

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb na zabezpečenie udržateľnosti
Informačného systému RIAM**

(ďalej len „Servisná zmluva“)

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

Objednávateľ: **Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR**

Stromová 1, 813 30 Bratislava

IČO: 00164381

DIČ: 2020798725

Zastúpený: Branislav Gröhling

Osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných a technických:

Ing. Peter Kadlec

generálny riaditeľ sekcie informatiky Ministerstva školstva, vedy, výskumu
a športu Slovenskej republiky

tel: +421259374805

e-mail: peter.kadlec@minedu.sk

alebo osoba ním poverená

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu v tvare IBAN:

SK80 8180 0000 0070 0006 5236

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ: **Gratex International, a.s.**

Galvaniho 17/C, 821 04 Bratislava

IČO: 35743468

DIČ: 2020270604

Štatutárny orgán: Ing. Peter Berky, podpredseda predstavenstva

Ing. Martin Polek, člen predstavenstva

Bankové spojenie: UniCredit Bank Czech Republic an
Slovakia a.s.

Číslo účtu v tvare IBAN: SK18 1111 0000 0010 2764 0002

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel: Sa, vložka
č. 1696/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(obe strany spoločne ďalej len „Zmluvné strany“)

**Článok I
Úvodné ustanovenia**

1. Túto Servisnú zmluvu uzatvárajú Zmluvné strany na účel zabezpečenia udržateľnosti a dostupnosti komplexného systému IS RIAM prostredníctvom poskytovania služieb podpory prevádzky, údržby, aktualizácie a rozvoja Informačného systému. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Informačného systému.

2. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti potrebné na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom, nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
3. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a podľa príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu Servisnej zmluvy.
4. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia Servisnej zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o registri partnerov verejného sektora“) a počas trvania tejto Servisnej zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo zákona o registri partnerov verejného sektora.

Článok II

Vymedzenie základných pojmov

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

- a) **„Akceptačné testy“** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- b) **„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 i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- c) **„Bežná prevádzka“** – predstavuje prevádzku v bežný pracovný deň v čase od 8:00 do 18:00 s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja.
- d) **„Bežný incident“** – je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu či Bezpečnostného incidentu.
- e) **„Osobodeň“ (ďalej len „MD“)** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 Osobohodín jedného pracovníka Poskytovateľa.
- f) **„Osobohodina“** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Osobohodiny (30 minút). Cena bude vyrátaná ako alikvótny pomer za MD.
- g) **„Doba odozvy“** – je doba, do ktorej pracovník Poskytovateľa kontaktuje (emailom, pokiaľ nie je uvedené inak) kontaktnú osobu zo strany Objednávateľa a informuje ju o začatí riešenia servisnej požiadavky.
- h) **„Doba trvalého vyriešenia“** – znamená termín, dokedy musí Poskytovateľ vyriešiť Incident, t.j. uplatniť trvalé riešenie, ktorého výsledkom je plné obnovenie dostupnosti prevádzky a funkčností Komplexného systému IS RIAM ovplyvnenej predmetným Incidentom. Doba trvalého vyriešenia je počítaná od okamihu nahlásenia Incidentu zo

strany Objednávateľa do okamihu plného obnovenia ovplyvnenej funkčnosti.

- i) **„Doba zabezpečenia náhradného riešenia“** – je doba do zabezpečenia náhradného riešenia, ktorá je počítaná od okamihu nahlásenia Incidentu zo strany Objednávateľa do okamihu, keď Poskytovateľ zabezpečí náhradné riešenie Incidentu.
- j) **„Dôvernou informáciou“** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. VIII bod 4 tejto Servisnej 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 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).
- k) **„Držanie pohotovosti“** – znamená pripravenosť Poskytovateľa poskytnúť riešenie pri prípadných výskytoch Kritických a Bežných incidentov IS RIAM v stanovenom termíne.
- l) **„Funkčné testy“** – sú regresné testy pôvodných kritických funkcionálov a testy novej alebo zmenenej funkcionality, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.
- m) **„Helpdesk“** – informačný a komunikačný systém, ktorý slúži ako podpora a komunikačný kanál na nahlásenie Incidentov zo strany Objednávateľa Poskytovateľovi.
- n) **„Incident“** – chyba alebo porucha, ktorá predstavuje akékoľvek nesplnenie pôvodných požiadaviek na Komplexný systém IS RIAM, nesplnenie stanovených štandardov, neschválenú odchýlku od dohodnutej funkčnosti Komplexného systému IS RIAM alebo dohodnutých úprav Komplexného systému IS RIAM, nedodržanie postupov dohodnutých pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav Komplexného systému IS RIAM a používanie iných ako dohodnutých softvérových nástrojov.
- o) **„Informačný systém pre správu požiadaviek“** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Servisnej zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie. Komponent – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Diela voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o dielo.
- p) **„Informačný systém“** alebo tiež ako **„Systém“** je informačný systém RIAM, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Servisnej zmluvy.
- q) **„IS služba“** – je z procesného hľadiska základná funkčnosť informačného systému. Táto služba sprístupňuje automatizované správanie aplikačnej funkcie resp. aplikačného komponentu, pričom podporuje spravidla jeden procesný krok vykonávania služby.
- r) **„Kľúčový používateľ“** – je pracovník určený pre prácu s Komplexným systémom IS RIAM

na strane Objednávateľa, ktorý je oprávnený komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu.

- s) **„Komplexný systém IS RIAM“** – zahŕňa aplikačné programové vybavenie IS RIAM, modul elektronických služieb a aplikačnú platformu pre správu podľa Prílohy č. 6. tejto Servisnej zmluvy. Súčasťou Komplexného systému IS RIAM sa automaticky stane aj každá akceptovaná požiadavka na zmenu a zmena funkčnosti akéhokoľvek rozsahu.
- t) **„Komponent“** – každý produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Komplexnom systéme IS RIAM a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenaného v dokumentácii ku Komplexnému systému IS RIAM, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi po podpise Servisnej zmluvy.
- u) **„Koncový používateľ“** – je osoba, ktorá využíva funkčnosť Informačného systému, najmä pedagogickí a nepedagogickí zamestnanci regionálneho školstva, zamestnanci rezortu školstva, deti, žiaci a poslucháči škôl a školských zariadení.
- v) **„Kontaktná osoba“** – je osoba oprávnená nahlasovať Incidenty, predkladať požiadavky na zmenu, vyhodnotiť ich realizáciu a akceptovať ich dodanie.
- w) **„Kritický incident“** – je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa taktiež považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- x) **„Malá zmena funkčnosti“** – úprava, zmena funkčnosti, konfigurácie alebo nastavení Informačného systému, ktorá nepresahuje prácnosť 2 MD.
- y) **„Nekritický incident“** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný incident, ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS Objednávateľa, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
- z) **„Oprávnená osoba Objednávateľa“** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. XII bod 1. tejto Servisnej zmluvy.
- aa) **„Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa“** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. XII bod 1. tejto Servisnej zmluvy.
- bb) **„Projektová podpora“** – predstavuje koordináciu všetkých projektových procesov týkajúcich sa riešenia incidentov požiadaviek na zmenu, eskalácii, reportovania a štatistických hlásení medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.
- cc) **„Prvotná odozva“** – je doba medzi postúpením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a prvotnou informáciou Poskytovateľa o krokoch, ktoré boli (budú) zrealizované v predpokladanom cieľovom čase na vyriešenie požiadavky Objednávateľovi.
- dd) **„Služby“** – spoločný názov pre Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja uvedené v článku III tejto Servisnej zmluvy.
- ee) **„Služby podpory prevádzky“** – služby bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS RIAM definované v článku III bod 2 tejto Servisnej zmluvy, spresnené v bode 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- ff) **„Služby rozvoja“** – služby zahŕňajúce zmeny funkčnosti komplexného systému IS RIAM definované v článku III bod 3 tejto Servisnej zmluvy, spresnené v bode 2 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- gg) **„Vada“** alebo tiež **„Defekt“** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný

systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) Objednávateľovi.

hh) „**Veľká zmena funkčnosti**“ – úprava, zmena funkčnosti, konfigurácie alebo nastavení Informačného systému, ktorá presahuje prácnosť 2 MD.

ii) „**Vyhláška č. 78/2020 Z. z.**“ – je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.

jj) „**Zabezpečenie náhradného riešenia**“ – je dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti Systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu, ktorý nemá za následok zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Objednávateľa.

kk) „**Zákon o KB**“ znamená zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

ll) „**Zákon o ITVS**“ znamená zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

mm) „**Zmluva**“ alebo tiež „**Servisná zmluva**“ je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Informačného systému.

