeného webového serveru;
- b) „**Modul**“ je od zvyšku Informačného systému oddeliteľná časť a ktorá je bez úpravy použiteľná aj tretími osobami;
- c) „**Komponent**“ je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je jeho doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému;
- d) „**HW**“ je hardvérový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia;
- e) „**SW**“ je softvérový produkt, ktorý spĺňa znaky počítačového programu/počítačových programov vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy;
- f) „**SW 3. strany**“ je softvérový produkt, ktorý spĺňa znaky Preexistenčného obchodne dostupného softvéru, Preexistenčného obchodne nedostupného softvéru alebo Preexistenčného open source softvéru;
- g) „**Preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW**“ je SW 3. strany (vrátane databáz) výrobcu/subjektu vykonávajúceho hospodársku/obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení v čase uzavretia tejto SLA Zmluvy a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy (hospodárskou činnosťou sa rozumie každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu);
- h) „**Preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW**“ je SW 3. strany (vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ktorý vznikol nezávisle od Informačného systému;
- i) „**Preexistenčný open source SW**“ je open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie;
- j) „**Vytvorený zdrojový kód**“ je zdrojový kód každého SW, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri poskytovaní Objednávkových služieb;
- k) „**Preexistenčný zdrojový kód**“ je zdrojový kód každého SW 3. strany, ktorý bol vytvorený nezávisle od poskytovania Objednávkových služieb;
- l) „**API**“ je programovacím rozhraním, ktorým je umožnené pre autorizovaného používateľa používať elektronickú službu;
- m) „**Programové vybavenie**“ je počítačový program, SW, ktorým disponuje Objednávateľ, a ktorý je používaný pri poskytovaní služieb v zmysle tejto SLA Zmluvy, implementácii a naplnení dátami (súčasťou programového vybavenia je API Objednávateľa).
- n) „**Informačný systém pre správu incidentov a požiadaviek**“ je elektronický informačný systém pre správu incidentov a požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva (požiadavka pre účely Informačného systému pre správu incidentov a požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie);
- o) „**Bežný incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo jeho funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí – Bežným incidentom sú zároveň všetky ostatné incidenty, ktoré nie sú Kritickým incidentom;
- p) „**Kritický incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Informačného systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti Informačného systému, ktorá obmedzuje použitie Informačného systému v podstatnom rozsahu – Kritickým incidentom je zároveň akýkoľvek incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným alebo externým používateľom Informačného systému;
- q) „**Nekritický incident**“ je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska používateľa Informačného systému;
- r) „**Bezpečnostný incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek

- porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy (Bezpečnostný incident môže ale aj nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom);
- s) „**Základné časové pokrytie**“ je časový interval vyplývajúci z prevádzkových hodín v zmysle Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy, počas ktorého musí byť Informačný systém dostupný pre používateľa,
 - t) „**Neobmedzené časové pokrytie**“ je časové pokrytie 24 hodín nepretržite od pondelka do nedele bez akejkoľvek výnimky, počas ktorého musí byť Poskytovateľ pripravený neutralizovať a odstrániť Kritický incident alebo Bezpečnostný incident;
 - u) „**Servisné okno**“ je časový je časový interval vyplývajúci z prevádzkových hodín v zmysle Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy, počas ktorého Poskytovateľ vykonáva potrebné opravy, údržbu a aktualizácie Informačného systému;
 - v) „**Oprávnená osoba Objednávateľa**“ je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle bodu 14.1 tejto SLA Zmluvy;
 - w) „**Oprávnená osoba Poskytovateľa**“ je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle bodu 14.2 tejto SLA Zmluvy;
 - x) „**Riadiaci výbor rozvoja Informačného systému**“ je riadiaci výbor zriadený k Informačnému systému,
 - y) „**Dôverná informácia**“ je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v článku 13 tejto SLA Zmluvy,
 - ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
 - ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
 - ktorá je výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
 - pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti,
 - z) „**Človekodoň**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) hodín po 60 (šesťdesiat) minút jednej osoby;
 - aa) „**Bezodkladne**“ je merná jednotka pre plnenie povinnosti, za ktorú sa považuje splnenie povinnosti v čo najkratšom možnom – vzhľadom na objektívnu možnosť zmluvnej strany splniť povinnosť – čase, najviac však v lehote 5 (piatich) pracovných dní.

1.2 Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných skratkách právnych predpisov:

- a) „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov,
- b) „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov,
- c) „**Zákon o VO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
- d) „**Zákon o KB**“ je zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
- e) „**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,
- f) „**Zákon o eGovernmente**“ je zákon č.305/2013 Z. z., o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-governmente), v znení neskorších predpisov,
- g) „**Zákon o ochrane osobných údajov**“ je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 221/2019 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- h) „**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,

- i) „**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,
- j) „**Zákon o EŠIF**“ 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,
- k) „**Zákon o finančnej kontrole**“ zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- l) „**Zákon o ochrane osobných údajov**“ je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- m) „**Zákonník práce**“ je zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov,
- n) „**Trestný zákon**“ je zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov,
- o) „**Trestný poriadok**“ je zákon č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov,
- p) „**Zákon o trestnej zodpovednosti právnických osôb**“ je zákon č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- q) „**GDPR**“ je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov),
- r) „**Vyhláška č. 85/2020**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z. o riadení projektov,
- s) „**Vyhláška č. 78/2020**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.,
- t) „**Vyhláška č. 179/2020**“ 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.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a je pripravený riadne a včas plniť záväzky jemu vyplývajúce z tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a/alebo vyžadovanými príslušnými právnymi predpismi a že má k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na riadne a včasné poskytovanie služieb aplikačnej podpory a rozvoja Informačného systému podľa podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve.
- 2.3 Poskytovateľ prehlasuje, že má uzatvorenú poisťnú zmluvu pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy, na poisťnú sumu v minimálnom rozsahu ceny uvedenej v bode 6.1 tejto SLA Zmluvy, z ktorej bude mať právo na plnenie Objednávateľ. Text poisťnej zmluvy podľa prvej vety je zverejnený vo verejne prístupnom Centrálnom registri zmlúv na <https://www.crz.gov.sk/zmluva/5899166/>.
- 2.4 Objednávateľ vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci zriadeným v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, pričom spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, a je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.5 Objednávateľ vyhlasuje, že má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru takým spôsobom, že bude objektívne možné riadne a včasné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy.

3. PREDMET SLA ZMLUVY

- 3.1 Predmetom tejto SLA Zmluvy je poskytovanie služieb systémovej, technickej a aplikačnej podpory Informačného systému, ktorými sa zabezpečuje podpora prevádzky, údržba, úprava a rozvoj funkcionalít Informačného systému

(ďalej ako „**Služby**“). Službami sa zabezpečuje prevádzkyschopnosť, riadna dostupnosť služieb a interoperabilita Informačného systému so všetkými informačnými systémami, s ktorými je integrovaný.

- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby Objednávateľovi za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve a spôsobom uvedeným v bodoch 3.3 a 3.4 tohto článku SLA Zmluvy.
- 3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať na základe písomnej objednávky podľa bodu 5.2 tejto SLA Zmluvy nasledovnú časť Služieb:
- poskytovanie služieb servisného hotline,
 - podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
 - realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
 - realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému a/alebo jeho komponentov,
 - realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie) Objednávateľa,
 - ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
 - podpora pri realizácii rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj UX a služieb),
 - tvorba reportov a štatistík podľa požiadaviek Objednávateľa – ak splnenie povinnosti závisí od poskytnutia súčinnosti tretieho subjektu podriadeného Objednávateľovi, Objednávateľ zabezpečí poskytnutie takej súčinnosti Poskytovateľovi,

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

Podrobná špecifikácia rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať tú časť Služieb, ktoré nie sú Paušálnymi službami a ktorými sa realizujú predovšetkým zmeny funkcionalít a rozvoj Informačného systému, na základe písomnej objednávky podľa bodu 5.3 tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).
- 3.5 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Služby dohodnutú cenu, a to spôsobom, v termínoch a za splnenia ostatných podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve.
- 3.6 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je tiež poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.

4. VŠEOBECNÉ PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 4.1 Objednávateľ sa zaväzuje:
- poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a zabezpečiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť nevyhnutná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy;
 - zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb;
 - sprístupniť Poskytovateľovi, v nevyhnutnom rozsahu a pri dodržaní bezpečnostných a ďalších predpisov Objednávateľa, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru nevyhnutnú k poskytovaniu Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vzdialeného prístupu a iných nevyhnutných prostriedkov za účelom umožnenia riadneho poskytovania Služieb;
 - zabezpečiť, po predchádzajúcej dohode s Poskytovateľom, nevyhnutné relevantné prístupy na pracoviská Objednávateľa pre zamestnancov Poskytovateľa vykonávajúcich práce na Informačnom systéme pri poskytovaní Služieb počas pracovných dní aj mimo pracovnej doby Objednávateľa, aj počas dní pracovného pokoja;

- e) zabezpečiť, po predchádzajúcej dohode s Poskytovateľom, vstup na pracoviská Objednávateľa v sprievode poverenej osoby Objednávateľa, ak je vstup na pracoviská Objednávateľa nevyhnutný pre poskytovanie Služieb;
- f) zabezpečiť a určiť pre Informačný systém odborných garantov pre prijímanie poskytovaných Služieb (resp. zadávanie Objednávkových služieb) a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu týchto odborných garantov,
- g) informovať Poskytovateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré Objednávateľovi bránia riadne a včas splniť svoje povinnosti podľa tejto SLA Zmluvy, a to do 48 (štyridsiaticich ôsmich) hodín odkedy sa o nich Objednávateľ dozvedel.

4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytnutie Služieb;
- b) zabezpečiť, aby úpravy Informačného systému, ktoré boli vykonané na základe Objednávkových služieb, obsahovali všetky Objednávateľom vyžiadané a schválené funkcie a vlastnosti v čase jeho odovzdania a prevzatia, a súčasne, aby neobsahovali žiadne Objednávateľom nevyžiadané alebo neschválené funkcie a vlastnosti;
- c) umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému a vývojového prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek vyplývajúcich z platných a účinných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek;
- d) poskytnúť Objednávateľovi, jeho podriadeným organizáciám alebo jemu nadriadeným orgánom plnú súčinnosť pri riešení bezpečnostného incidentu a/alebo pri vyšetrovaní bezpečnostnej udalosti, ktoré súvisia s plnením tejto SLA Zmluvy;
- e) udržiavať Informačný systém v súlade s aktuálnou administrátorskou dokumentáciou;
- f) zabezpečiť súlad Informačného systému s platnými a účinnými právnymi predpismi (najmä so Zákonom o ITVS, Zákonom o KB, Zákonom o eGovernmente, Zákonom o ochrane osobných údajov, GDPR, vrátane vykonávacích právnych predpisov) pri vykonávaní akýchkoľvek úprav Informačného systému;
- g) zabezpečiť, aby zhotovený Informačný systém poskytoval automatizovaný monitoring SLA parametrov dodaných koncových a aplikačných služieb;
- h) zabezpečiť, aby zhotovený Informačný systém poskytoval funkcionality automatizovaného testovania každej služby na nefunkčnosť a odosielania (automatizovaných) hlásení o nefunkčnosti služby;
- i) zabezpečiť funkcionality exportu dát z Informačného systému a merania výkonnosti procesov v súlade s Metodikou merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI (dostupnou na <https://www.minv.sk/?np-optimalizacia-procesov-vo-verejnej-sprave>),
- j) riadiť sa pri poskytovaní Služieb, ktoré je realizované v rámci projektu financovaného z Operačného programu Integrovaná infraštruktúra:
 - Metodikou riadenia QAMPR (dostupnou na <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-qa/index.html>),
 - Metodikou Jednotný dizajn manuál (dostupnou na <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>),
 - Metodikou Používateľské princípy pre návrh a rozvoj elektronických služieb verejnej správy (dostupnou na <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacii/index.html>),
 - Katalógom služieb a požiadavkami na realizáciu služieb vládneho cloudu (dostupnou na <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/vladny-cloud/katalog-cloudovych-sluzieb/index.html> a <https://www.sk.cloud>) a zabezpečiť súlad dodávaného Diela s ním.

