

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

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

(ďalej len „**SLA Zmluva**“)

medzi:

Názov:	Žilinský samosprávny kraj
Sídlo:	Komenského 48, 011 09 Žilina, Slovenská republika
IČO:	37 808 427
IČ DPH:	SK2021626695
Zastúpený:	Ing. Erikou Jurinovou, predsedníčkou
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu/IBAN:	SK95 8180 0000 0070 0050 3697
Kód banky:	8180
SWIFT:	SPSRSKBAXXX

(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „**ŽSK**“)

a

Názov:	AUTOCONT s.r.o.
Sídlo:	Krasovského 14, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka
IČO:	36 396 222
IČ DPH:	SK2020105428
Konajúca prostredníctvom:	Mario Háronik, konateľ
Registrácia:	Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka číslo: 130357/B
Bankové spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu/IBAN:	EUR SK53 0900 0000 0050 3080 8601
Kód banky:	0900
SWIFT:	GIBASKBX

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

PREAMBULA

- (A) Objednávateľ je prevádzkovateľom informačného systému „Elektronické služby ŽSK“, ktorý slúži na elektronickú komunikáciu úradu ŽSK s verejnou správou, organizáciami a občanmi (ďalej len „**Informačný systém**“) a k rozvoju ktorého prispel Poskytovateľ svojimi dodávkami tovaru, softvéru, prác a služieb v súlade s predchádzajúcimi zmluvami uzatvorenými na tento účel.

- (B) Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj tohto Informačného systému.
- (C) Objednávateľ preto vyhlásil verejné obstarávanie v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“) na obstaranie zákazky s názvom **Manažment údajov Žilinského samosprávneho kraja**, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania, uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 4/2022 dňa 7. 1. 2022 pod značkou č. 526 - MSS, ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“).
- (D) Projekt Manažment údajov Žilinského samosprávneho kraja je financovaný z Operačného programu Integrovaná infraštruktúra na základe Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku č. Z311071Z566, ktorá bola uzavretá dňa 05.11.2020, medzi Ministerstvom dopravy a výstavby SR, v zastúpení Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR, ako poskytovateľom a Žilinským samosprávnym krajom, ako prijímateľom (ďalej len „**Zmluva o nenávratnom finančnom príspevku**“).
- (E) Úspešným uchádzačom vo Verejnom obstarávaní sa stal Poskytovateľ, ktorý vo svojej ponuke preukázal pripravenosť a schopnosť splniť cieľ sledovaný Objednávateľom, a ktorý má záujem predmet Verejného obstarávania realizovať.
- (F) Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto SLA Zmluve a s úmyslom byť touto SLA Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. PREDMET SLA ZMLUVY

- 1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému v nasledovnom rozsahu, a to najmä:
- a) poskytovanie služieb servisného hotline,
 - b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
 - c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
 - d) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
 - e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek Objednávateľa (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
 - f) podpora pri realizácii rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj UX a služieb),
- ktorých podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy (ďalej len „**Paušálne služby**“).
- 1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Paušálne služby počas doby 12 mesiacov odo dňa prevzatia Informačného systému dodávaného Poskytovateľom, ako zhotoviteľom, Objednávateľovi, na základe zmluvy o dielo uzatvorenej medzi nimi ako výsledok Verejného obstarávania.
- 1.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, na základe písomnej objednávky Objednávateľa, poskytnúť mu po potvrdení objednávky, v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve, služby

vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto SLA Zmluvy (ďalej len „**Objednávkové služby**“), (Paušálne služby a Objednávkové služby ďalej spoločne len ako „**Služby**“).

- 1.4 Služby musia byť poskytované v rámci štandardov pre poskytovanie Služieb, špecifikovaných v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.

2. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 2.1 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za Paušálne služby, poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy, cenu dohodnutú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách, v znení neskorších predpisov, a to vo výške uvedenej v Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy – Rozpočet servis, t.j. **2 914,50 EUR** (slovom: **dvetisícdeväťstoštrnásť** eur a **päťdesiat** centov) bez DPH mesačne (ďalej len „**Cena za Paušálne služby**“).
- 2.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za Objednávkové služby, poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy, cenu dohodnutú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách, v znení neskorších predpisov, a to vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa v zmysle bodu 1.3 tejto SLA Zmluvy (ďalej len „**Cena za Objednávkové služby**“), (Cena za Paušálne služby a Cena za Objednávkové služby ďalej spoločne len ako „**Cena za služby**“).
- 2.3 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť Cenu za služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 2.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za Paušálne služby mesačne za každý kalendárny mesiac, a to v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby, za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb až po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca, bude obsahovať pomernú časť Ceny za Paušálne služby pripadajúcu na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 2.5 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Cenu za Objednávkové služby po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s touto SLA Zmluvou.
- 2.6 Splatnosť faktúr je 30 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi, za predpokladu, že faktúra bude spĺňať všetky náležitosti v zmysle bodu 2.7 tejto SLA Zmluvy. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre, pričom na faktúre musí byť uvedený účet Poskytovateľa, uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- 2.7 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie, v takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

3. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 3.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu, ktorý mu na ten účel zabezpečí Objednávateľ.

- 3.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži, najmenej o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.

Poskytovanie Objednávkových služieb

- 3.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 6 tejto SLA Zmluvy.
- 3.4 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 7 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 8 SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude i špecifikácia akceptačných testov.
- 3.5 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 3.4 tejto SLA Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii tejto cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a/alebo nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávnenou osobou Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 3.6 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.

4. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 4.1 Súčasťou poskytovania Paušálnych služieb podľa tejto SLA Zmluvy je riešenie incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) **„Bezpečnostný incident“**, ktorým je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou Informačného systému. 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. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť Bezpečnostného incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Informačného systému, alebo i v prípade, ak inak nedosahuje intenzitu Kritického incidentu.
 - b) **„Bežný incident“**, ktorým 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.

- c) „**Kritický incident**“, ktorým je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Informačného systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti Informačného systému, ktorá obmedzuje použitie Informačného systému v podstatnom rozsahu. Za Kritický incident sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Informačného systému, alebo je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Informačného systému na stanovený účel.
- d) „**Nekritický incident**“, ktorým je incident, ktorý nie je Kritický incident ani Bežný incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.

4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení incidentov nasledovné reakčné doby:

- a) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 8 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 hod. do 17:00 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bežného incidentu,
- b) pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 hodín** od momentu nahlásenia Kritického incidentu, bez ohľadu na rámec základného časového pokrytia,
- c) pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 12 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 hod. do 17:00 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu,
- d) pri **Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch)** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 hodín** v rámci časového pokrytia 24 hod., od pondelka do nedele, od nahlásenia alebo zistenia Bezpečnostného incidentu, a to bez ohľadu na to, či k Bezpečnostnému incidentu došlo pri riadnom fungovaní Informačného systému alebo v súvislosti s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom.

4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje všetky incidenty riešiť až do:

- a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, tak potom do
- b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (ak to nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:

- a) **Bežný incident** najneskôr do 72 hodín,
- b) **Kritický incident** najneskôr do 24 hodín,
- c) **Nekritický incident** najneskôr do 96 hodín,
- d) **Bezpečnostný (kritický) incident** najneskôr do 24 hodín.

4.5 „Doba neutralizácie incidentu“ - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením incidentu postupom v zmysle Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy, ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak. „**Neutralizácia incidentu**“ znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému, a to formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom použiteľnosť Informačného systému je síce, v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie), poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne

plánované použitie. Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas omeškania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom Neutralizácie incidentu.

4.6 „**Doba trvalého vyriešenia**“ – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému (resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb) v zmysle dokumentácie Informačného systému, bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnej systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).

4.7 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom „**Informačného systému pre správu požiadaviek**“ a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy, pričom každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne alebo e-mailom.

Za „**Informačný systém pre správu požiadaviek**“ sa považuje elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého Objednávateľ zadáva požiadavky a Poskytovateľ v zmysle tejto SLA Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka na účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.