Článok III Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto Servisnej zmluvy je záväzok Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať a rozvíjať moderný, prehľadný, adresný a presný IS ktorý zabezpečuje centrálny modul na správu rolí a prístupov, poskytne používateľovi uniformné rozhranie, čím sa zjednoduší adopcia správ rolí pre novo pripájané aplikácie. Novo budované systémy nebudú nútené implementovať vlastné rozhranie na správu svojich rolí a sprístupnia riadený prístup všetkým používateľom a oprávneným subjektom. Zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, údržbou, aktualizáciou a rozvojom Komplexného systému IS RIAM s cieľom zabezpečiť dostupnosť a rozvoj Informačného systému, a to prostredníctvom nasledujúcich služieb:
 - a) Služby podpory prevádzky,
 - b) Služby rozvoja.
2. **Služby podpory prevádzky** zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Komplexného systému IS RIAM v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátanie riešenia Incidentov. Súčasťou Služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení Komplexného systému IS RIAM vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie Komplexného systému IS RIAM. Služby podpory prevádzky zahŕňajú aj malé zmeny funkčnosti v rozsahu 2 MD mesačne.
3. **Služby rozvoja** zahŕňajú zmeny funkčnosti Komplexného systému IS RIAM, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie Komplexného systému IS RIAM. Súčasťou Služieb rozvoja sú veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení Komplexného systému IS RIAM vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie Komplexného systému IS RIAM.
4. Služby uvedené v bodoch 2, 3 tohto článku sú tiež **spoločne nazývané „Služby“**. Špecifikácia parametrov a podmienok poskytovania Služieb je uvedená v Prílohe č. 1

Parametre a podmienky poskytovania Služieb, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy.

5. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy je aj poskytovanie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto Servisnej zmluvy, a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Servisnej zmluve.

Článok IV Cena

1. Celková maximálna súhrnná cena za Služby špecifikované v článku III tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 450 000,00 € (slovom: štyristopäťdesiat tisíc eur) v nasledovnej štruktúre:

Celková cena v EUR bez DPH	375 000,00
Sadzba DPH v %	20
Výška DPH v EUR	75 000,00
Celková cena v EUR s DPH	450 000,00;

pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:

- a) maximálna cena za Služby podpory prevádzky podľa článku III bod 2 tejto Servisnej zmluvy za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je 228 000,00 € (slovom dvestodvadsaťosem tisíc eur) bez DPH,
Sadzba DPH v % 20
Výška DPH v EUR 45 600,00
 - b) maximálna cena za Služby podpory prevádzky podľa článku III bod 2 tejto Servisnej zmluvy za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je 273 600,00 € (slovom dvestosedemdesiat tisíc šesťsto eur) s DPH
 - c) maximálna cena za Služby rozvoja podľa článku III bod 3 tejto Servisnej zmluvy za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je 147 000,00 € (slovom stoštyridsaťsedem tisíc eur) bez DPH
Sadzba DPH v % 20
Výška DPH v EUR 29 400,00
 - d) maximálna cena za Služby rozvoja podľa článku III bod 3 tejto Servisnej zmluvy za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je 176 400,00 € (slovom stosedemdesiat šesť tisíc štyristo eur) s DPH.
2. Objednávateľ nie je počas platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu za Služby bez DPH, ani uvedenú maximálnu cenu za Služby podpory prevádzky bez DPH a ani uvedenú maximálnu cenu za Služby rozvoja bez DPH. Poskytovateľ nemá právny nárok na zadávanie požiadaviek na zmenu, ktorými Objednávateľ žiada o poskytnutie Služieb rozvoja. Služby rozvoja bude Objednávateľ požadovať vždy podľa svojich aktuálnych potrieb a možností a v závislosti od predložených cenových kalkulácií.
 3. Cena za Služby podpory prevádzky je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 4

750,00 € (slovom štyritisíc sedemsto päťdesiat eur) bez DPH.

4. Nevyhnutnou podmienkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb podpory prevádzky sú:
 - a) štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky, ktorých vzor tvorí prílohu č. 4 tejto Servisnej zmluvy,
 - b) závery z hodnotiaceho stretnutia v príslušnom mesiaci.
5. Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v Cenovej kalkulácii schválenej Objednávateľom. Podkladom pre výpočet ceny v Cenovej kalkulácii budú záväzné jednotkové sadzby pracovníkov Poskytovateľa, uvedené v Prílohe č. 5 tejto Servisnej zmluvy.
6. Nevyhnutnou podmienkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
 - a) požiadavka na zmenu tvoriaca prílohu č. 2 tejto Servisnej zmluvy, ktorou Objednávateľ požiadal o poskytnutie Služieb rozvoja,
 - b) cenová kalkulácia schválená Objednávateľom,
 - c) akceptačný protokol, ktorý tvorí prílohu č. 3 tejto Servisnej zmluvy, schválený Kontaktnou osobou Objednávateľa.
7. Objednávateľ je povinný sledovať a dodržiavať výšku čerpania finančných prostriedkov za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy. Služby na základe tejto Servisnej zmluvy možno poskytovať a hradiť len v takom rozsahu, aby nedošlo k prekročeniu Celkovej maximálnej súhrnnej ceny za Služby stanovenej v bode 1 tohto článku.
8. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený odpísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa, ktoré sú uvedené v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.
9. Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovenú DPH.
10. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č.222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bodoch 4 alebo 6 tohto článku. V prípade, že daňový doklad nebude obsahovať tieto náležitosti, Objednávateľ má právo vrátiť ho na doplnenie a prepracovanie. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry a to dňom prevzatia doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
11. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej čiastky z bankového účtu Objednávateľa v prospech bankového účtu Poskytovateľa.
12. Maximálne ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb, ako aj zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy, sú stanovené ako ceny pevné, konečné a nemenné.
13. Cena za Služby predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Servisnej zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa na riadne a včasné poskytnutie Služby, resp. jej jednotlivých častí podľa tejto Servisnej zmluvy, ako aj cenu za udelenie autorských majetkových práv k dielu podľa

článku VI tejto Servisnej zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Poskytovateľ vyhlasuje, že cena za udelenie autorských majetkových práv k dielu, ktoré Objednávateľ touto Servisnou zmluvou nadobúda, alebo ktoré na Objednávateľa touto Servisnou zmluvou alebo v spojení s ňou prechádzajú, je zahrnutá v cene Služby podľa bodu 1 tohto článku Servisnej zmluvy.