4.3 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:

- a) pri plnení povinností podľa tejto SLA Zmluvy dodržiavať pokyny a podklady Objednávateľa, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto SLA Zmluvy;
- b) poskytnúť Oprávnenej osobe Objednávateľa alebo inej poverenej osobe Objednávateľa informáciu o stave plnenia tejto SLA Zmluvy alebo informáciu súvisiacu s plnením na základe žiadosti Objednávateľa s lehotou vybavenia neprevyšujúcou 5 (päť) kalendárnych dní;

- c) bez zbytočného odkladu prerokovať s Objednávateľom všetky otázky, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť poskytovanie Služieb a/alebo plnenie ostatných záväzkov podľa tejto SLA Zmluvy;
- d) pravidelne informovať Objednávateľa o rozsahu a vecnej povahe (najmä vo vzťahu k incidentom prevádzky) poskytovaných Paušálnych služieb prostredníctvom vzorového formulára podľa Prílohy č. 4 tejto SLA Zmluvy, k 10. (desiatemu) dňu kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac alebo bez zbytočného odkladu, ak o informovanie požiada Objednávateľ;
- e) pravidelne predkladať Objednávateľovi zoznam/evidenciu vykonanej činnosti vo vzťahu k Paušálnym službám vždy prostredníctvom vzorového formulára podľa Prílohy č. 4 tejto SLA Zmluvy, k 10. (desiatemu) dňu kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac alebo bez zbytočného odkladu, ak o predloženie evidencie Objednávateľ požiada;
- f) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi odpočet vykonaných Objednávkových služieb vždy k 5. (piatemu) dňu mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k prijatiu cenovej kalkulácie podľa bodu 5.3 tejto SLA Zmluvy zo strany Objednávateľa, a to až do dňa podpisu akceptačného protokolu;
- g) poskytovať Objednávateľovi alebo inému určenému verejnému používateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri používaní Informačného systému;
- h) umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému a vývojového prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek vyplývajúcich z platných a účinných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek;
- i) prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému;
- j) na vyžiadanie Objednávateľa sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky.

5. MIESTO, SPÔSOB OBJEDNANIA A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 5.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa. Ak to technické podmienky umožňujú, Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na tom, že Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- 5.2 Poskytovateľ bude poskytovať Paušálne služby na základe jednej písomnej objednávky vystavenej na celé obdobie príslušného kalendárneho roka.
- 5.3 Poskytovateľ bude poskytovať Objednávkové služby na základe samostatnej písomnej objednávky Objednávateľa pre každú požiadavku na zmenu Informačného systému. Na špecifikáciu Objednávkových služieb bude Oprávnená osoba Objednávateľa používať jednotný formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 2 tejto SLA Zmluvy. Na základe vyplneného a Poskytovateľovi doručeného formulára, Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 3 SLA Zmluvy (ďalej ako „**Záväzná ponuka**“), ktorú následne zašle Objednávateľovi. Objednávateľ Záväznú ponuku do 7 (siedmich) kalendárnych dní od jej doručenia buď písomne prijme, odmietne alebo odošle Poskytovateľovi na prepracovanie Záväznej ponuky s pripomienkami k jej obsahu. Prijatím Záväznej ponuky vzniká záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávkové služby podľa podmienok uvedených v Záväznej ponuke.
- 5.4 Záväznú ponuku môže prijať štatutárny orgán Objednávateľa alebo iná osoba, ktorej Objednávateľ udelil na tento účel splnomocnenie alebo poverenie. Oprávnená osoba Objednávateľa bez zbytočného odkladu písomne oznámi Poskytovateľovi každé poverenie alebo splnomocnenie osoby k prijímaniu Záväznej ponuky, ako aj zrušenie takého poverenia alebo splnomocnenia. Odmietnutie Záväznej ponuky alebo odoslanie Záväznej ponuky Poskytovateľovi na prepracovanie s pripomienkami k jej obsahu zasiela prostredníctvom emailu Oprávnená osoba Objednávateľa Oprávnenej osobe Poskytovateľa.
- 5.5 Poskytovateľ bude poskytovať:
 - a) Paušálne služby nepretržite od účinnosti tejto SLA Zmluvy, v rámci časového pokrytia, ktoré je bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy,

b) Objednávkové služby v termínoch určených v harmonograme mílnikov Objednávkových služieb v Závaznej ponuke.

5.6 Ak prípadné omeškanie Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti má alebo preukázateľne bude mať vplyv na dodržanie termínu dodania Objednávkových služieb, t. j. ak ide o neposkytnutie takej súčinnosti, ktorá je preukázateľne nevyhnutná pre včasné vykonanie Objednávkových služieb, Poskytovateľ, za predpokladu splnenia si povinnosti písomne o takejto skutočnosti informovať Objednávateľa, nie je v omeškaní s poskytnutím Objednávkových služieb. Zmluvné strany sa dohodli, že po vzniku omeškania Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety, Poskytovateľ bezodkladne písomne upozorní Oprávnenú osobu Objednávateľa na konkrétne vymedzenú povinnosť, s ktorou je Objednávateľ v omeškaní, a toto upozornenie pravidelne písomne obnovuje najmenej jedenkrát za 10 (desať) pracovných dní až do dosiahnutia nápravy. V prípade omeškania s poskytnutím Služieb spôsobeného omeškaním Objednávateľa s plnením jeho povinnosti, a to aj po druhom písomnom upozornení Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety, sa lehota na plnenie môže primerane predĺžiť dohodou oboch Zmluvných strán.

6. CENA SLUŽIEB A PLATOBNÉ PODMIENKY

6.1 Zmluvné strany sa dohodli na určení ceny za poskytovanie Služieb na základe tejto SLA Zmluvy v celkovej sume **57.672,00 EUR** (slovom: *päťdesiatšedemtisícšesťstosedemdesiatdva eur a štyridsať eurocentov*) vrátane DPH, v rámci ktorej sú zahrnuté akékoľvek a všetky náklady na poskytovanie Služieb (ďalej len „**Cena Služieb**“). Ak inflácia v Slovenskej republike prevyší hranicu 3,5 % p. a., cena Paušálnych služieb podľa bodu 6.4.1 tejto SLA Zmluvy sa automaticky zvyšuje o úroveň priemernej miery inflácie dosiahnutej v predchádzajúcom kalendárnom roku, ktorú potvrdil Štatistický úrad Slovenskej republiky, a to s účinnosťou od 1. januára kalendárneho roka.

6.2 Cena Služieb predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa na riadne a včasné poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy, ako aj cenu za udelenie licencie k majetkovým autorským právam k Objednávkovým službám podľa článku 11 tejto SLA Zmluvy.

6.3 Zmluvné strany sa dohodli, že sadzby človekodní pre Objednávkové služby sú určené platným cenníkom Poskytovateľa v čase vystavenia objednávky podľa bodu 5.3 tejto SLA Zmluvy. Cenník Poskytovateľa podľa prvej vety je Objednávateľovi prístupný na adrese: <https://slovenskoit.sk/cenotvorba-a-cennik/>.

6.4 Objednávateľ zaplatí Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu za:

6.4.1 **Paušálne služby** vo výške **3.204,- EUR** (slovom: *tritisícdvestostyri eur*) vrátane DPH **mesačne**.

Služba	Jednotka	Cena v EUR bez DPH	Cena v EUR s DPH	Maximálne množstvo hodín v mesiaci	Rola	Počet človekodní
Sb1, Pa1, St1	mesiac	780,00	936,00	16	IT / IS konzultant - Junior	2
Sa1-4, SD1-2	mesiac	1290,00	1548,00	24	IT vývojár - medior	3
Sa1-4, SD1-2	mesiac	600,00	720,00	16	IT tester - junior	2
Mesačný paušál spolu		2670,00	3204,00	56		7

Cena za Paušálne služby podľa prvej vety sa automaticky navyšuje po akceptácii Objednávkových služieb o **1,66 %** z ceny akceptovaných Objednávkových služieb. Cena za Paušálne služby podľa prvej vety sa automaticky znižuje, ak je dostupnosť podľa Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy v danom mesiaci v intervale:

a) od 99,49 % do 95 % (vrátane) o **35 %**,

b) 94,99 % do 90 % (vrátane) o **75 %**,

c) 89,99 % a menej o **100 %**,

6.4.2 **Objednávkové služby** vo výške podľa prijatej Závaznej ponuky.

- 6.5 Poskytovateľ bude fakturovať cenu za poskytovanie Paušálnych služieb vopred za obdobie 3 (troch) mesiacov, a to najneskôr v nasledujúcich fakturačných termínoch:
- 1. januára za prvý kvartál (1. január až 31. marec) kalendárneho roku,
 - 1. apríla za druhý kvartál (1. apríl až 30. jún) kalendárneho roku,
 - 1. júla za tretí kvartál (1. júl až 30. september) kalendárneho roku, a
 - 1. septembra za štvrtý kvartál (1. október až 31. december) kalendárneho roku.
- Ak Poskytovateľ nebude poskytovať Paušálne služby počas niektorého dňa v kalendárnom mesiaci, cena za Paušálne služby sa pomerne zníži a bude zodpovedať počtu dní, počas ktorých Poskytovateľ poskytoval Paušálne služby. Ak dôjde k zvýšeniu ceny za poskytovanie Paušálnych služieb podľa druhej vety bodu 6.4.1 tohto článku SLA Zmluvy, Objednávateľ doplatí rozdiel medzi zaplatenou cenou Paušálnych služieb v príslušnom kvartáli a novou cenou Paušálnych služieb, v nasledujúcej faktúre, pričom Poskytovateľ v tejto faktúre jasne oddelí doplatok k zaplatenej cene Paušálnych služieb od novej ceny za poskytovanie Paušálnych služieb na nasledujúci kvartál navýšenej podľa druhej vety bodu 6.4.1 tohto článku SLA Zmluvy. Navýšenie ceny za poskytovanie Paušálnych služieb podľa druhej vety bodu 6.4.1 tohto článku SLA Zmluvy sa uskutočňuje s účinnosťou od 1. (prvého) dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli Objednávateľom akceptované Objednávkové Služby.
- 6.6 Poskytovateľ bude fakturovať cenu za Objednávkové služby po akceptácii:
- a) ukončení procesu akceptácie Objednávkových služieb,
 - b) podpísaní Akceptačného protokolu.
- 6.7 Prílohou k faktúre je:
- a) v prípade Paušálnych služieb, evidencia vykonanej činnosti vo vzťahu k Paušálnym službám podľa bodu 4.3 písm. f) tejto SLA Zmluvy,
 - b) v prípade Objednávkových služieb, podpísaný Akceptačný protokol, pričom môže ísť aj o Akceptačný protokol s výhradou.
- 6.8 Výdavky vo faktúre musia byť rozdelené do jednotlivých položiek s jednotkovými cenami zaokrúhlenými na 2 (dve) desatinné miesta s jednoznačnou identifikáciou fakturovanej položky.
- 6.9 Splatnosť faktúr je **30 (tridsať) dní** odo dňa ich doručenia Objednávateľovi, za predpokladu, že faktúra bude spĺňať všetky náležitosti v zmysle bodu 6.10 tohto článku SLA Zmluvy. Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre, pričom na faktúre musí byť uvedený účet Poskytovateľa, uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa.
- 6.10 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti, Objednávateľ vráti faktúru Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade začne nová lehota splatnosti plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 6.11 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto SLA Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa nej.
- 6.12 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ bude poskytovať Služby, aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením riadne vystavenej a Objednávateľom nerozporovanej faktúry, a to až do ukončenia tejto SLA Zmluvy z niektorého dôvodu podľa článku 22 tejto SLA Zmluvy.

7. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB A DOKUMENTÁCIA

- 7.1 Zoznam poskytnutých Paušálnych služieb za kalendárny mesiac spoločne s ich vyhodnotením odovzdá Oprávnená osoba Poskytovateľa v rámci plnenia povinnosti podľa bodu 4.3 písm. f) tejto SLA Zmluvy.
- 7.2 Odovzdanie a prevzatie Objednávkových služieb sa uskutoční v termínoch špecifikovaných v časovom harmonograme určenom v Závaznej ponuke. Výsledkom odovzdania Objednávkových služieb Poskytovateľom a ich prevzatia Objednávatelom je podpísanie akceptačného protokolu Oprávnenou osobou Objednávatel'a a Oprávnenou osobou Poskytovateľa (ďalej ako „**Akceptačný protokol**“). **Akceptačný protokol musí byť pred jeho podpisom schválený Riadiacim výborom rozvoja Informačného systému.**
- 7.3 Objednávatel' neprevezme Objednávkové služby, ak vykazujú právne a/alebo faktické vady. Objednávkové služby majú vady, ak sú poskytnuté v rozpore so Závaznou ponukou a ostatnými podmienkami stanovenými v tejto SLA Zmluve.
- 7.4 Objednávatel' si vyhradzuje právo prevziať Objednávkové služby s výhradou, ak vykazujú faktické vady, ktorých charakter nebráni ďalšiemu ich používaniu, resp. používaniu Informačného systému ako takého. Ak Objednávatel' prevezme Objednávkové služby s výhradou, Poskytovateľ odstráni vytknuté faktické vady v Objednávatel'om stanovenej primeranej lehote. Ak Poskytovateľ neodstráni vytknuté faktické vady Objednávkových služieb v stanovenej lehote, Objednávkové služby sa považujú za neakceptované a Akceptačný protokol sa zrušuje; o tejto skutočnosti informuje Oprávnená osoba Objednávatel'a bez zbytočného odkladu Oprávnenú osobu Poskytovateľa.
- 7.5 Zmluvné strany berú na vedomie, že sú povinné používať zverejnený vzor Akceptačného protokolu (dostupný na: <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-qa/index.html>). Ak Objednávatel' prevzal Objednávkové služby s výhradou, Akceptačný protokol musí obsahovať taktiež popis vytknutých faktických vád Objednávkových služieb, lehotu, do ktorej je Poskytovateľ povinný odstrániť vytknuté faktické vady a v záverečnej tabuľke zvýraznené slovne spojené „**Podmienečná akceptácia – akceptované s výhradou**“. Ak v rámci poskytnutia Objednávkových služieb dôjde k zhotoveniu **databázy v zmysle s § 135 Autorského zákona**, uvedie sa táto skutočnosť v príslušnom Akceptačnom protokole. V tomto prípade bude súčasťou akceptačných testov, ktorých vykonanie predchádza vyhotoveniu Akceptačného protokolu, detailná špecifikácia databázy tvoriacej súčasť Informačného systému.
- 7.6 **Zmluvné strany podpíšu Akceptačný protokol k Objednávkovým službám do 10 (desiatich) pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb.** Akceptačný protokol sa vyhotovuje minimálne v 4 (štyroch) vyhotoveniach, z ktorých 2 (dva) vyhotovenia dostane Objednávatel' a 2 (dva) vyhotovenia dostane Poskytovateľ.
- 7.7 Akceptačné testy Objednávkových služieb sa vykonávajú vo vzájomnej súčinnosti Zmluvných strán v prostredí a na infraštruktúre Objednávatel'a a v oddelených testovacích prostrediach (t. j. bez možnosti ovplyvniť bežnú činnosť Objednávatel'a, mimo produkčných databáz), ak sa Zmluvné strany vopred výslovne nedohodnú inak. Pre úspešné vykonanie akceptačných testov sa vyžaduje prítomnosť poverených zástupcov Zmluvných strán na tento účel; inak sa akceptačné testy nemôžu vykonať. Výsledky akceptačných testov sa zachytia v zápisnici o akceptačných testoch podpísanej poverenými zástupcami Zmluvných strán.
- 7.8 Akceptačné testy Objednávkových služieb sa uskutočnia v súlade s časovým plánom akceptačných testov špecifikovaným v Závaznej ponuke. Ak sa akceptačné testy uskutočnia v inom termíne, ako je plánované podľa časového harmonogramu, Zmluvné strany sa na novom termíne dohodnú písomne. Poskytovateľ písomne informuje Objednávatel'a o návrhu nového termínu akceptačných testov najmenej 5 (päť) pracovných dní pred ich pôvodným termínom uskutočnenia. Ak akceptačné testy prebehli úspešne, časové obdobie medzi úspešnými akceptačnými

testami a prevzatím Objednávkových služieb s potvrdením podpisu Akceptačného protokolu, nepresiahne 30 (tridsať) kalendárnych dní.

- 7.9 Ak Objednávkové služby nespĺňajú akceptačné kritériá podľa bodu 7.11 tohto článku SLA Zmluvy, Objednávateľ uvedie a popíše všetky identifikované vady v zápisnici o akceptačných testoch a navrhne nový termín pre vykonanie akceptačných testov. Poskytovateľ odstráni vady Objednávkových služieb uvedené v zápisnici o akceptačných testoch v lehotách tam stanovených a opätovne uskutoční nevyhnutné akceptačné testy, a to aj opakovane maximálne však 5 (päť) krát. Ak napriek opakovaným akceptačným testom nebudú Objednávkové služby bez vád, t.j. nebudú splnené všetky akceptačné kritériá podľa bodu 7.11 tohto článku SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb.
- 7.10 Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať časový plán akceptačných testov a pri výskyte vád Objednávkových služieb vynaložiť nevyhnutné úsilie na jeho dodržanie. Vady Objednávkových služieb, ktoré sa vyskytnú pri akceptačných testoch, budú klasifikované podľa ich závažnosti špecifikovanej v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy. Zápisnica o akceptačných testoch musí obsahovať správu o priebehu akceptačného testu a klasifikáciu zistených vád Objednávkových služieb podľa stupňa ich závažnosti špecifikovaných v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.
- 7.11 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú písomne inak, Objednávateľ akceptuje poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle funkčných špecifikácií uvedených v Závaznej ponuke a zároveň počet nevyriešených vád Informačného systému, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb a ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami uvedenými v Závaznej ponuke, zistený na základe akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

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

V prípade splnenia akceptačných kritérií podľa predchádzajúcej vety, nie je potrebné opakovanie akceptačných testov, Poskytovateľ však odstráni v určených lehotách a na vlastné náklady všetky vady Objednávkových služieb.

- 7.12 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť všetky vady Objednávkových služieb uvedené v zápisnici o akceptačných testoch v nej uvedenej lehote. Ak zápisnica o akceptačných testoch neobsahuje lehotu na odstránenie vád, Poskytovateľ odstráni vady do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania zápisnice o akceptačnom teste.
- 7.13 Ak povaha poskytnutých Objednávkových služieb vyžaduje vypracovanie dokumentácie, Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi súčasne s odovzdaním Objednávkových služieb dokumentáciu vzťahujúcu sa k nim, a to minimálne v rozsahu prílohy č. 1 **Vyhlášky č. 85/2020 Z.z.**:
- Vytvorené zdrojové kódy** spôsobom dohodnutým v článku 10 tejto SLA Zmluvy;
 - technickú dokumentáciu** v slovenskom jazyku v elektronickej forme na CD/DVD alebo na inom vhodnom, dohodnutom nosiči dát, ktorá bude obsahovať: postup skompilovania aplikácie, dátový model Informačného systému, popis integračnej, aplikačnej a technickej architektúry, väzby na iné systémy, popis tokov dát, procesné modely elektronických služieb;
 - prevádzkovú dokumentáciu** v slovenskom jazyku v elektronickej forme na CD/DVD alebo na inom vhodnom, dohodnutom nosiči dát, ktorá bude obsahovať: inštalačný postup aplikácie, konfiguráciu systémového SW, serverov a pracovných staníc, chybové stavy a postup ich riešenia, popis mechanizmu riadenia prístupu užívateľov k dátam a k funkciám aplikácie, popis procedúr pre zálohovanie a obnovu dát, popis použitých a navrhovaných technických číselníkov, ich naplnenie pri inicializácii;

- d) **užívateľskú dokumentáciu** v slovenskom jazyku v písomnej forme v počte 2 (dvoch) kusov a v elektronickej forme na CD/DVD alebo na inom vhodnom, dohodnutom nosiči dát, ktorá bude obsahovať: popis počítačového programu a jeho funkcií, postupy a úkony potrebné pre riadne užívanie počítačového programu, chybové a neštandardné stavy a dostupné spôsoby ich riešenia.

7.14 Dokumentácia, ktorá je súčasťou Objednávkových služieb, bude akceptovaná nasledovným postupom:

- a) Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k dokumentácii k Objednávkovým službám v dohodnutom formáte v lehote do 10 (desiatich) pracovných dní odo dňa jej odovzdania Objednávateľovi
- b) Poskytovateľ je povinný pripomienky odborne posúdiť a upraviť dokumentáciu podľa vznesených pripomienok, najneskôr do 7 (siedmich) pracovných dní od zaslania pripomienok Objednávateľa podľa písmena a). Ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a písomne vysvetlí Objednávateľovi v lehote podľa predchádzajúcej vety.
- c) Objednávateľ je povinný do 5 (piatich) pracovných dní od dodania prepracovanej dokumentácie podľa písmena b) preverí spôsob zapracovania pripomienok a v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi, pričom Akceptačný protokol nemôže byť podpísaný.

7.15 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi dokumentáciu k poskytnutým Objednávkovým službám pri podpise Akceptačného protokolu. Vlastnícke právo k dokumentácii prechádza na Objednávateľa jej prevzatím.

8. RIEŠENIE INCIDENTOV

8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci poskytovania Služieb riešiť všetky udalosti, pri ktorých je narušená funkčnosť Informačného systému alebo dochádza k akémukoľvek porušeniu bezpečnostnej politiky Objednávateľa alebo pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy vo vzťahu k používaniu Informačného systému, pričom sa Zmluvné strany dohodli, že tieto udalosti sú incidentmi, ktoré sa v závislosti od miery ich závažnosti delia na:

- a) Bežné incidenty,
- b) Bezpečnostné incidenty,
- c) Kritické incidenty,
- d) Nekritické incidenty.

Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že Bezpečnostné incidenty sa budú považovať za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Informačného systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.