4.8 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:

- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
- b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
- c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek, sídla a prevádzok Objednávateľa.

5. AKCEPTÁCIA POSKYTNUTIA OBJEDNÁVKOVÝCH SLUŽIEB

5.1 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa jeho špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii, a to v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet neodstránených väd Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad skutočného stavu Objednávkových služieb s ich funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistených na základe akceptačných testov, neprevýši limity uvedené v nasledovnej tabuľke:

Kategória	Popis	Povolený počet defektov
Kritická vada	Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorá by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnila prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavila postup akceptačných testov.	0

Bežná vada	Bežná vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Informačného systému, resp. bez dopadu na postup akceptačných testov v testovacom prostredí.	3
-------------------	---	----------

- 5.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou, dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany, v súlade s vyhláškou č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre ITVS. Ak sa počas trvania tejto SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a má nárok na náhradu škody.
- 5.3 Zmluvné strany sa zaväzujú, po úspešnom vykonaní akceptačných testov, potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom. Vzor akceptačného protokolu pre Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 9 tejto SLA Zmluvy.

6. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

6.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že:

- je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil so Súťažnými podkladmi, Opisom predmetu zákazky a ďalšími podkladmi Verejného obstarávania, vrátane ich príloh, a príloh tejto SLA Zmluvy, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy,
- má k dispozícii potrebné kapacity, odborné znalosti a technické schopnosti, tak, ako je dohodnuté v tejto SLA Zmluve na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy,
- disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, potrebnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu tejto SLA Zmluvy,
- splnil povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“) a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora,
- uzatvoril poisťnú zmluvu, pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy. Túto skutočnosť preukáže Objednávateľovi pri podpise tejto SLA Zmluvy, alebo kedykoľvek na výzvu Objednávateľa, predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy, a to na poisťnú sumu v minimálnom rozsahu celkovej Ceny za služby podľa tejto SLA Zmluvy. Zrušenie poisťnej zmluvy bez jej nahradenia inou poisťnou zmluvou počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, znamená podstatné porušenie tejto SLA Zmluvy.

6.2 Objednávateľ vyhlasuje, že:

- je orgánom verejnej moci/verejnej správy - orgán územnej samosprávy, vzniknutým v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté, a

- b) na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že riadne a včasné plnenie tejto SLA Zmluvy bude objektívne možné.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve, vrátane jej príloh a v Súťažných podkladoch, v Opise predmetu zákazky a ďalších dokumentoch Verejného obstarávania,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb, pričom neodkladne sa rozumie do **48 (štyridsaťosem) hodín** odkedy sa o nich Poskytovateľ dozvedel,
- c) pravidelne, spôsobom dohodnutým s Objednávateľom, Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca, a to do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, t.j. predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle tejto SLA Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Paušálnym službám,
- d) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb, spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa, a to až do dňa podpisu akceptačného protokolu na predmetné Objednávkové služby,
- e) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu, ktorú bolo možné vopred predvídať, spôsobenú Objednávateľovi porušením povinností Poskytovateľa vyplývajúcich mu z tejto SLA Zmluvy a/alebo právnych predpisov,
- f) strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením tejto SLA Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a vyššie uvedenej Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku a jej príloh, vrátane jej všeobecných zmluvných podmienok, a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť a to v rozsahu podľa uvedených právnych predpisov,
- g) dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované vo Vyhláske č. 179/2020 Z. z. a v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupnej na https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf),
- h) umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému, i informačných systémov a prostredia Poskytovateľa používaného pri plnení tejto SLA Zmluvy, na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek, ako i prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov.