Článok V **Záruka**

1. Objednávateľ zaručuje, že komplexný systém IS RIAM zodpovedá aktuálnym špecifikáciám funkčných a nefunkčných požiadaviek v súlade s aktuálnou dokumentáciou ku Komplexnému systému IS RIAM ku dňu podpisu Servisnej zmluvy.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať Komplexný systém IS RIAM v súlade s dodanou dokumentáciou a v prípade schválených zmien Komplexného systému IS RIAM udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie.
3. Záručná doba na každý dodaný Komponent, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Komplexnom systéme IS RIAM, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ prevezme Komponent od Poskytovateľa v súlade s Akceptačným protokolom podľa Prílohy č. 3 tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ na daný Komponent nie je poskytovaná dlhšia záruka. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať nezávadnosť Komponentov z hľadiska bezpečnostných hrozieb a ďalej zaručuje, že dodané Komponenty neporušujú žiadne autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích osôb, a že sú dodané bez väd.
4. Prípadné ďalšie čiastkové Komponenty, ktoré sa stanú súčasťou Komplexného systému IS RIAM a nebudú produktom Poskytovateľa, budú podliehať všeobecným obchodným a dodacím podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto Komponentov. Záručná doba na každý dodaný Komponent, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Komplexnom systéme IS RIAM, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent do rutínnej prevádzky, pokiaľ na daný komponent nie je poskytovaná dlhšia záruka. Poskytovateľ zodpovedá za to, že takéto Komponenty budú dodávané bez akýchkoľvek právnych nedostatkov, že nebudú v rozpore s touto Servisnou zmluvou a že nebudú mať za následok žiadne obmedzenie Objednávateľa vo využívaní Komplexného systému IS RIAM.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za Incidenty vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí Komplexného systému IS RIAM, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo iné všeobecne záväzné predpisy v zmysle Obchodného zákonníka.
6. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú stratu, resp. poškodenie dát, pokiaľ k tomu došlo z dôvodu neodborného zásahu tretích osôb alebo pracovníkov Objednávateľa.
7. Ak majú poskytnuté Služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách.
8. V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných na jeho riadne fungovanie a jeho interoperabilitu s inými informačnými systémami

Objednávateľ, Poskytovateľ je povinný pri ich odstraňovaní postupovať podľa Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, v závislosti od toho o aký druh vady/incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia vady Objednávateľom. Doba zabezpečenia náhradného riešenia a doba trvalého riešenia vady/incidentu sa odvíja od klasifikácie vady/incidentu.

Článok VI

Právo duševného vlastníctva a zdrojový kód

1. Vzhľadom na to, že výsledkom Služieb podľa Servisnej zmluvy je aj plnenie, ktoré môže napĺňať znaky autorského diela v zmysle Autorského zákona, je k týmto výsledkom Služieb poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Servisnej zmluvy.
2. Objednávateľ je oprávnený všetky výsledky Služieb Poskytovateľa, považované za autorské dielo v zmysle Autorského zákona (ďalej len „**autorské diela**“), používať podľa nižšie uvedených podmienok:
 - Objednávateľ je oprávnený od okamihu účinnosti poskytnutia licencie k autorskému dielu podľa Čl. VI bod 1. tejto Servisnej zmluvy používať toto autorské dielo na akýkoľvek účel a v rozsahu, v akom uzná za potrebné, vhodné či primerané. Pre vylúčenie pochybností to znamená, že Objednávateľ je oprávnený používať autorské dielo v neobmedzenom kvantitatívnom, vecnom a územnom rozsahu, a to všetkými do úvahy prichádzajúcimi spôsobmi uvedenými v § 19 ods. 4 Autorského zákona a s časovým rozsahom obmedzeným iba dobou trvania majetkových autorských práv k takémuto autorskému dielu. Súčasťou licencie je neobmedzené oprávnenie Objednávateľa na spracovanie výsledkov Služieb, vykonávať akékoľvek modifikácie, úpravy, zmeny autorského diela tvoriaceho súčasť výsledok Služieb a podľa svojho uváženia doň zasahovať, zapracovávať ho do ďalších autorských diel, zaraďovať ho do diel súborných či do databáz a pod., a to aj prostredníctvom tretích osôb. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľ oprávnený udeliť tretej osobe sublicenciu na použitie autorského diela alebo svoje oprávnenie na použitie autorského diela tretej osobe postúpiť. Licencia k autorskému dielu je poskytovaná v neobmedzenom rozsahu a je výhradná. Objednávateľ nie je povinný licenciu využiť.
 - V prípade počítačových programov sa licencia vzťahuje v rovnakom rozsahu na autorské dielo v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Systéme upravené na základe tejto Servisnej zmluvy.
 - Poskytovateľ touto Servisnou zmluvou poskytuje Objednávateľovi licenciu k autorským dielam podľa Čl. VI bodu 1. tejto Servisnej zmluvy, pričom účinnosť tejto licencie nastáva okamihom akceptácie súčasti výsledku Služieb, ktoré príslušné autorské dielo obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený autorské dielo použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie príslušnej súčasti Služby.
 - Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa a vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Servisnej zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
 - Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že je Objednávateľ oprávnený vykonávať majetkové autorské práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným vykonávateľom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkolvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služieb podľa Čl. IV tejto Servisnej zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.

- Poskytovateľ je povinný postupovať tak, aby udelenie licencie k autorskému dielu podľa tejto Servisnej zmluvy vrátane oprávnenia udeliť sublicenciu a súvisiacich povolení zabezpečil, a to bez ujmy na právach tretích osôb.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení Servisnej zmluvy, ako súčasť Diela použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa a alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa a alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
- Ide o „preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení v čase uzavretia Servisnej zmluvy o dielo a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
 - Ide o „preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistenčného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Diela. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou Servisnej zmluvy je preexistenčný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Diela alebo jeho časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s Čl. VI bod 1. Servisnej zmluvy na používanie preexistenčného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Diela alebo jeho časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Dielo alebo jeho časť vytvorené a na celé obdobie existencie Diela ako celku.
 - Ide o „preexistenčný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
4. Práva získané v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistenčných proprietárnych a open source SW (ďalej ako „**preexistenčný SW**“) v rámci plnenia predmetu Servisnej zmluvy a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok najneskôr pri podpise Záverečného akceptačného protokolu.
6. Ak sú s použitím preexistenčného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu v akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení, spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny diela riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Servisnej zmluvy.

7. Odmena za poskytnutie, sprostredkovanie alebo postúpenie licencie k autorským dielam je zahrnutá v cene Služieb. Pokiaľ zo Servisnej zmluvy nevyplynie inak, predstavuje v prípade pochybností 10 % hodnoty príslušnej Služby.
8. Ak nie je v tejto Servisnej zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Servisnou zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasti plnenia predmetu Servisnej zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Servisnej zmluvy.
9. Poskytovateľ je povinný pri akceptácii Služieb rozvoja podľa Prílohy č. 3 tejto Servisnej zmluvy odovzdať Objednávateľovi zdrojový kód každého jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Dielo, ktoré je počítačovým programom.
10. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálny zdrojový kód zapečatený, na neprepisovateľnom technickom nosiči dát s označením časti a verzie Informačného systému, ktorej sa týka; za odovzdanie zdrojového kódu Objednávateľovi sa na účely tejto Servisnej zmluvy rozumie odovzdanie technického nosiča dát Oprávnenej osobe Objednávateľa. O odovzdaní a prevzatí technického nosiča dát bude oboma Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný písomný preberací protokol.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zdrojový kód, ktorý je vytvorený počas poskytovania Služieb rozvoja podľa Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu¹ a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitý na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu informačného systému.
12. Zdrojový kód musí byť spustiteľný v prostredí Objednávateľa a 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 podrobnej dokumentácie zdrojového kódu takejto časti Systému.
13. Povinnosti Poskytovateľa uvedené v Čl. VI tejto Servisnej zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Systém, ku ktorým dôjde pri plnení tejto Servisnej zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „**zmena zdrojového kódu**“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.
14. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi dokumentovaný zdrojový kód alebo zdokumentovanú zmenu zdrojového kódu najneskôr v deň odovzdania a prevzatia príslušného plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy. V prípade predčasného ukončenia tejto Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálne dokumentované zdrojové kódy a koncepčné prípravné materiály všetkých súčastí Systému tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu minimálne k v danej chvíli aktuálnej verzii Systému.
15. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Objednávateľ môže zdrojový kód podľa Čl. VI bod 9. tejto Servisnej zmluvy alebo jeho zmeny neobmedzene používať, rozširovať a upravovať zdrojový kód bez súhlasu Poskytovateľa, zdieľať s ostatnými subjektmi verejnej správy či ich Poskytovateľmi. Vytvorený zdrojový kód Diela vrátane dokumentácie

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

zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z.; týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód. Objednávateľ je zároveň oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.