8.2 Poskytovateľ dodrží pri riešení incidentov nasledovné reakčné doby:

- a) pri Bežnom incidente Poskytovateľ začne so zásahom najneskôr do 4 (štyroch) hodín v rámci Základného časového pokrytia od jeho nahlásenia;
- b) pri Kritickom incidente Poskytovateľ začne so zásahom najneskôr do 1 (jednej) hodiny od momentu jeho nahlásenia v rámci intervalu Neobmedzeného časového pokrytia,
- c) pri Nekritickom incidente Poskytovateľ začne so zásahom najneskôr do 2 (dvoch) hodín v rámci Základného časového pokrytia od jeho nahlásenia,
- d) pri Bezpečnostnom incidente Poskytovateľ začne so zásahom najneskôr do 1 (jednej) hodiny v rámci Neobmedzeného časového pokrytia, a to bez ohľadu na to, či k Bezpečnostnému incidentu došlo pri riadnom fungovaní Informačného systému alebo v súvislosti s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom.

Reakčná doba na riešenie incidentu začína plynúť od momentu jeho nahlásenia Objednávateľom alebo zistenia Poskytovateľom; ak dôjde k nahláseniu incidentu alebo jeho zisteniu Poskytovateľom mimo rámca Základného časového pokrytia, reakčná doba začne plynúť od počiatku nasledujúceho intervalu Základného časového pokrytia.

- 8.3 Poskytovateľ bude v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incident riešiť:
- do jeho neutralizácie, t. j. do odstránenia stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému, a to formou vytvorenia náhradného postupu alebo dočasného riešenia, ktorým sa zabezpečuje dočasný režim funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému), a
 - do jeho trvalého vyriešenia, t. j. do prijatia riešenia, pri ktorom bola funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb, plne obnovená v súlade s dokumentáciou Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
- Ak v dôsledku povahy incidentu nemožno plne obnoviť funkčnosť Informačného systému, Objednávateľ písomne odsúhlasí Poskytovateľom navrhnuté riešenie incidentu alebo ho odmietne. V prípade neodsúhlasenia navrhnutého riešenia, Poskytovateľ navrhne iné riešenia incidentu, a to až dovtedy, dokým Objednávateľ písomne odsúhlasí jedno z navrhnutých riešení.

- 8.4 Poskytovateľ odstráni nahlásený incident v nasledovných dobách:

- Bežný incident najneskôr do 24 (dvadsiatich štyroch) hodín,
- Bezpečnostný incident najneskôr do 2 (dvoch) hodín,
- Kritický incident najneskôr do 2 (dvoch) hodín,
- Nekritický incident do 6 (šiestich) hodín.

Doba na odstránenie incidentu začína plynúť od momentu jeho nahlásenia alebo zistenia Poskytovateľom.

- 8.5 Požiadavky na riešenie incidentov bude Objednávateľ nahlasovať prostredníctvom Informačného systému pre správu incidentov a požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje Oprávnená osoba Objednávateľa poskytne Poskytovateľovi v písomnej forme do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Oprávnená osoba Objednávateľa bezodkladne písomne nahlási Oprávnenej osobe Poskytovateľa.

- 8.6 Poskytovateľ bude pri riešení incidentov postupovať nasledovným spôsobom:

- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
- v prípade potreby sa okamžite vzdialene pripojí na infraštruktúru Objednávateľa,
- v prípade potreby sa osobne dostaví do miesta poskytovania Služieb.

9. ZÁRUKA A ODSTRÁŇOVANIE VÁD OBJEDNÁVKOVÝCH SLUŽIEB POČAS ZÁRUKY

- 9.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že Objednávkové služby nie sú ku dňu podpisu Akceptačného protokolu a počas záručnej doby bez vád, t. j. najmä zodpovedá funkčným a technickým vlastnostiam opísaným v Závaznej ponuke.
- 9.2 Poskytovateľ poskytuje na Objednávkové služby záruku počas trvania záručnej doby, a to od ich prevzatia až do uplynutia **12 (dvanástich) mesiacov (vrátane 1 mesačnej skúšobnej prevádzky)**. Počas plynutia záručnej doby Poskytovateľ zodpovedá za funkcionality a funkčnosť Objednávkových služieb. Poskytovateľ zaručuje, že v záručnej dobe budú Objednávkové služby spôsobilé na použitie na účel zodpovedajúci ich určeniu.
- 9.3 Poskytovateľ zaručuje, že odovzdané Objednávkové služby nemajú v čase odovzdania právne vady, najmä že nie sú zaťažené právami tretích osôb z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva, nie sú predmetom vecného bremena alebo iného obdobného právneho vzťahu, ktorý by prípadne obmedzil Objednávateľa v užívaní Objednávkových služieb, resp. Informačného systému ako takého, alebo že neexistujú akékoľvek právne nároky tretích strán vyplývajúce zo zmlúv Poskytovateľa s tretími stranami v čase ich odovzdania.

- 9.4 Poskytovateľ nahradí Objednávateľovi v plnej výške akúkoľvek škodu spôsobenú uplatnením nárokov tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s poskytovaním Objednávkových služieb.
- 9.5 Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi vady Objednávkových služieb, a to bez zbytočného odkladu po tom, kedy sa Objednávateľ o výskyte vady Objednávkových služieb dozvedel. **Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa bezplatné odstránenie vady Objednávkových služieb, na ktoré sa vzťahuje záruka, a to v lehotách podľa úrovne vady uvedených v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy, ak sa Zmluvné strany nedohodnú na osobitnej lehote.** Pre odstránenie pochybností, odstránením vady Objednávkových služieb sa rozumie trvalé vyriešenie tejto vady alebo poskytnutie náhradného riešenia, to však len na dobu do uplynutia lehoty na trvalé vyriešenie tejto vady v zmysle Prílohy č. 5 tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný reagovať na nahlásenú vadu Objednávkových služieb v lehote stanovenej podľa jej úrovne špecifikovanej v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.
- 9.6 Objednávateľ pri uplatnení vady stanoví úroveň vady Objednávkových služieb. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu potvrdiť prijatie nahlásenej vady Objednávkových služieb.
- 9.7 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť odstránenie vady Objednávkových služieb v zápisnici o odstránení vady Objednávkových služieb podpísanej oboma Zmluvnými stranami, v ktorej uvedú aj predmet vady Objednávkových služieb, spôsob a čas jej odstránenia.

10. ZDROJOVÝ KÓD INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

- 10.1 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím Informačného systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu. Objednávateľovi bude umožnený prístup na verziu vývojovej časti Informačného systému, ktorá je určená len na čítanie („read only“), a z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí.
- 10.2 Poskytovateľ odovzdá Objednávateľovi kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím Informačného systému pri ukončení tejto SLA Zmluvy, vrátane úplného a aktuálneho zdrojového kódu (t. j. vrátane Vytvoreného zdrojového kódu), a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 10.3 Vytvorený zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Informačného systému. Zároveň odovzdaný Vytvorený zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).
- 10.4 Vytvorený zdrojový kód (s výnimkou Modulu) vrátane jeho dokumentácie bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia v zmysle Zákona o ITVS – vytvorený zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na Preexistenty zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť Vytvorený zdrojový kód okrem orgánov podľa predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
- 10.5 Vytvorený zdrojový kód Modulu vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky č. 78/2020 (verejný – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na Preexistenty zdrojový kód.

- 10.6 Pre zamedzenie pochybností, povinnosti Poskytovateľa týkajúce sa Vytvoreného zdrojového kódu platia i na akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update Vytvoreného zdrojového kódu a/alebo vyššie uvedenej dokumentácie, ku ktorým dôjde pri plnení tejto SLA Zmluvy alebo v rámci záručných opráv. **Vytvorené zdrojové kódy budú vytvorené vyexportovaním z produkčného prostredia a budú odovzdané Objednávateľovi na elektronickom médiu v zapečatenom obale.** Poskytovateľ je povinný umožniť Objednávateľovi pri odovzdávaní Vytvoreného zdrojového kódu, pred zapečatením obalu, skontrolovať v priestoroch Objednávateľa prítomnosť Vytvoreného zdrojového kódu na odovzdávanom elektronickom médiu.
- 10.7 Nebezpečenstvo poškodenia zdrojových kódov prechádza na Objednávateľa momentom prevzatia Informačného systému, pričom Objednávateľ sa zaväzuje uložiť zdrojové kódy takým spôsobom, aby zamedzil akémukoľvek neoprávnenému prístupu tretej osoby.
- 10.8 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkolvek tretej strany do Vytvoreného zdrojového kódu, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené.
- 10.9 Ak o to Objednávateľ požiada, Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi tiež primeranú a nevyhnutnú súčinnosť za účelom zverejnenia dokumentácie na verejne prístupnom úložisku v súlade s § 31 Vyhlášky č. 78/2020 Z. z.

11. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 11.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytovania Objednávkových služieb môže byť aj:
- vytvorenie SW, ktorý naplňa znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
 - SW 3. strany,
- je k týmto súčasťam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý boli Objednávkové služby (resp. Informačný systém) vytvorené. Poskytnutie licencie je viazané na moment ich prevzatia t. j. Objednávateľ nadobúda licenciu najneskôr dňom prevzatia.
- 11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ak Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa SW, ktorý je počítačovým programom chráneným autorským právom alebo jeho časť, prevzatím Objednávkových služieb udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) na všetky spôsoby použitia počítačového programu (s výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky), najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona, a to na účel, pre ktorý boli Objednávkové služby (resp. Informačný systém) vytvorené podľa tejto SLA Zmluvy. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej správy Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký boli Objednávkové služby (resp. Informačný systém) vytvorené, vrátane subjektov ovládaných v zmysle § 66a Obchodného zákonníka alebo subjektov zriadených orgánom verejnej správy za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.
- 11.3 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že ak Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa SW, ktorý je Modulom, prevzatím Objednávkových služieb udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona s tým, že Objednávateľ je oprávnený šíriť na verejnosti takýto počítačový program aj formou otvoreného zdrojového kódu, vrátane práva Objednávateľa udeliť súhlas na použitie Objednávkových služieb (resp. Informačného systému) tretej osobe (sublicenciu), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov (najmä ak to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže) na používanie takého SW.

- 11.4 Licencia podľa bodu 11.2 alebo 11.3 tohto článku SLA Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj na koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Informačnom systéme upravené na základe tejto SLA Zmluvy.
- 11.5 Zmluvné strany sa dohodli, že účinnosť licencie podľa bodu 11.2 alebo 11.3 tohto článku SLA Zmluvy nastáva prevzatím Objednávkových služieb, ktoré príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Objednávkových služieb. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
- 11.6 Odmena za udelenie licencie k Objednávkovým službám k spôsobom použitia, rozsahu použitia a času použitia uvedeným v tomto bode SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Objednávkových služieb uvedenej v Závaznej ponuke. **V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie, bude cena licencie, výlučne na účely tejto SLA Zmluvy, zodpovedať 10 % z ceny Objednávkových služieb.**
- 11.7 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní Objednávkových služieb vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými právami k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkolvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Objednávkových služieb je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 11.8 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva Poskytovateľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré má Poskytovateľ, ako Poskytovateľ databázy, k súčasťam plnenia podľa tejto SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
- 11.9 Zmluvné strany sa dohodli, že ak Poskytovateľ pri plnení tejto SLA Zmluvy použije (spravidla spracovaním) SW 3. strany (vrátane prípadu keď je poskytovateľom licencie k SW 3. strany Poskytovateľ) ako súčasť Objednávkových služieb, Poskytovateľ udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto SW 3. strany v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami. Ak licencie podľa prvej vety tohto bodu stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a obdobie trvania záručnej doby, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku Informačného systému.
- 11.10 Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na práva (licencie) udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 11.11 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia SW 3. strany a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 11.12 Ak sú s použitím SW 3. strany, služieb podpory k nemu v rozsahu v akom sú nevyhnutné alebo v rámci iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, Poskytovateľ uhradí všetky tieto poplatky za celú dobu trvania tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie SW 3. strany a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.

12. BEZPEČNOSŤ VÝVOJA INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

- 12.1 Poskytovateľ bude v súvislosti s poskytovaním Služieb dodržiavať požiadavky na bezpečnosť stanovené:

- a) Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou č. 78/2020 Z.z. a Vyhláškou č. 179/2020 Z.z., Zákonom o ochrane osobných údajov, GDPR,
 - b) bezpečnostným projektom Informačného systému,
 - c) bezpečnostnou politikou Objednávateľa a ďalšími Objednávateľom vydanými a Poskytovateľovi sprístupnenými bezpečnostnými smernicami a štandardmi, a
 - d) v Metodike – návrh základných požiadaviek na systematické zabezpečenie informačnej bezpečnosti v organizácii (dostupnej na <https://www.csirt.gov.sk/nase-publikacie.html?csrt=1196468078316194872>).
- 12.2 Oprávnené osoby a zamestnanci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa bodu 12.1 tejto SLA Zmluvy a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie zodpovedá Poskytovateľ.
- 12.3 Poskytovateľ zaisťuje bezpečnosť a odolnosť Objednávkových služieb voči aktuálne známym typom útokov a pred ich odovzdaním vykoná testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností, Poskytovateľ tieto zraniteľnosti odstráni, vykoná opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdá Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 12.4 Ak o to Objednávateľ požiada, Poskytovateľ mu umožní vykonať **skeny zraniteľností alebo penetračné testy** Objednávkových služieb pred ich odovzdaním, pričom sa Poskytovateľ zaväzuje všetky, týmto testovaním, zistené nedostatky odstrániť pred odovzdaním Objednávkových služieb.
- 12.5 **Objednávkové služby môžu byť poskytované – resp. Informačný systém môže byť vyvíjaný – iba v bezpečnom vývojovom prostredí s použitím nástrojov, ktoré musia byť:**
- a) získané legálnym spôsobom z dôveryhodných zdrojov,
 - b) stále podporované výrobcom nástroja (t.j. výrobca poskytuje bezpečnostné aktualizácie) a nesmú byť označené ako zastarané,
 - c) aktualizované minimálne raz za 6 (šesť) mesiacov a musia byť aplikované bezpečnostné záplaty vydané výrobcom nástroja.
- 12.6 Vo vývojovom prostredí (vývojárske nástroje a podporné informačné systémy vrátane použitých knižníc tretích strán), v ktorom sa budú Objednávkové služby poskytovať – resp. Informačný systém vyvíjať - musia byť implementované opatrenia na:
- a) zabezpečenie integrity vyvíjaného Informačného systému na základe najvyššej Objednávateľom požadovanej úrovne ochrany dôvernosti, integrity a dostupnosti informácií, ktoré budú spracovávané vo vyvíjanom riešení.
 - b) zaistenie dôvernosti na základe Objednávateľom požadovanej úrovne ochrany dôvernosti citlivých údajov.
- 12.7 Poskytovateľ dodrží pri poskytovaní Objednávkových služieb nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačného systému musia byť kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) Informačný systém musí mať zapnutú len nevyhnutnú funkcionálnu (porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté);
 - c) správa Informačného systému prostredníctvom vzdialeného prístupu sa vykonáva výlučne prostredníctvom šifrovaných protokolov;
 - d) všetky pôvodné a administrátorské účty musia byť zdokumentované a musia mať vytvorené unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - e) Informačný systém musí disponovať funkcionálnou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel, ako aj funkcionálnou vypnutia používateľského účtu;
 - f) všetky administrátorské heslá, prístupové údaje a dokumentácia v ich aktuálnej podobe musia byť k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - g) pri tvorbe zdrojového kódu Informačného systému musí byť použitý systém na verzionovanie (umožňujúci sledovanie zmien v jednotlivých verziách);

- h) nesmú sa používať funkcie/volania/nástroje, ktoré sú podľa ich dokumentácie v súčasnej dobe zastarané (angl. deprecated) alebo nebezpečné (angl. unsafe) a musia byť nahradené odporúčanými alternatívami;
- i) všetky komponenty Informačného systému musia byť aktuálne a podporované výrobcom, pričom postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- j) Informačný systém musí podporovať logovanie a parametrizovateľnú tvorbu logov;
- k) logy musia byť centrálné ukladané a archivované minimálne 6 (šesť) mesiacov po skončení záručnej doby Informačného systému podľa bodu 9.2 tejto SLA Zmluvy;
- l) ak implementovanie Informačného systému potrebuje spracovávať Dôverné informácie, počas vývoja aj testovania musia byť použité anonymizované, resp. fiktívne údaje;
- m) počas vývoja Informačného systému musí byť zabezpečené pravidelné monitorovanie nových zraniteľností jednotlivých (najmä externých) súčastí Informačného systému a pravidelné aplikovanie autorizovaných bezpečnostných záplat;
- n) po ukončení vývoja musia prejsť Objednávkové služby testovaním a verifikáciou implementovaných opatrení kybernetickej bezpečnosti.

12.8 Kontrola vykonaných opatrení sa vykonáva dvoma spôsobmi:

- a) pri odovzdávaní projektu na mieste dohodnutom medzi Objednávateľom a Poskytovateľom,
- b) počas implementácie projektu na mieste, kde prebieha vývoj riešenia.

12.9 Zdokumentovanie naplnených bezpečnostných požiadaviek, implementovaných bezpečnostných opatrení a akceptácia bezpečnostného projektu Informačného systému a implementovaných opatrení sa riadia ustanoveniami článku 7 tejto SLA Zmluvy.

13. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

13.1 Ak bude Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR a § 5 písm. p) Zákona o ochrane osobných údajov Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so Zákomom o ochrane osobných údajov. V rámci poskytovania Objednávkových služieb je Poskytovateľ oprávnený spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje najskôr po ukončení etapy vývoja a testovania.

13.2 Zmluvné strany sú povinné zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.

13.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie jej predmetu, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Poskytovateľom, a ak je to potrebné na účely plnenia zmluvných povinností Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy.

13.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:

- a) boli zverejnené už pred podpisom tejto SLA Zmluvy;

- b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise tejto SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa tejto SLA Zmluvy;
- c) majú byť prístupné na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
- d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.

13.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány a ich členov, ktorým sú prístupné Dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že oboznámil svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto SLA Zmluvy, o povinnosti mlčanlivosti.

13.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú ich ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné Dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo prístupným alebo zverejnením, pričom, ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia Dôverné informácie druhej Zmluvnej strany tretej osobe.

14. OPRÁVNENÉ OSOBY

14.1 Poskytovateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto SLA Zmluvy oprávnená konať za Poskytovateľa v určených záležitostiach súvisiacich s jej plnením v tej istej lehote písomne oznámiť Objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.

14.2 Objednávateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto SLA Zmluvy oprávnená konať za Objednávateľa v určených záležitostiach súvisiacich s jej plnením a v tej istej lehote písomne oznámiť Objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.

14.3 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

- a) zabezpečia ich vzájomnú komunikáciu týkajúcu sa všetkých záležitostí týkajúcich sa plnenia tejto SLA Zmluvy,
- b) plnia vymedzené úlohy Zmluvných strán podľa tejto SLA Zmluvy,
- c) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy;
- d) zabezpečia koordináciu ich jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s plnením tejto SLA Zmluvy;
- e) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
- f) navrhujú potrebné zmeny alebo úpravy technických riešení alebo technickej povahy plnení podľa tejto SLA Zmluvy;
- g) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť predpokladanú touto SLA Zmluvou.

14.4 Zmena oprávnených osôb v zmysle tohto článku SLA Zmluvy sa vykoná prostredníctvom písomného protokolu o zmene oprávnenej osoby podpísaného oboma Zmluvnými stranami.

15. SÚČINNOSŤ POSKYTOVATEĽA

15.1 Poskytovateľ sa zaväzuje spolupracovať s Objednávateľom pri poskytovaní Služieb a vyvinúť z jeho strany maximálne úsilie a poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť tak, aby Služby boli poskytnuté v súlade so všetkými podmienkami stanovenými v tejto SLA Zmluve a pokynmi Objednávateľa udelenými Poskytovateľovi pri jej plnení.

- 15.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri predčasnom ukončení tejto SLA Zmluvy zo strany Objednávateľa a zmene subjektu na strane Poskytovateľa poskytne Objednávateľovi alebo subjektu určenom Objednávateľom primeranú súčinnosť pri prechode na budúceho poskytovateľa, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov a informuje budúceho poskytovateľa o všetkých procesných a iných úkonoch pri plnení tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ poskytne novému poskytovateľovi bezodplatne súčinnosť podľa tohto bodu SLA Zmluvy, a to v období maximálne 3 (tri) mesiace od predčasného ukončenia tejto SLA Zmluvy a v rozsahu 12 hodín týždenne.
- 15.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, že po riadnom skončení tejto SLA Zmluvy poskytne primeranú a akúkoľvek aj kontinuálnu súčinnosť budúcemu poskytovateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť bezodplatne súčinnosť v zmysle predchádzajúcej vety v období maximálne do 3 (tri) mesiace odo dňa skončenia tejto SLA Zmluvy a v rozsahu 12 hodín týždenne.
- 15.4 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť v zmysle bodu 15.2 a 15.3 tohto článku SLA Zmluvy, najmä v oblasti:
- podpory a prípravy verejného obstarávania za účelom vysúťaženia nového poskytovateľa služieb prevádzky, podpory a rozvoja Informačného systému (najmä vo forme konzultácií zo strany Poskytovateľa),
 - nevyhnutnej podpory nového poskytovateľa služieb prevádzky, podpory a rozvoja Informačného systému po podpise zmluvy spočívajúcej v odovzdaní všetkých potrebných informácií, vedomostí a zručností vzťahujúcich sa k prevádzke Informačného systému,
 - konkrétnych konzultácií vzťahujúcim sa k poskytovaniu služieb prevádzky, podpory a rozvoja Informačného systému.

16. KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 16.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná komunikácia ohľadom akejkoľvek záležitosti týkajúcej sa tejto SLA Zmluvy bude vykonávaná prostredníctvom oprávnených osôb Zmluvných strán podľa článku 14 tejto SLA Zmluvy.
- 16.2 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že bežná komunikácia (napr. komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných organizačných záležitostí alebo podkladov pre fakturáciu a pod.) bude vykonávaná prostredníctvom emailu. Komunikácia Zmluvných strán, ktorá spôsobuje právne účinky predvídané touto SLA Zmluvou (napr. odstúpenie od zmluvy, uplatnenie zmluvnej pokuty a pod.) bude vykonávaná prostredníctvom elektronických schránok Zmluvných strán so zaručeným elektronickým podpisom alebo v štandardnej listinnej podobe s doručovaním druhej zmluvnej strane prostredníctvom poštovej služby.

17. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA

- 17.1 Poskytovateľ pri plnení tejto SLA Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa a ďalších osôb, ktoré sa zdržujú v mieste plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 17.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia tejto SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 17.3 Objednávateľ je povinný v mieste plnenia tejto SLA Zmluvy a v jeho priestoroch zabezpečiť pracovné podmienky súladné s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci.