Článok VII

Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

1. Povinnosti Poskytovateľa:

- a) Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Objednávateľa.
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 Parametre a podmienky poskytovania Služieb, a to menovite:
 - pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov a záverov z hodnotiacich stretnutí,
 - pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- c) Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch Komplexného systému IS RIAM, a súčasne bude navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- d) Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce zo Zákona o ITVS, z Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. a z ostatných právnych predpisov Slovenskej republiky všeobecne, a osobitne z právnych predpisov priamo sa dotýkajúcich predmetu plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- e) Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na akékoľvek jemu známe okolnosti, ktoré môžu mať dopad na funkčnosť a/alebo dostupnosť Komplexného systému IS RIAM alebo na jeho súlad s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- f) Poskytovateľ je ďalej povinný:
 - udržiavať Komplexný systém IS RIAM v súlade s dodanou dokumentáciou,
 - udržiavať aktuálnosť používateľskej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, v súlade s aktuálnym stavom Komplexného systému IS RIAM,
 - zapracovať všetky požadované a schválené zmeny do Komplexného systému IS RIAM v dohodnutých časových termínoch a v prípadoch, keď termín nie je stanovený, okamžite písomne informovať Objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
 - v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný hardvér a kompatibilitu softvéru,
 - telefonicky (potvrdenú emailom), resp. písomne reagovať na každú požiadavku Objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,
 - zabezpečiť, aby Objednávateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
 - na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia.
- g) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Servisnej zmluve, pričom porušenie tohto ustanovenia

sa považuje za podstatné porušenie Servisnej zmluvy .

- h) Poskytovateľ môže poveriť tretiu osobu plnením predmetu Servisnej zmluvy, avšak naďalej zodpovedá za plnenie predmetu Servisnej zmluvy v plnom rozsahu, akoby ju plnil sám a všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v plnom rozsahu. Poskytovateľ je povinný zmluvne zabezpečiť dodržanie a zachovanie týchto povinností, záväzkov, záruk a zodpovedností treťou osobou.
- i) Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- j) Pohľadávky Poskytovateľa voči Objednávateľovi vzniknuté na základe ustanovení tejto Servisnej zmluvy nie je možné postúpiť tretej osobe bez písomného súhlasu Objednávateľa. V prípade, že Poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpi pohľadávku tretej osobe, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške nominálnej hodnoty postúpenej pohľadávky.
- k) Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom Servisnej zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto Servisnej zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením Servisnej zmluvy, za predpokladu, že novým poskytovateľom nebude súčasný Poskytovateľ.

2. Povinnosti Objednávateľa:

- a) Zabezpečiť pracovníkom Poskytovateľa a subdodávateľom Poskytovateľa nevyhnutné prístupy do Komplexného systému IS RIAM súvisiace s plnením predmetu Servisnej zmluvy s tým, že nenarušia prevádzku Komplexného systému IS RIAM, ani ostatných systémov Objednávateľa.
- b) Zabezpečiť, aby bol Poskytovateľ okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, príp. iných zmenách u Objednávateľa, ktoré majú vplyv na plnenie predmetu Servisnej zmluvy.
- c) Všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady a doplnky a pod. odovzdávať písomnou prípadne formou emailu Poskytovateľovi.
- d) Na základe vlastného uváženia a žiadosti Poskytovateľa a v súlade s internými nariadeniami Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa vzdialený prístup ku Komplexnému systému IS RIAM a ku všetkým serverom, na ktorých je prevádzkovaný.
- e) Zabezpečiť pre celú infraštruktúru, na ktorej je Komplexný systém IS RIAM prevádzkovaný, aby:
 - záplaty (patche) výrobcov softvéru a hardvéru použitej infraštruktúry neboli za žiadnych okolností na servery automaticky inštalované, ale boli pripravené na inštaláciu, pričom ich inštalácia bude vykonaná až po dohode s Poskytovateľom,
 - akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku komplexného systému IS RIAM neboli aplikované bez dohody s Poskytovateľom.
- f) V prípade, ak Objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie Incidentu sa prerušuje.

3. Zmluvné strany sa zaväzujú využívať Komplexný systém IS RIAM len v súlade s aktuálnou dokumentáciou.

4. Zmluvné strany sú povinné zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobné alebo technickej povahy, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných odborných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle jednej zo Zmluvných strán utajené a táto Zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby Objednávateľovi v súlade s opisom predmetu

zákazky (t.j. Parametre a podmienky poskytovania Služieb tvoriace prílohu č. 1 tejto Servisnej zmluvy), a to prostredníctvom expertov, ktorí spĺňajú podmienky účasti. Poskytovateľ v plnom rozsahu zodpovedá za výber expertov. Menný zoznam expertov tvorí Prílohu č. 8 tejto Servisnej zmluvy.

6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oznámiť navrhovanú zmenu experta Objednávateľovi, pričom kvalifikovaný expert, ktorého sa týka návrh na zmenu, musí spĺňať podmienky účasti, resp. požiadavky kladené na náhradného kvalifikovaného experta a Poskytovateľ je povinný doručiť doklady na ich preukázanie v deň doručenia návrhu na zmenu kvalifikovaného experta. Objednávateľ si vyhradzuje právo žiadať kedykoľvek výmenu kvalifikovaného experta a súčasne si vyhradzuje právo na odsúhlasenie akejkoľvek zmeny kvalifikovaného experta. V prípade zmeny kvalifikovaného experta písomne odsúhlasenej Objednávateľom nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Servisnej zmluve.
7. Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu celkovej maximálnej súhrnnej ceny za Služby podľa čl. IV bodu 1 tejto Servisnej zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu Servisnej zmluvy. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy je podstatným porušením Servisnej zmluvy.

Článok VIII

Bezpečnosť a ochrana dôverných informácií a osobných údajov

1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Servisnej zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Servisnej zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
2. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Servisnej zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom

Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Servisnej zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Servisnej zmluvy.

4. Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Servisnej zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
 - a) boli zverejnené už pred podpisom Servisnej zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Servisnej zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Servisnej zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Servisnej zmluvy.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle Čl. II Servisnej zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Servisnej 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.
7. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Servisnej zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Servisnej zmluve.
8. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Servisnej zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
10. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:

- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
- b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
- c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
- d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvé heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
- e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
- f) Systém disponuje funkcionálnosťou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnosťou vypnutia používateľského účtu;
- g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy a to aj treťou stranou každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
- i) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkolvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
- j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa;
- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

Článok IX Zmluvné pokuty

1. V prípade, že Poskytovateľ bude v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby alebo ich časť podľa tejto Servisnej zmluvy, zaväzuje sa uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,01 % z ceny Služby, s ktorej poskytnutím je v omeškaní za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
2. V prípade, že Poskytovateľ neposkytne Službu prostredníctvom kvalifikovaného experta v súlade s Čl. VII., bod 5. a 6. tejto Servisnej zmluvy, zaplatí Objednávateľovi 500,- € za každé porušenie povinností podľa čl. VII., bod 5. a 6. tejto Servisnej zmluvy.
3. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr môže Poskytovateľ vyžadovať úrok z omeškania vo výške podľa príslušných právnych predpisov z nezaplatených čiastok za každý začatý deň omeškania.