- 17.4 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia tejto SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy.
- 17.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy v priestoroch Objednávateľa a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 17.6 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a iných normatívnych aktov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

18. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 18.1 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo k Objednávkovým službám prechádza na Objednávateľa podpísaním Akceptačného protokolu oboma Zmluvnými stranami.
- 18.2 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd. Zmluvná strana sa zaväzuje upozorniť bez zbytočného odkladu druhú zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto SLA Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 18.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi jeho zamestnancami, pričom ustanovenia Zákonníka práce o zodpovednosti zamestnancov za škodu týmto nie sú dotknuté.
- 18.4 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú vadou Objednávkových služieb, resp. Informačného systému, ktorá vznikne Objednávateľovi počas plynutia záručnej doby podľa bodu 9.2 tejto SLA Zmluvy.
- 18.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou, pričom je povinný bez zbytočného odkladu písomne upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov poskytnutých Objednávateľom s adekvátnym odôvodnením nevhodnosti povahy takýchto pokynov a/alebo podkladov, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Ak Poskytovateľ písomne neupozorní Objednávateľa na nevhodnosť pokynov, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku nevhodného pokynu alebo podkladu zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne písomne upozornil Objednávateľa na nevhodnosť tohto pokynu alebo podkladu a Objednávateľ na takom pokyne alebo podklade naďalej trval.
- 18.6 Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby zmeny pokynov alebo výmeny nevhodných podkladov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na plnení tejto SLA Zmluvy s použitím už poskytnutých podkladov alebo pokynov. O dobu, po ktorú bolo potrebné plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy prerušiť sa predlžuje lehota určená na ich splnenie.

- 18.7 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto SLA Zmluvy.
- 18.8 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, ak vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich odvrátenie a prekonanie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od tejto SLA Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode tejto SLA Zmluvy o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 18.9 Ak akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv, práv priemyselného alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým Poskytovateľom podľa tejto SLA Zmluvy, Poskytovateľ:
- bezodkladne na svoje vlastné náklady vykoná úkony, ktorými zabezpečí odstránenie tohto stavu,
 - poskytne Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradí akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a
 - nahradí Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

19. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTEROV VEREJNÉHO SEKTORA

- 19.1 Poskytovateľ, ako subjekt verejnej správy, nie je podľa § 2 ods. 5 písm. a) Zákona o registri partnerov verejného sektora partnerom verejného sektora, a teda sa podľa § 4 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora nezapisuje do registra partnerov verejného sektora.
- 19.2 Poskytovateľ nemôže uzatvárať subdodávateľské zmluvy za účelom poskytovania Služieb.

20. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 20.1 Objednávateľ môže požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
- 0,25 %** z ceny Objednávkových služieb za každý (aj začatý) deň omeškania, ak je Poskytovateľ v omeškaní so splnením povinnosti odovzdať Objednávkové služby v termíne špecifikovanom v Závaznej ponuke;
 - 0,25 %** z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb za každý (aj začatý) deň omeškania, ak je Poskytovateľ v omeškaní so splnením povinnosti poskytnúť súčinnosť podľa článku 15 tejto SLA Zmluvy;
 - 0,25 %** z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb za každý (aj začatý) deň omeškania, ak je Poskytovateľ v omeškaní so splnením povinnosti odovzdať vývojové prostredie Informačného systému podľa bodu 10.2 tejto SLA Zmluvy;
 - 5 %** z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Poskytovateľ nepostupoval pri riešení incidentu spôsobom a v dobách podľa článku 8 tejto SLA Zmluvy Objednávateľovi (pre odstránenie pochybností si Objednávateľ môže uplatniť zmluvnú pokutu za každé nesprávne riešenie incidentu samostatne);
 - 5 %** z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Poskytovateľ neodstránil vadu spôsobom a lehotách podľa bodu 9.5 tejto SLA Zmluvy;
 - 5 %** z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Poskytovateľ neposkytne ktorúkoľvek z licencií podľa článku 11 tejto SLA Zmluvy Objednávateľovi (pre odstránenie pochybností si Objednávateľ môže uplatniť zmluvnú pokutu za neposkytnutie každej licencie samostatne);
 - 5 %** z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Poskytovateľ nevyvíja Objednávkové služby, resp. Informačný systém, v bezpečnom vývojovom prostredí s použitím niektorého z nástrojov podľa bodu 12.5 alebo opatrení

- a zásad podľa bodu 12.6 alebo bodu 12.7 tejto SLA Zmluvy, alebo ak neumožní Objednávateľovi vykonanie skenov zraniteľností alebo penetračných testov podľa bodu 12.4 tejto SLA Zmluvy;
- h) 5 % z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Poskytovateľ nepostupuje pri poskytovaní Služieb podľa pokynov a/alebo podkladov poskytnutých Objednávateľom podľa bodu 18.5 tejto SLA Zmluvy;
 - i) 5 % z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Poskytovateľ nezabezpečil časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb podľa Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy (pre odstránenie pochybností si Objednávateľ môže uplatniť zmluvnú pokutu za každé nezabezpečenie pokrytia poskytovania Paušálnych služieb samostatne);
 - j) 5 % z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Informačný systém dosiahne iba 95 % (vrátane) a nižšiu úroveň dostupnosti v mesiaci, (pre odstránenie pochybností si Objednávateľ môže uplatniť zmluvnú pokutu za každé nezabezpečenie požadovanej úrovne dostupnosti Informačného systému podľa Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy samostatne) – zmluvnú pokutu nemožno uložiť, ak nedostupnosť Informačného systému vznikla v dôsledku neposkytnutia súčinnosti tretieho subjektu podriadeného Objednávateľovi;
 - k) 2 % z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Poskytovateľ bez zbytočného odkladu písomne neupozorní Objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov poskytnutých Objednávateľom s adekvátnym odôvodnením nevhodnosti povahy takýchto pokynov a/alebo podkladov, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti podľa bodu 18.5 tejto SLA Zmluvy;
 - l) 2 % z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Poskytovateľ poruší niektorú z povinností Poskytovateľa podľa bodu 4.2 tejto SLA Zmluvy,;
 - m) 1 % z ceny doposiaľ poskytnutých Služieb, ak Poskytovateľ poruší niektorú z povinností Poskytovateľa podľa bodu 4.3 tejto SLA Zmluvy.

20.2 Objednávateľ si môže uplatniť zmluvné pokuty podľa bodu 20.1, s výnimkou písm. a) a c), tejto SLA Zmluvy maximálne do výšky 50 % z Ceny Služieb. V prípade uplatnenia zmluvnej pokuty podľa bodu 20.1 písm. c), písm. f) alebo písm. g) tejto SLA Zmluvy sa limit podľa predchádzajúcej vety neuplatňuje.

20.3 Ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Poskytovateľ právo uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v súlade s § 369a Obchodného zákonníka.

20.4 Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Objednávateľ právo uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v súlade s § 369 Obchodného zákonníka.

20.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Zmluvnej strany na náhradu škody v celom rozsahu, ktorá bola spôsobená porušením povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta.

20.6 Ak si Objednávateľ uplatní zmluvnú pokutu podľa bodu 20.1 tohto článku SLA Zmluvy, má právo si ju započítať voči pohľadávke Poskytovateľa najskôr pri najbližšej fakturácii.

21. ZMENY SLA ZMLUVY

21.1 Ak Objednávateľ v priebehu plnenia tejto SLA Zmluvy zistí ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie, je oprávnený zabezpečiť poskytovanie takej služby prostredníctvom uzatvorenia dodatku k tejto SLA Zmluve. Dodatkom uzatvoreným z dôvodov podľa prvej vety možno navyšovať Cenu Služieb v nevyhnutnom rozsahu, avšak najviac do výšky 50 % Ceny Diela.

21.2 Akékoľvek ďalšie zmeny tejto SLA Zmluvy, ktoré nie sú uvedené v bode 21.1 tohto článku SLA Zmluvy, možno vykonať uzatvorením dodatku k nej.

22. UKONČENIE SLA ZMLUVY

22.1 Táto SLA Zmluva zaniká:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- c) písomným odstúpením od SLA Zmluvy zmluvnou stranou,
- d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu so 6 (šesťmesačnou) výpoveďnou lehotou, pričom výpoveďná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

22.2 Ak bude táto SLA Zmluva predčasne ukončená dohodou Zmluvných strán, tvorí stanovenie spôsobu vysporiadania vzťahov vzniknutých na jej základe podstatnú náležitosť dohody o ukončení účinnosti tejto SLA Zmluvy. V rámci tejto dohody sa vysporiada aj udelenie licencií k odovzdanému Informačnému systému alebo jeho časti v súlade s článkom 11 SLA Zmluvy.

22.3 Zmluvné strany môžu odstúpiť od tejto SLA Zmluvy z dôvodu:

- a) podľa bodu 22.5 tohto článku SLA Zmluvy,
- b) podstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou v prípadoch podľa bodu 22.6 tohto článku SLA Zmluvy alebo podstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou v prípadoch stanovených Obchodným zákonníkom,
- c) nepodstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou podľa bodu 22.7 tohto článku SLA Zmluvy alebo nepodstatného porušenia zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou v prípadoch stanovených Obchodným zákonníkom,
- d) stanoveného zákonom.

22.4 Zmluvná strana môže odstúpiť od tejto SLA Zmluvy:

- a) okamžite, ak odstupuje podľa bodu 22.3 písm. a), písm. b) alebo písm. d) tohto článku SLA Zmluvy,
- b) po poskytnutí dodatočnej lehoty na splnenie porušenej zmluvnej povinnosti, ak odstupuje podľa bodu 22.7 písm. b) tohto článku SLA Zmluvy.

22.5 Zmluvné strany sa dohodli, že môžu odstúpiť od tejto SLA Zmluvy, ak:

- a) Poskytovateľ preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť alebo stratí podnikateľské oprávnenie potrebné pre plnenie tejto SLA Zmluvy;
- b) Poskytovateľ vstúpi do likvidácie bez právneho nástupcu;
- c) je Poskytovateľ preukázateľne v úpadku alebo je na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz, zastaví sa konkurzné konanie pre nedostatok majetku Poskytovateľa alebo sa zruší konkurz pre nedostatok majetku Poskytovateľa;
- d) sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka;
- e) je majetok Poskytovateľa predmetom exekučného konania;
- f) bol Poskytovateľovi právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa Zákona o trestnej zodpovednosti právnických osôb;
- g) bol štatutárny orgán Poskytovateľa alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti Trestného zákona), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti (§ 233 Trestného zákona), trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie (§ 263 Trestného zákona), trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe (§ 266 Trestného zákona), ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním Poskytovateľa v oblasti IT technológií alebo výkonom jeho činnosti;

- h) strana porušujúca túto SLA Zmluvu vedela v čase jej uzatvorenia alebo v tomto čase bolo možné rozumne predvídať s prihliadnutím na účel tejto SLA Zmluvy, ktorý plynie z jej obsahu a z okolností jej uzatvorenia, že druhá zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení tejto SLA Zmluvy;
- i) táto SLA Zmluva prestane spĺňať akúkoľvek požiadavku na in-house zákazku podľa § 1 ods. 4 Zákona o VO.

22.6 Podstatným porušením zmluvnej povinnosti podľa tejto SLA Zmluvy je:

- a) nepravdivosť niektorého z vyhlásení zmluvnej strany podľa článku 2 tejto SLA Zmluvy,
- b) strata platnosti poistnej zmluvy podľa bodu 2.3 tejto SLA Zmluvy alebo zníženie poistného krytia vyplácaného v prospech Objednávateľa na sumu, ktorá nezodpovedá Cene Služieb,
- c) odovzdanie Objednávkových služieb v rozpore so Záväznou ponukou,
- d) porušenie niektorej z povinností Poskytovateľa podľa bodu 4.2 tejto SLA Zmluvy,
- e) nesplnenie akceptačných kritérií Objednávkových služieb v dôsledku čoho Objednávateľ odmietne prevziať Objednávkové služby podľa bodu 7.9 tejto SLA Zmluvy,
- f) porušenie záruky Poskytovateľa podľa bodu 9.2 alebo bodu 9.3 tejto SLA Zmluvy, ktoré vznikne uplatnením práva tretej osoby (napr. z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva) voči Objednávateľovi,
- g) porušenie niektorej z povinností Poskytovateľa podľa bodu 9.5 tejto SLA Zmluvy pri odstraňovaní Objednávateľom nahlásenej vady Informačného systému,
- h) porušenie ktorejkoľvek z povinností Poskytovateľa týkajúcej sa bezpečnosti podľa článku 12 tejto SLA Zmluvy,
- i) dosiahnutie iba 95 % (vrátane) a nižšej úrovne dostupnosti Informačného systému v mesiaci) – nejde o podstatné porušenie, ak nedostupnosť Informačného systému vznikla v dôsledku neposkytnutia súčinnosti tretieho subjektu podriadeného Objednávateľovi,
- j) porušenie ktorejkoľvek z povinností Poskytovateľa pri výkone kontroly/audit/overovania podľa článku 23 tejto SLA Zmluvy.

22.7 **Nepodstatným porušením zmluvnej povinnosti podľa tejto SLA Zmluvy je nesplnenie zmluvnej povinnosti neuvedenej v bode 22.6 tohto článku SLA Zmluvy.**

22.8 Odstúpenie od tejto SLA Zmluvy musí byť vyhotovené v písomnej podobe, riadne odôvodnené spoločne s uvedením konkrétneho dôvodu odstúpenia podľa tohto článku SLA Zmluvy a doručené druhej zmluvnej strane.

22.9 Pre prípady ukončenia tejto SLA Zmluvy v zmysle tohto článku platí, že zmluvná strana, ktorá odstúpila od tejto SLA Zmluvy si ponechá odovzdané plnenie, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, pri ktorom nastalo omeškanie, napr. sú objektívne použiteľné za účelom pokračovania poskytovania Služieb alebo ponechanie je nevyhnutné pre riadne používanie Informačného systému.

22.10 Skončenie tejto SLA Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto SLA Zmluvy alebo zákona, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto SLA Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii, riešení sporov alebo trvania licencií.

23. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

23.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jeho podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.

23.2 **Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do vyčerpania Ceny Služieb; právne účinky ustanovení a záväzkov, z ktorých povahy vyplýva, že pretrvávajú aj po skončení tejto SLA Zmluvy tým nie sú dotknuté.**

- 23.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia.
- 23.4 Ak počas účinnosti tejto SLA Zmluvy zmení Poskytovateľ názov/obchodné meno, prípadne dôjde k jeho rozdeleniu, zlúčeniu alebo splynutiu je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne písomne informovať Objednávateľa, spolu s uvedením, ako prechádzajú práva a záväzky z tejto SLA Zmluvy na jeho právneho nástupcu a aký subjekt je jeho právnym nástupcom.
- 23.5 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom a účinnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou je právo Slovenskej republiky.
- 23.6 V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia tejto SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 23.7 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmiernom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 23.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1: Podrobná špecifikácia rozsahu a spôsobu poskytovania Paušálnych služieb**
 - b) **Príloha č. 2: Formulár Požiadavky na vypracovanie cenovej kalkulácie**
 - c) **Príloha č. 3: Cenová kalkulácia Objednávkových služieb**
 - d) **Príloha č. 4: Správa o poskytovaní Paušálnych služieb**
 - e) **Príloha č. 5: Kategorizácia väd Informačného systému a lehoty na ich odstránenie**
- 23.9 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) vyhotovenia sú určené pre Objednávateľa a dve (2) vyhotovenia sú určené pre Poskytovateľa.
- 23.10 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah tejto SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa ____.

V Bratislave dňa ____.

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Meno: Mgr. art. Veronika Remišová, M.A., ArtD.,
Funkcia: ministerka investícií, regionálneho
rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

Meno: Ing. Pavol Miroššay
Funkcia: predseda predstavenstva

Meno: Ing. Štefan Takáč
Funkcia: člen predstavenstva

Príloha č. 1 – Podrobná špecifikácia rozsahu a spôsobu poskytovania Paušálnych služieb

k Zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>)

I. PODROBNÁ ŠPECIFIKÁCIA ROZSAHU SLUŽIEB PODPORY PREVÁDZKY, ÚDRŽBY A APLIKAČNEJ PODPORY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

Poskytovateľ poskytuje vo vzťahu k Informačnému systému nasledovné služby prevádzky, údržby a aplikačnej podpory informačného systému (bližšia špecifikácia bodu 3.3 SLA Zmluvy) v prílohe č. 7 tejto SLA Zmluvy.

Katalóg služieb:

ID	Názov služby	Aktivita	Popis	M
Sa	Správa aplikácií			
Sa1	Prevádzka SW	Prevádzka	<p>Inštalácia a reінštalácia aplikácie, update a upgrade, odstraňovanie chýb.</p> <p>Monitorovanie fungovania aplikácie, logov, chybových výpisov</p> <p>Navigácia pri neznalosti obsluhy aplikácie, riešenie jednoduchších problémov.</p> <p>Nastavenie užívateľských práv požadovaných pre danú pozíciu, ak je nedostupnosť spôsobená z tohto dôvodu.</p> <p>Obnova aplikácie v prípade výpadku</p> <p>Realizácia aktualizácie údajov, export/import dát.</p>	U
Sa2	Údržba SW	Podpora	<p>Prestavovanie parametrov IS podľa požiadaviek zákazníka.</p> <p>Metodická podpora aplikácie - riešenie základných nastavení modulu, riešenie logických väzieb.</p>	B
Sa4	Aplikačná podpora II	Podpora	Riešenie odborných problémov - II úroveň podpory.	B
SD	Servis Desk a správa používateľov			
SD1	Zriadenie, zrušenie Používateľa	Prevádzka	<p>Zriadenie a registrácia používateľa v Active Directory.</p> <p>Pridelenie resp. odňatie prístupových práv do aplikácií, databáz a zdieľaných adresárov.</p> <p>Pridelenie zdieľaných prostriedkov.</p> <p>Nainštalovanie aplikácií pre daný profil.</p> <p>Zrušenie profilu, zrušenie používateľa v aplikáciách, DB a prostredí Active Directory</p>	B

SD2	Služby SD	Prevádzka	<p>Zaznamenanie a sledovanie riešenia požiadaviek a Incidentov.</p> <p>Prvotné riešenie požiadaviek používateľov.</p> <p>Postúpenie riešenia požiadaviek na odpovedajúce úrovne podpory.</p> <p>Informovanie zadávateľa o stave riešenia jeho požiadavky.</p> <p>Monitorovanie riešenia vzhľadom k dodržiavaniu SLA a používanie príslušných opatrení (eskaláciu) ak hrozí porušenie SLA.</p> <p>Koordinovanie druhej a ďalšej úrovne podpory.</p> <p>Identifikácia problémov a prispievanie k identifikácii problémov. Poskytnutie štatistických informácií pre management.</p> <p>Uzavretie požiadavky/Incidentu v komunikácii so žiadateľom a zisťovaním spokojnosti.</p>	U
St	Školenia			
St1	Školenia	Podpora	Realizácia školenia používateľov pre: - práca s aplikačným SW vybavením	B
Sb	Bezpečnosť			
Sb1	Prevádzka bezpečnosti	Prevádzka	<p>Služby zabezpečujúce prevádzku bezpečnosti.</p> <p>Zabezpečenie implementácie platných bezpečnostných noriem do prevádzky IT.</p> <p>Spolupráca pri návrhu bezpečnostných pravidiel</p>	B
PA	Analýza procesov			
Pa1	Analýza procesov	Podpora	<p>Príprava a návrh riešení v IS.</p> <p>Návrh na zmenu procesov.</p>	B

II. ÚROVNE PODPORY PREVÁDZKY, ÚDRŽBY A APLIKAČNEJ PODPORY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

Podpora prevádzky, údržby a aplikačnej podpory informačného systému je realizovaná a vykonáva prostredníctvom špecialistov, ktorí ju poskytujú na mieste určenom v článku 4 SLA Zmluvy a ktorí ju poskytujú prostredníctvom informačno-komunikačných prostriedkov (telefonicky, elektronicky) alebo priamo na mieste, v prevádzkovom priestore serverovej farmy, po dobu nevyhnutnú na odstránenie incidentu. Požiadavky na hlásenie incidentov sa spracúvajú 24 hodín denne a 7 dní v týždni. Nahlasovanie incidentov sa realizuje prostredníctvom nasledovných kontaktných údajoch hotline (Help Desk):

- email: servicedesk@slovenskoit.sk,
- tel.: 0850 221 011

Podpora prevádzky, údržby a aplikačnej podpory informačného systému je realizovaná cez 3 úrovne:

- L1 podpora Informačného systému – Level 1 (priamy kontakt s používateľom Informačného systému)**
 Začiatková úroveň podpory, ktorá zodpovedá za riešenie základných problémov a požiadaviek používateľov (prípadne ďalších služieb) vyžadujúcich základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou L1 podpory je zhromaždiť informácie, vykonať základnú analýzu incidentu, určiť jeho príčinu a stanoviť jeho klasifikáciu a zabezpečiť jeho postúpenie na L2 podporu Informačného systému. Na úrovni L1 sú riešené iba jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné používateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď. L1 podporu poskytujú tímy so základnou technologickou znalosťou Informačného systému.
L1 podporu Informačného systému zabezpečuje Poskytovateľ.
- L2 podpora Informačného systému – Level 2 (postúpenie požiadaviek od L1)**
 Pokročilá úroveň podpory, ktorá zodpovedá za poskytovanie súčinnosti L1 podpore pri riešení postúpeného incidentu. Primárnym cieľom L2 podpory je dostať incident čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť, pričom sa umožňuje postúpenie incidentu na vyššiu L3 podporu. V rámci poskytovania L2 podpory sa vykonáva spätná kontrola a podrobnejšia analýza zistených dát poskytnutých L1 podporou. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie incidentu v závislosti od požiadaviek Objednávateľa. L2 podporu poskytujú tímy s hlbšou technologickou znalosťou Informačného systému.
L2 podporu Informačného systému zabezpečuje Poskytovateľ.
- L3 podpora Informačného systému – Level 3 (postúpenie požiadaviek od L2)**
 Najvyššia a konečná úroveň podpory Informačného systému, ktorá zodpovedá za vyriešenie všetkých incidentov postúpených L2 podporou (najzávažnejšie/najzložitejšie incidenty). L3 podpora vykonáva hĺbkové analýzy incidentov. L3 podporu poskytujú tímy s kompletnou technologickou znalosťou Informačného systému.
L3 podporu Informačného systému zabezpečuje Poskytovateľ.

III. URČENIE PRIORITY INCIDENTOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

Označenie naliehavosti incidentu	Označenie priority incidentu	Úroveň naliehavosti incidentu	Kategória incidentu
A	1	Kritická	Kritický incident a Bezpečnostný incident.
B	2	Vysoká	Nekritický incident, ktorého chyby a nedostatky zapríčiňujú čiastočné zlyhanie Informačného systému a neumožňujú používať jeho časť.
C	3	Stredná	Nekritický incident, ktorého chyby a nedostatky zapríčiňujú čiastočné obmedzenie Informačného systému.
D	4	Nízka	Bežný incident, ktorý spôsobuje výpadok fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo jeho funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí, alebo ktorým sa odstraňujú kozmetické alebo drobné chyby Informačného systému.