4. Zmluvná pokuta alebo úrok z omeškania sú splatné do 30 dní od vyčíslenia a doručenia druhej Zmluvnej strane na základe faktúry vystavenej dotknutou Zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
5. Ak Poskytovateľ preukázateľne poruší ktorékoľvek ustanovenie tejto Servisnej zmluvy, s vylúčením nedodržania termínov, na ktoré sa vzťahuje bod 1. tohto článku, môže Objednávateľ vyžadovať od Poskytovateľa uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 5 000 € (päťtisíc eur), za každé jednotlivé porušenie a to aj opakovane.
6. Dojednaním o zmluvnej pokute podľa predchádzajúceho bodu, ani zaplatením zmluvnej pokuty nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody.
7. V prípade, ak si Objednávateľ uplatní zmluvnú pokutu v súlade s bodmi 1. až 6. tohto článku Servisnej zmluvy a/alebo podľa článku XI bod 10 tejto Servisnej zmluvy, má Objednávateľ právo započítať jej výšku voči pohľadávke Poskytovateľa podľa čl. IV tejto Servisnej zmluvy v najbližšom fakturačnom období, a to aj opakovane až do úplného zaplatenia Objednávateľom uplatnenej zmluvnej pokuty.

Článok X Vyššia moc

1. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia, alebo činnosti podľa tejto Servisnej zmluvy nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto Servisnej zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvrátiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc). Lehoty pre plnenia alebo činnosti Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy sa predlžia o dobu zodpovedajúcu dobe trvania takýchto okolností.
2. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá Zmluvná strana druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu písomne informovať.

Článok XI Subdodávateľ

1. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Servisnej zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Služieb rozvoja prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou č. 78/2020 Z. z.** Ak sa počas trvania Servisnej zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
3. Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Servisnej zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 zákona o verejnom obstarávaní a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu:

(i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy ako Príloha č. 7.

4. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
5. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania Servisnej zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 3 Servisnej zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 7 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
6. Poskytovateľ, jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní a subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona o registri partnerov verejného sektora (ďalej spolu ako „**Subdodávateľa**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania Servisnej zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávateľa majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Servisnej zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávateľa, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona o registri partnerov verejného sektora.
8. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 zákona o registri partnerov verejného sektora.
9. Objednávateľ má právo odstúpiť od Servisnej zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Servisná zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora. Servisná zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Servisnej zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od Servisnej zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy.
10. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 500 (slovom päťsto eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy podľa § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní. Právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. podľa § 19 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní.

Článok XII

Oprávnené osoby

1. Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto Servisnej zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu v súlade s Čl. II písm. z) a písm. aa) tejto Servisnej zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná bezodkladne oznámiť druhej zmluvnej strane.
2. Prostredníctvom Oprávnených osôb zmluvné strany:
 - a) uskutočňujú všetku koordináciu a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve uvedené inak,
 - b) sledujú priebeh plnenia Servisnej zmluvy,
 - c) navrhujú potrebné zmeny (technické či administratívne),
 - d) zabezpečujú vzájomnú spoluprácu a súčinnosť oboch zmluvných strán.
3. Každá zo zmluvných strán môže zmeniť Oprávnenú osobu. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene, obsahujúceho meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.

Článok XIII

Ostatné dojednania

1. Táto Servisná zmluva sa uzatvára sa na dobu určitú, a to na dobu 48 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
2. Miestom plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy je sídlo Objednávateľa, alebo akékoľvek Objednávateľom určené miesto na území Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikačným jazykom zmluvných strán je slovenský jazyk.
3. Objednávateľ do 15 dní od účinnosti Servisnej zmluvy dodá Poskytovateľovi zoznam Kontaktných osôb pre Služby podpory prevádzky, Kontaktných osôb pre Služby rozvoja a Kľúčových používateľov. V prípade, že dôjde k zmene Kontaktných osôb alebo Kľúčových používateľov, je Objednávateľ povinný nahlásiť túto zmenu Poskytovateľovi v lehote 15 kalendárnych dní a to písomne na adresu uvedenú v záhlaví Servisnej zmluvy.
4. Objednávateľ do 15 dní od účinnosti Servisnej zmluvy dodá Poskytovateľovi aktuálnu dokumentáciu ku Komplexnému systému IS RIAM.

Článok XIV

Ukončenie Servisnej zmluvy

1. Táto Servisná zmluva zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) odstúpením od Servisnej zmluvy,
 - d) výpoveďou zo strany Objednávateľa, aj bez uvedenia dôvodu s 3 mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po

mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.

2. Každá zo zmluvných strán je oprávnená okamžite odstúpiť od Servisnej zmluvy pri podstatnom porušení zmluvnej povinnosti druhou Zmluvnou stranou. Odstúpiť od Servisnej zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností Servisnej zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto Servisná zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto Servisnej zmluve alebo v zákone (napr. §19 ods.3 zákona o verejnom obstarávaní alebo § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od Servisnej zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
3. Podstatným porušením Servisnej zmluvy sa tiež rozumie :
 - a) ak je Poskytovateľ v úpadku alebo mu preukázateľne úpadok hrozí, alebo
 - b) ak dôjde zo strany Poskytovateľa k porušeniu povinnosti v zmysle článku VII tejto Servisnej zmluvy,
 - c) ak v čase uzavretia Servisnej zmluvy existoval dôvod na vylúčenie Poskytovateľa pre nesplnenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní,
 - d) ak zmluva nemala byť uzavretá s Poskytovateľom v súvislosti so závažným porušením povinnosti vyplývajúcej z právne záväzného aktu Európskej únie, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie,
 - e) ak Slovenská republika porušila povinnosť vyplývajúcu z právne záväzného aktu Európskej únie, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie,
 - f) ak Slovenská republika porušila povinnosť vyplývajúcu z právne záväzného aktu Európskej únie, z dôvodu, že verejný obstarávateľ porušil povinnosť vyplývajúcu z tohto právne záväzného aktu, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie,
 - g) ak došlo k podstatnej zmene pôvodnej Servisnej zmluvy, ktorá si vyžaduje nové verejné obstarávanie.
4. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie Servisnej zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca Servisnú zmluvu vedela v čase uzavretia Servisnej zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Servisnej zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Servisná zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Servisnej zmluvy.
5. V prípade nepodstatného porušenia Servisnej zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od Servisnej zmluvy. Ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
6. Odstúpením od Servisnej zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo zmluvy. Odstúpenie od zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy a nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty v zmysle článku IX tejto Servisnej zmluvy.
7. Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií.

Článok XV

Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy, ktoré v nej nie sú výslovne upravené touto Servisnou zmluvou, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Ak niektoré ustanovenia tejto Servisnej zmluvy prestanú byť aktuálne, ostávajú všetky ostatné ustanovenia Servisnej zmluvy v platnosti. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Servisnej zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
3. V prípade nezhôd sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť spor spoločným jednaním. Súdne vyrovnanie budú považovať za krajné riešenie. Ak sa takýto spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán najneskôr do 90 dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike.
4. Ustanovenia tejto Servisnej zmluvy je možné meniť len na základe písomnej dohody Zmluvných strán formou písomných a očíslovaných dodatkov k Servisnej zmluve, podpísaných oboma Zmluvnými stranami.
5. Servisná zmluva sa vyhotovuje v šiestich rovnopisoch, Objednávateľ po podpise obdrží 4 rovnopisy a Poskytovateľ 2 rovnopisy.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
7. Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú prílohy:
 - a) Príloha č. 1 – SLA Parametre a podmienky poskytovaných služieb
 - b) Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu
 - c) Príloha č. 3 – Formulár Akceptačný protokol Zmeny
 - d) Príloha č. 4 – Formulár Štatistické hlásenie o vykonaných službách podpory
 - e) Príloha č. 5 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja, služby podpory prevádzky
 - f) Príloha č. 6- Opis existujúceho IS RIAM
 - g) Príloha č. 7: Zoznam subdodávateľov.
 - h) Príloha č. 8 : Menný zoznam expertov

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

V, dňa

V, dňa

.....

.....

(meno a funkcia osoby oprávnenej
konať v mene poskytovateľa)

Mgr. Branislav Gröhling
minister

Príloha č. 1 Parametre a podmienky poskytovania Služieb

1 Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS RIAM v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia incidentov. Súčasťou Služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS RIAM vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie.

Rozšírený popis Služby:

- riešenie incidentov IS RIAM,
- poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením incidentov v IS RIAM, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním,
- pravidelná kontrola funkčnosti IS RIAM a jeho častí,
- pravidelná kontrola nastavenia systému IS RIAM podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS RIAM,
- zabezpečenie služby zotavenia po havárii (disaster recovery),
- profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS RIAM,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS RIAM,
- udržiavanie repozitára komentovaných zdrojových kódov,
- realizácia malých zmien funkčnosti vynútených zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa,
- udržiavanie administrátorskej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie v aktuálnom stave.

Zoznam činností vykonávaných v rámci podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb,
- b) vedenie evidencie nahlásených incidentov,
- c) zber a evidencia Incidentov,
- d) identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom Koncového používateľa, jeho analýza a samotné riešenie,
- e) poskytovanie konzultácií o Incidentoch,
- f) poskytovanie mailového/telefonického helpdesku,
- g) projektové riadenie servisných činností a malých zmien funkčnosti,
- h) riešenie eskalácií,
- i) poskytovanie reportovania a štatistických hlásení,
- j) profylaktika – táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu diela, pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
 - logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
 - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - udržiavanie repozitára komentovaných zdrojov kódov,

- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- k) technická podpora integračných rozhraní IS RIAM – táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - správa a údržba integračného rozhrania,
 - riešenie problémov a vývoj updatov pre integračné rozhrania,
 - deployment a zverejňovanie updatov a bugfixov pre integračné rozhrania,
- l) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení,

Helpdesk

Na podporu, údržbu a úpravy systému IS RIAM bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude Objednávateľovi poskytovať nasledovné funkcie:

- garantovaná dostupnosť Služieb helpdesku Poskytovateľa počas pracovných dní s výnimkou štátom uznaných sviatkov v časoch bežnej prevádzky,
- garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová väzba po vyriešení Incidentu systému IS RIAM,
- monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov systému IS RIAM,
- garantované doby riešenia Incidentov systému IS RIAM,
- evidenciu všetkých Incidentov, ich kategorizáciu, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
- eskalácia riešenia požiadaviek zo strany Kľúčových používateľov.

Nahlasovanie incidentov

Objednávateľ dodá Poskytovateľovi zoznam Kontaktných osôb. Kontaktné osoby nahlasujú incidenty zo strany Objednávateľa na helpdesk Poskytovateľa a sú oprávnení komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu. Zoznam Kontaktných osôb bude obsahovať kontaktné údaje – mená, priezviská, telefónne čísla, emailové adresy pracovníkov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať zoznam aktuálny.

Objednávateľ môže pri využívaní Služieb helpdesk nahlasovať Incidenty nasledujúcimi spôsobmi:

1. Telefón: v prípade hlásenia Incidentov IS RIAM prostredníctvom telefónu, Poskytovateľ ako potvrdenie začatia plynutia času riešenia Incidentu zašle potvrdzujúci email kontaktujúcej osobe s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prvotného telefonického kontaktu s nahlásením Incidentu. Čas telefonického kontaktu je zaevidovaný v rámci potvrdzujúceho emailu.
2. Elektronickou poštou (e-mail s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy): s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prijatia potvrdenia o doručení správy.

Objednávateľ zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory Call centra pre koncových používateľov. Bude zabezpečovať príjem dotazov, požiadaviek a chýb od koncových používateľov, evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb, identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov. Zároveň bude komunikovať s tímom podpory Poskytovateľa.

Služba nahlasovania incidentov bude dostupná počas pracovných dní s výnimkou štátom uznaných sviatkov v časoch bežnej prevádzky.

Realizácia malých zmien funkčnosti

Služba rieši zabezpečenie úprav IS RIAM, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Objednávateľa. Rozsah prácností požadovaných úprav v rámci malých zmien funkčnosti nesmie presiahnuť 2 MD (16 osobohodín) mesačne. Tento rozsah nemusí byť v rámci kalendárneho mesiaca vyčerpaný naraz. Čerpanie bude merané na základe jednotky osobohodina, pričom bude započítaná každá aj začatá osobohodina.

Proces objednania realizácie malej zmeny funkčnosti sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť Kontaktná osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Servisnej zmluvy – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje návrh riešenia v ktorom bude uvedený predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania.

Kontaktné osoby Objednávateľa a Poskytovateľa sa dohodnú na spôsobe prevzatia realizovanej malej zmeny funkčnosti a otestovania jej kvality. V prípade, že kontaktná osoba Objednávateľa neakceptuje malú zmenu funkčnosti, bude sa táto malá zmena funkčnosti ďalej spravovať režimom bežného incidentu.

V prípade, že rozsah prácností presiahne 2 MD, nie je možné zmenu realizovať v rámci Služieb podpory prevádzky a na jej riešenia budú použité ustanovenia platné pre Služby rozvoja.

Parametre kvality poskytovanej služby

Kvalita Služieb podpory prevádzky je definovaná nasledujúcimi ukazovateľmi:

1. Garantovaná dostupnosť Helpdesku Poskytovateľa
 - Garantovaná dostupnosť Helpdesku počas pracovných dní s výnimkou štátom uznaných sviatkov je od 8:00 do 18:00.
2. Reakčné doby
 - Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovnú garantovanú dobu odozvy a dobu riešenia Incidentov (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia Garantovanej dostupnosti Helpdesku Poskytovateľa od okamihu nahlásenia Incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa):

Kategória Incidentu	Parameter	Reakčná doba
Kritický/Bezpečnostný	Doba odozvy	4 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	16 hod
	Doba trvalého vyriešenia	1 týždeň
Bežný/Nekritický	Doba odozvy	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	32 hod
	Doba trvalého vyriešenia	2 týždne

Hodnotenie kvality poskytovanej služby

Hodnotenie kvality poskytovanej služby bude prebiehať na pravidelných hodnotiacich stretnutiach. Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov Služieb podpory prevádzky,
- Identifikácia každého špecifického Incidentu, ktorý bol hodnotený ako „Nevyriešené“ alebo „Dočasná obnova prevádzky“,
- Optimalizácia úrovne a parametrov Služieb podpory prevádzky,
- Posúdenie a schválenie Poskytovateľom navrhnutých zmien,
- Rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch.

Zápisy z hodnotiacich stretnutí môžu byť využité aj pri rozhodovaní Objednávateľa o uplatnení zmluvných sankcií a/alebo prípadných zmien Služieb podpory prevádzky.

Podkladom pre hodnotenie poskytovaných Služieb podpory prevádzky je aj Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky, ktoré Poskytovateľ predloží Objednávateľovi písomne a elektronicky vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po hodnotnom období.

Stupne hodnotenia riešenia Incidentov:

Nevyriešené:

- Incident nebol vyriešený/odstránený;
- súčasťou hodnotenia musí byť odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní riešenia Incidentu.

Otvorené:

- neuplynula doba pre riešenie Incidentu;

Vyriešené:

- Incident bol vyriešený/odstránený.

Dočasná obnova prevádzky:

- bolo nasadené dočasné riešenie.

Pozastavené:

- Kontaktné osoby Poskytovateľa a Objednávateľa sa dohodnú, že Incident bude vyriešený neskôr po splnení navzájom dohodnutých podmienok.