III. ŠPECIFIKÁCIA ZÁKLADNÉHO ČASOVÉHO POKRYTIA

Popis	Parameter dostupnosti	Poznámka
Prevádzkové hodiny	10 hodín	Od 08:00 do 18:00 hod. počas pracovných dní.
Servisné okno	10 hodín	Od 18:01 do 05:59 hod. počas pracovných dní pre Základné časové pokrytie.
	24 hodín	Od 00:00 do 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov.
Dostupnosť produkčného a testovacieho prostredia Informačného systému	99,5 %	<p>Dostupnosťou sa rozumie prístupnosť služieb, dát alebo zariadení Informačného systému v okamihu ich potreby (volania). Nedostupnosťou je narušenie prístupnosti služieb, dát alebo zariadení Informačného systému v okamihu ich potreby (volania) alebo nežiaduce zničenie dát HW Informačného systému (destruction).</p> <p>Maximálny ročná nedostupnosť Informačného systému je 43 hod. a 45 minút (99,5 % z 24/7/365), teda maximálna mesačná nedostupnosť je 3 hod. a 36 minút. Za dobu výpadku sa považujú hodiny v čase od 00.00 do 23.59 počas kalendárnych dní v týždni.</p> <p>Doba nedostupnosti Informačného systému začína plynúť od nahlásenia alebo zistenia incidentu Poskytovateľom podľa bodu 8.2 SLA Zmluvy. Do doby dostupnosti Informačného systému nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky Informačného systému.</p>

Príloha č. 2 – Cenník Objednávkových služieb

k Zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>)

CENNÍK ROZVOJA

Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>)

Objednávateľ: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Sídlo: Štefánikova 15 811 05 Bratislava
IČO: 50349287

Poskytovateľ: Slovensko IT, a. s.
Sídlo: Štúrova 27, Košice 040 01
IČO: 53 268 652

Na základe prijatej výzvy, Poskytovateľ predkladá Objednávateľovi tento cenník rozvoja Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>):

Pozícia	Seniorita	Človekohodina (EUR)	Človekodoň (EUR)
IT programátor/vývojár	Senior	71,25	570,00
	Medior	53,75	430,00
	Junior	47,5	380,00
IT Architekt	Senior	78,75	630,00
	Medior	70	560,00
	Junior	61,25	490,00
IT Analytik	Senior	71,25	570,00
	Medior	53,75	430,00
	Junior	45	360,00
Odborník pre IT dohľad/QA	Senior	71,25	570,00
	Medior	53,75	430,00
Odborník pre IT dizajn/UI UX	Senior	68,75	550,00
	Medior	51,25	410,00
	Junior	45	360,00
IT Tester	Senior	58,75	470,00
	Medior	46,25	370,00
	Junior	37,5	300,00
Projektový manažér IT projektu	Senior	71,25	570,00
	Medior	57,5	460,00
	Junior	42,5	340,00
Špecialista pre databázy	Senior	71,25	570,00
	Medior	53,75	430,00
	Junior	41,25	330,00
Špecialista pre infraštruktúry/ HW špecialista	Senior	71,25	570,00
	Medior	53,75	430,00
	Junior	41,25	330,00
Špecialista pre bezpečnosť IT	Senior	93,75	750,00
	Medior	71,25	570,00
Operátor prevádzky IT	Senior	35	280,00

	Medior	30	240,00
	Junior	26,25	210,00
IT / IS Konzultant	Senior	71,25	570,00
	Medior	58,75	470,00
	Junior	48,75	390,00
Školiteľ pre IT systémy	Senior	58,75	470,00
	Medior	48,75	390,00
	Junior	41,25	330,00

Príloha č. 3 – Cenová kalkulácia Objednávkových služieb

k Zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>)

CENOVÁ KALKULÁCIA ROZVOJA Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>)

Objednávateľ: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Sídlo: Štefánikova 15 811 05 Bratislava
IČO: 50349287

Poskytovateľ: Slovensko IT, a. s.
Sídlo: Štúrova 27, Košice 040 01
IČO: 53 268 652

Na základe prijatej Objednávky č. [●] zo dňa [●], Poskytovateľ predkladá, v súlade s bodom 5.3 Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>) zo dňa [●], Objednávateľovi túto cenovú kalkuláciu rozvoja Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>):

I. ROZPOČET OBJEDNÁVKOVÝCH SLUŽIEB

P.Č.	Popis aktivít Objednávkových služieb	Požadovaná rola riešiteľa	Jednotková cena človekodňa bez DPH (v EUR)	Počet človekodní (najmenšia prípustná hodnota je 0,125)	Spolu bez DPH (v EUR)	Spolu s DPH (v EUR)
1	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	IT Analytik	0,00	0	0,00	0,00
		Tester	0,00	0	0,00	0,00
		IT Architekt	0,00	0	0,00	0,00
		IT Programátor/vývojár	0,00	0	0,00	0,00
		Manažér zákazky	0,00	0	0,00	0,00
2	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	IT Analytik	0,00	0	0,00	0,00
		Tester	0,00	0	0,00	0,00
		IT Architekt	0,00	0	0,00	0,00
		IT Programátor/vývojár	0,00	0	0,00	0,00
		Manažér zákazky	0,00	0	0,00	0,00
3	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	IT Analytik	0,00	0	0,00	0,00
		Tester	0,00	0	0,00	0,00
		IT Architekt	0,00	0	0,00	0,00
		IT Programátor/vývojár	0,00	0	0,00	0,00
		Manažér zákazky	0,00	0	0,00	0,00

P.Č.	Popis aktivít Objednávkových služieb	Požadovaná rola riešiteľa	Jednotková cena človekodňa bez DPH (v EUR)	Počet človekodní (najmenšia prípustná hodnota je 0,125)	Spolu bez DPH (v EUR)	Spolu s DPH (v EUR)
4	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	IT Analytik	0,00	0	0,00	0,00
		Tester	0,00	0	0,00	0,00
		IT Architekt	0,00	0	0,00	0,00
		IT Programátor/vývojár	0,00	0	0,00	0,00
		Manažér zákazky	0,00	0	0,00	0,00
Sumárna cenová tabuľka						
		SUMA bez DPH		SUMA s DPH		
CENA SPOLU za Objednávkové služby:		00,00		00,00		

II. HARMONOGRAM MÍLNÍKOV OBJEDNÁVKOVÝCH SLUŽIEB

Poradové číslo Mílníka (M)	Výstup Mílníka (M)	Začiatok	Koniec
M1	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	T	T+
M2	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	T	T+

III. HARMONOGRAM FAKTURAČNÝCH MÍLNÍKOV OBJEDNÁVKOVÝCH SLUŽIEB

Poradové číslo Fakturačného mílníka (FM)	Fakturovaný Mílník (M)	Termín fakturácie
FM1	M1	T+
FM2	M2	T+

V [●], dňa [●].

(meno, priezvisko, funkcia)

Príloha č. 4 – Správa o poskytovaní Paušálnych služieb

k Zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>)

SPRÁVA O POSKYTOVANÍ PAUŠÁLNYCH SLUŽIEB k Informačnému portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>)

Poskytovateľ: Slovensko IT, a. s.
Sídlo: Štúrova 27, Košice 040 01
IČO: 53 268 652

V súlade s bodom 4.3 písm. e) a f) Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>) zo dňa [●], Poskytovateľ podáva správu o poskytovaní paušálnych služieb za mesiac/rok [●]:

Informácie k rozsahu a vecnej povahe poskytnutých Paušálnych služieb	Poznámka
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

P.Č.	Informácie k incidentom Paušálnych služieb	Spôsob vyriešenia incidentu	Čas nahlásenia incidentu	Čas vyriešenia incidentu
1.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	DD.MM.RR HH.MM.SS	DD.MM.RR HH.MM.SS
2.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	DD.MM.RR HH.MM.SS	DD.MM.RR HH.MM.SS
3.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	DD.MM.RR HH.MM.SS	DD.MM.RR HH.MM.SS

P.Č.	Zoznam poskytnutých Paušálnych služieb	Počet človekodní (najmenšia prípustná hodnota je 0,125)	Rola
1.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.		
2.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.		
3.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.		

Niektoré časti tejto správy môžu byť poskytované tiež formou exportu z Informačného systému alebo informačného systému Poskytovateľa, ak obsah takého exportu zodpovedá obsahu daných častí tejto správy.

V [●], dňa [●].

(meno, priezvisko, funkcia)

Príloha č. 5 – Kategorizácia vád Informačného systému a lehoty na ich odstránenie

k Zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Informačného portálu pre Ukrajincov (<https://ua.gov.sk/>)

I. ÚROVEŇ A PRIORITA VADY:

Označenie úrovne vady	Označenie priority vady	Závažnosť vady	Popis úrovne vady
A	1	Kritická	<p>Kritické vady, ktoré spôsobia úplné zlyhanie Informačného systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť.</p> <p>Vada úrovne (A) je vada Informačného systému, ktorá spôsobuje najzávažnejšie problémy. Vada úrovne (A) spôsobuje najmä nasledovné chyby Informačného systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Informačný systém alebo jeho časť nie je možné používať alebo ovládať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti, – ďalšie vykonávanie akceptačných testov musí byť zastavené, dokiaľ nie je vada odstránená, – ďalšie fungovanie SW nemôže byť rozumne zaručené, – možnosť spôsobenia veľkej straty alebo až úplného znemožnenia samotnej podstaty využitia Programového vybavenia, – možnosť spôsobenia nebezpečnosti Programového vybavenia, – možnosť zastavenia alebo poškodenia Informačného systému alebo iných informačných systémov Objednávateľa, – neschopnosť Programového vybavenia spracovať bežnú prevádzkovú záťaž, ktorá je špecifikovaná v dokumentácii Informačného systému.
B	2	Vysoká	<p>Vady a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie Informačného systému a neumožňujú používať ani jeho časť.</p> <p>Vada úrovne (B) je vada Informačného systému, ktorá by vážne ohrozovala ďalšiu prevádzku iných častí SW Informačného systému Objednávateľa, ak by nedošlo k jej odstráneniu. Vada úrovne (B) spôsobuje najmä nasledovné chyby Informačného systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> – niektoré časti funkcií Programového vybavenia by neboli podporované bez rozumnej náhrady, – neschopnosť Programového vybavenia spracovať maximálnu možnú prevádzkovú záťaž, ktorá je špecifikovaná v dokumentácii Informačného systému.
C	3	Stredná	<p>Vady a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.</p> <p>Vada úrovne (C) je vada Informačného systému, ktorá nie je vadou úrovne (A) ani vadou úrovne (B), najmä vada, ktorá sa prejaví iba niekedy. Za bežných podmienok by nebola stratená žiadna dôležitá funkcia Programového vybavenia alebo by bolo možné pre jej prekonanie nájsť rozumnú alternatívu. Táto vada neohrozuje prevádzku Informačného systému Objednávateľa s reálnymi dátami.</p>
D	4	Nízka	<p>Drobné vady alebo nedostatky. Vada úrovne (D) je vada Informačného systému, ktorá nie je vadou úrovne (A), (B) alebo (C).</p>

II. VYŽADOVANÉ REAKČNÉ DOBY:

Označenie priority vady	Reakčná doba od nahlásenia vady po začiatok riešenia vady	Odstránenie vady od reakcie
1	2 hod.	8 hodín
2	4 hod.	1 pracovný deň
3	3 pracovné dni	5 pracovných dní
4	5 pracovných dní	10 pracovných dní