Podrobný report

Poskytovateľ zabezpečí emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi vo forme podrobných reportov o vykonaných službách podpory. Názov zasielaného súboru je IS RIAM_RRRR_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac). Podrobný report za každý mesiac bude Objednávateľovi doručený najneskôr k 5. dňu nasledujúceho mesiaca a bude obsahovať minimálne nasledujúce informácie za každý Incident:

Údaj	Popis
Číslo hlásenia (príp. TicketNumber)	Evidenčné číslo servisného hlásenia v systéme Poskytovateľa
Typ	Typ Servisnej požiadavky (Incident, Problém, Požiadavka na zmenu, iná Servisná požiadavka)
Dátum a čas prijatia	Dátum a čas prijatia Servisnej požiadavky na strane Poskytovateľa
Plán riešenia	Dátum a čas požadovaného riešenia Servisnej požiadavky v zmysle definovaného časového rozsahu Služieb
Riešenie	Dátum a čas skutočného riešenia Servisnej požiadavky
Názov	Predmet Servisnej požiadavky – stručný názov
Kontakt zákazníka	Oprávnená kontaktná osoba, ktorá nahlásila Servisnú požiadavku
Konfiguračná položka	Dotknutá konfiguračná položka, ktorá je predmetom Servisnej požiadavky
Stav	Stav riešenia Servisnej požiadavky
Spokojnosť zákazníka	Hodnotenie spokojnosti zákazníkom V prípade použitia evidenčného softwarového nástroja, Poskytovateľ umožní prístup oprávneným koordinátorom, resp. ďalším povereným osobám ku kompletnému zoznamu nahlásených Servisných požiadaviek, ktoré má v evidencii a umožní zaznamenať hodnotenie spokojnosti s riešením Servisnej požiadavky
Popis predmetu	Popis – úplné znenie Servisnej požiadavky
Popis riešenia	Popis – úplné znenie riešenia Servisnej požiadavky

Reporty budú dodávané v tabuľkovej elektronickej forme. Reporty budú principiálne obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom období – príslušnom kalendárnom mesiaci.

Pri reportovaní profylaktických činností záznam bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

1. Konfiguračná položka, ktorá identifikuje aplikačný modul prípadne funkčná časť IS RIAM, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.
2. Popis riešenia, kde bude uvedené:
 - časový interval, kedy sa zásah vykonával
 - podrobný postup prác s odôvodnením
 - identifikáciu pracovníka Poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za vykonávanie profylaktických činností.

Úrovne hodnotenia poskytovaných Služieb podpory prevádzky

Poskytovanie Služieb podpory prevádzky v danom období – príslušnom kalendárnom mesiaci bude na Hodnotiacom stretnutí vyhodnotené jednou z nasledujúcich úrovní:

- Vyhovujúce – v danom období nebol hodnotený žiadny Incident stupňom nevyriešené, ani malá zmena funkčnosti stupňom Neakceptované.
- Nevyhovujúce – aspoň jeden Incident v danom období bol hodnotený stupňom Nevyriešené alebo malá zmena funkčnosti stupňom Neakceptované.

2 Služby rozvoja IS RIAM

Služby rozvoja primárne zahŕňajú zmeny funkčnosti IS RIAM, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa. Medzi služby rozvoja sú zaradené aj veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS RIAM, ktoré sú síce vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, avšak ich rozsah neumožňuje, aby boli vykonané v rámci Služieb podpory prevádzky. Súčasťou realizácie Služieb rozvoja je zakaždým aj aktualizácia príslušnej dokumentácie IS RIAM. Verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie služieb rozvoja na 48 mesiacov.

Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Kontaktná osoba Objednávateľa uvedená v zozname Kontaktných osôb pre Služby rozvoja. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje do 10 pracovných dní (ak sa Objednávateľ a Poskytovateľ nedohodnú inak) záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude aj:

- podrobný návrh riešenia, v ktorom bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS RIAM budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 20 pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja IS RIAM Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh. V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

Počas realizácie zmeny bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej Objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu Akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v Objednávke a jej prílohách. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	Kritický Defekt s dopadom na základné funkcionality systému IS RIAM, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS RIAM resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS RIAM, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	5

Zistenie väčšieho počtu defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

Hodnotenie kvality poskytnutej služby

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny.

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja IS RIAM Akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za Služby údržby IS RIAM sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.
- Akceptované – výstupom je podpísanie Akceptačného protokolu zo strany Kontaktných osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný Kontaktnými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.

3 Rozsah poskytovaných služieb

Služby podpory prevádzky:

pol.	Popis	Počet mesiacov poskytovania služby
1	Služby podpory prevádzky	48

Služby rozvoja:

pol.	Oblasť poskytovaných služieb	Predpokladaný rozsah v MD* na 3 rokov
1	Projektové riadenie - projektový manažér - riadenie projektovej kancelárie	30
2	Procesné analýzy a metodika - procesný analytik, - metodik, - procesný architekt a špecialista v oblasti analýzy a modelovania procesov - špecialista pre prípravu funkčných špecifikácií	170
3	Vývoj, programovanie, konfigurácia systému - programátor/developer pre platformu MS FIM/MIM - programátor/developer pre platformu MS Windows Server AD - programátor/developer pre platformu MS SQL - programátor/developer pre platformu SAML 2.0 Framework - programátor/developer pre platformu MS Azure	200
4	Ostatné - testovanie - príprava dokumentácie - príprava a realizácia školení	25
Celkom za služby rozvoja		425

* Skratka MD znamená jeden osobodeň, t.j. 8 hodín

4 Technické požiadavky na plnenie predmetu zákazky

Manažment bezpečnosti informácií

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť ochranu dát Objednávateľa, s ktorými bude počas plnenia predmetu zákazky prichádzať do kontaktu. Predpoklad na zabezpečenie riadneho plnenia predmetu zákazky deklaruje **certifikát manažmentu bezpečnosti informácií udelený podľa normy ISO/IEC 27001** (Information Security Standard alebo ekvivalentný certifikát), ktorý bude tvoriť neoddeliteľnú prílohu Servisnej zmluvy. Predmetný certifikát bude vystavený **v štátnom jazyku a ako originál alebo úradne osvedčená kópia**. Ak je certifikát vyhotovený v cudzom jazyku, uchádzač ho predloží spolu s jeho úradným prekladom do štátneho jazyka; to neplatí pre doklady a dokumenty vyhotovené v českom jazyku. Ak sa zistí rozdiel v ich obsahu, rozhodujúci je preklad do štátneho jazyka.

„Certifikát manažmentu bezpečnosti informácií udelený podľa normy ISO/IEC 27001 (Information Security Standard alebo ekvivalentný certifikát)“ nie sú uchádzači povinní predložiť ako súčasť návrhu Servisnej zmluvy vo svojej ponuke, tzn. túto prílohu spolu s podpísanou Servisnou zmluvou predloží iba úspešný uchádzač.

Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu

Požiadavka na zmenu			Číslo Zmeny zo Service Desku
Iniciátor zmeny (Objednávateľ):		Organizácia (Org. jednotka):	
Telefón:		E-mail:	
Kontaktná osoba (Objednávateľ):		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Kategória zmeny			
Kritická zmena:			
Normálna zmena:			
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			

Príloha č. 3 – Formulár Akceptačný protokol Zmeny

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia (Org. jednotka):	
Kontaktná osoba:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odovzdanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Iniciátor zmeny	Kontaktná osoba Objednávateľa	Kontaktná osoba Poskytovateľa
Meno:	Meno:	Meno:
Funkcia:	Funkcia:	Funkcia:
Dátum:	Dátum:	Dátum:
Podpis:	Podpis:	Podpis:

Príloha č. 4 – Formulár Štatistické hlásenie o vykonaných službách podpory

Štatistické hlásenie o vykonaných službách podpory						Obdobie:	
						MM/YYYY	
Číslo požiadavky	Nahlásenie		Objednávateľ	Typ požiadavky	Priorita	Popis problému	Doba riešenia v MD
	Dátum	Čas					

Príloha č. 5 - Cenník jednotkových sadziieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja, služby podpory prevádzky

P. č.	Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sad zba DP H v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
1.	Cena za poskytovanie služieb podpory prevádzky IS RIAM , DOPZ	Počet mesiacov	48	4 750,00	5 700,00	228 000,00	20	45 600,00	273 600,00
2.	Cena za poskytovanie služieb Kvalifikovaným expertom – projektovým manažérom (zodpovedného za poskytovanie služieb projektového manažéra a riadenie projektovej kancelárie DOPZ)	MD*	30	300,00	360,00	9000,00	20	1 800,00	10 800,00
3.	Cena za poskytovanie služieb kvalifikovaným expertom- procesným analytikom, metodikom, procesným architektom, špecialistom v oblasti analýzy a modelovania procesov, špecialistom pre prípravu funkčných špecifikácií (zodpovedných za poskytovanie služieb procesnej analýzy, metodiky, procesnej architektúry a poskytovanie špeciálnych služieb v oblasti analýzy a modelovania procesov a špeciálnych služieb pre prípravu funkčných špecifikácií DOPZ)	MD*	170	350,00	420,00	59 500,00	20	11 900,00	71 400,00

4.	Cena za poskytovanie služieb kvalifikovaným expertom-programátorom/developerom (zodpovedným za poskytovanie služieb vývoja, programovanie a konfiguráciu systému pre platformu MS FIM/MIM, programátora/developeru pre platformu MS Windows Server AD, programátora/delveloperu pre platformu MS SQL, programátora/developeru pre platformu SAML 2.0 Framework, programátora/developeru pre platformu MS Azure DOPZ)	MD*	200	350,00	420,00	70 000,00	20	14 000,00	84 000,00
5.	Cena za poskytovanie ostatných služieb kvalifikovaným expertom (zodpovedným za poskytovanie služieb testovania, prípravu dokumentácie, prípravu a realizáciu školení DOPZ)	MD*	25	340,00	408,00	8 500,00	20	1 700,00	10 200,00
Celková cena za predmet zákazky v EUR						375 000,00	20	75 000,00	450 000,00

Vysvetlivky: 1.MD*manday-osobodňová sadzba;8.hodín 2.DOPS*-definovaných.v.opise.predmetu.zákazky

Príloha č. 6 – Opis existujúceho IS RIAM

Systém RIAM zastrešuje tri hlavné oblasti týkajúce sa práce s identitami:

- **Autentifikačné služby** (STSEDU)

Jednou z kľúčových služieb poskytovaných RIAM je vydávanie SAML tokenov, ktoré sa používajú pri autentifikácii klientov voči webovým aplikáciám rezortu Ministerstva Školstva (ďalej len MŠVVaŠ). Autentifikačné služby na základe štandardu (popísaný nižšie) prijímajú SAML request a generujú SAML response tokeny, ktoré obsahujú informácie o prihlásenom užívateľovi a dochádza tak k prenosu identity z prostredia RIAM do inej webovej aplikácie.

Poskytovateľ služieb/ webové aplikácie, ktorý využíva SAML tokeny musí podporovať komunikačný štandard **SAMLv2.0** alebo **WS-Trust 1.3** príp. **OAuth**. Tvorca aplikácie ISEDU sa môže rozhodnúť, ktorým komunikačný protokol bude pri žiadaní SAML tokenu používať.

- **Synchronizačné služby** (FIM)

Tieto služby slúžia na synchronizáciu atribútov identít medzi rôznymi poskytovateľmi identít v prostredí MŠVVaŠ. Synchronizačné služby zabezpečia vytváranie (provisioning) a rušenie (deprovisioning) používateľov v AD (Active Directory).

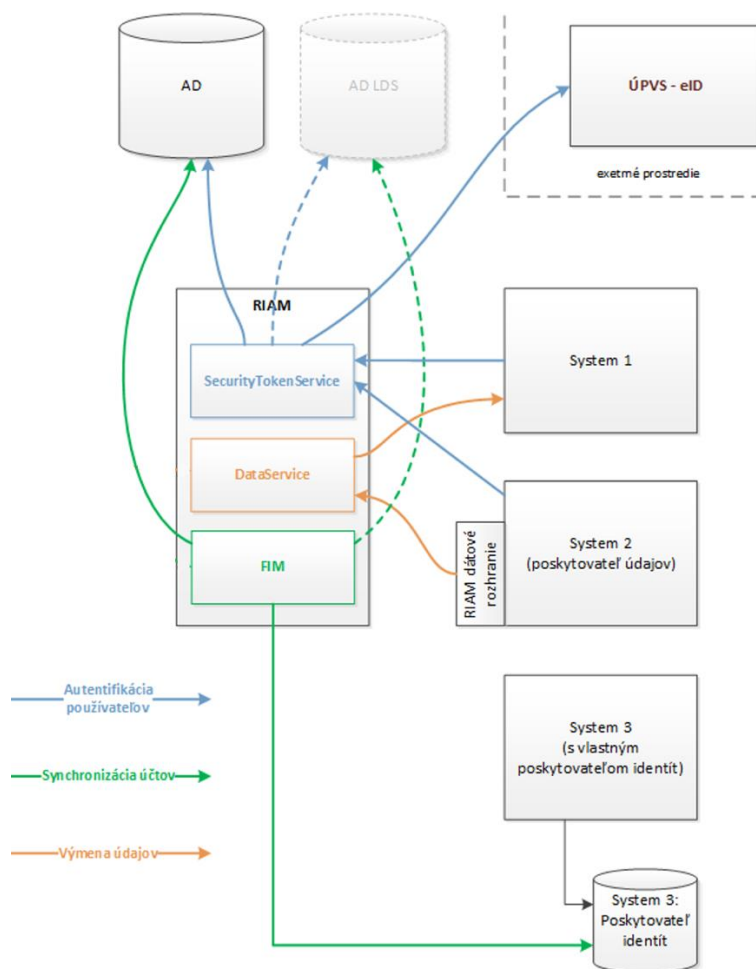
- **Dátové služby** (RIAM DataService)

Dátové služby tvoria integračný prvok medzi webovými aplikáciami (ISEDU) a systémom RIS. Poskytujú webové služby, ktoré sú konzumované webovými aplikáciami a zabezpečujú štandardizované rozhranie pre prenos údajov na základe definovaného rozhrania so správou podporujúcej trasovanie a výmenu údajov. Zmenová požiadavka sa nezaoberá touto časťou riešenia.

Existencia týchto 3 častí zvyšuje flexibilitu a možnosti integrácie nových a existujúcich systémov v prostredí MŠVVaŠ. Existujú 3 základné scenáre použitia:

1. Pre integráciu nových systémov, ktoré sú vo fáze implementácie alebo budú implementované v budúcnosti RIAM poskytuje integračné rozhranie pre štandardizovanú výmenu údajov a bezpečnú platformu pre autentifikovanie používateľov. Toto je základný scenár konceptu RIAM.
2. Pre existujúce systémy, ktoré majú vlastný systém poskytovania identít synchronizuje RIAM účty a atribúty týchto účtov na základe zmien v zdrojovom systéme pomocou komponenty FIM.
3. Systémy, ktoré nepotrebujú manažovať svoje identity ani nepotrebujú autentifikačnú službu, môže RIAM poskytnúť aspoň dátové rozhranie pre zjednodušenie výmeny údajov medzi systémami.

Uvedený koncept je znázornený na nasledovnom diagrame:



IS RIAM je postavený na nasledovných technológiách:

Windows Server 2012 – ADFS + IIS,

Microsoft SQL Server 2012,

Microsoft Forefront Identity Management

Príloha č. 7: Zoznam subdodávateľov

Príloha č. 8 : Menný zoznam expertov

Poradie	Pozícia experta	Meno a priezvisko experta
Kl'účový expert Č. 1	Projektový manažér	Ing. Renáta Petříková
Kl'účový expert Č. 2	Architekt riešenia	Martin Nečas
Kl'účový expert Č. 3	Softvérový špecialista na platforme MS SQL Server	Mgr. Ján Štulrajter Jakub Jediný
Kl'účový expert Č. 4	Softvérový špecialista pre platformu Microsoft Identity Management	Bc. Igor Dolník
Kl'účový expert Č. 5	Softvérový špecialista pre platformu MS Windows server Active Directory	Jakub Jediný
Kl'účový expert Č. 6	Softvérový špecialista pre platformu MS Azure	Bc. Igor Dolník
Kl'účový expert Č. 7	Expert pre bezpečnosť informácií	Ing. Marián Bartko