7.2 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb, zabezpečiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy,
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k nastavenému procesu Objednávateľa, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa, zabezpečiť pre Oprávnenú osobu Poskytovateľa potrebné oprávnenia a prístupy, nevyhnutné na plnenie tejto SLA Zmluvy,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa, sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu, dohodnutou technológiou, zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu v rozsahu potrebnom na riadne poskytovanie Služieb, a to na náklady Objednávateľa, s výnimkou nákladov na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa v mieste plnenia tejto SLA Zmluvy v sídle Objednávateľa (prípadne na inom mieste ak je to tak dohodnuté v tejto SLA Zmluve) na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- f) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály týkajúce sa Informačného systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a Poskytovateľ ich bude potrebovať na poskytovanie Služieb, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

8. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 8.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, poskytnutím príslušnej Služby, a na základe podpisu tejto SLA Zmluvy, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu výhradnú, časovo neobmedzenú (počas doby trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s ustanovením § 19 ods. 4 zákona č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“). Objednávateľ je oprávnený šíriť na verejnosti takýto počítačový program aj formou otvoreného zdrojového kódu, vrátane práva Objednávateľa udeliť súhlas na použitie tretej osobe (sublicenciu). Odplata za takúto licenciu je súčasťou Ceny za služby.
- 8.2 Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom poskytnutia danej Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
- 8.3 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení tejto SLA Zmluvy, použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán.

- 8.4 Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.

9. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 9.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu tejto SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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 SLA 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.
- 9.2 Zmluvné strany sú povinné zaviazat' mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 9.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu tejto SLA 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 tejto SLA Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy.
- 9.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom tejto SLA Zmluvy,
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise tejto SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa tejto SLA Zmluvy,
 - c) majú byť sprístupnené alebo zverejnené 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,
 - e) je Objednávateľ povinný zverejniť na základe povinnosti stanovenej zákonom, ako napríklad túto SLA Zmluvu a všetky jej prílohy.
- 9.5 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 čl. 9 SLA Zmluvy. V rozsahu zabezpečujúcom splnenie povinnosti mlčanlivosti podľa tohto čl. 9 SLA Zmluvy, Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona. Poskytovateľ vyhlasuje, že oboznámil svojich

zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto SLA Zmluvy, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto SLA Zmluvy.

9.6 Na účely tohto čl. 9 SLA Zmluvy sa za „**Dôvernú informáciu**“ považuje údaj, podklad, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými ďalej v tomto čl. 9 SLA Zmluvy, ktorá

- i. sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, zmluvách, ktorých je zmluvnou stranou, ďalej tiež jej 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) za predpokladu, že nejde o informáciu verejne známu alebo verejne dostupnú,
- ii. bola poskytnutá druhej Zmluvnej strane alebo získaná druhou Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy alebo počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka plnenia predmetu tejto SLA Zmluvy,
- iii. bola v čase jej poskytnutia druhou Zmluvnou stranou výslovne písomne označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, alebo pre ktorú je všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky stanovený osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).

9.7 Zmluvné strany sa zaväzujú používať Dôverné informácie v zmysle čl. 9.6 SLA Zmluvy, výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné Dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia Dôverné informácie druhej Zmluvnej strany tretej osobe.

10. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto SLA Zmluvy oprávnená konať za Poskytovateľ v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto SLA Zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť Objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje a súčasne aj rozsah jej splnomocnenia konať v mene Poskytovateľa (ďalej len „**Oprávnená osoba Poskytovateľa**“).

10.2 Objednávateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto SLA Zmluvy oprávnená konať za Objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto SLA Zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť Poskytovateľovi jej meno a kontaktné údaje a súčasne aj rozsah jej splnomocnenia konať v mene Objednávateľa (ďalej len „**Oprávnená osoba Objednávateľa**“).

10.3 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

- a) uskutočnia organizačné záležitosti s ohľadom na aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy,
- b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy,
- c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy,

- d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy,
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - f) poskytnú súčinnosť vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Informačný systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
- 10.4 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene, obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby, druhej Zmluvnej strane.
- 10.5 Vymenovaná Oprávnená osoba Poskytovateľa/Objednávateľa môže počas svojej plánovanej neprítomnosti (napr. dovolenka, PN a pod.) splnomocniť svojim zastupovaním ďalšiu osobu, spravidla zamestnanca Poskytovateľa/Objednávateľa.
- 10.6 Zmluvné strany sa dohodli, že oprávnenými osobami na účely komunikácie vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa:
 - i. Meno a funkcia: Ing. Roman Kučerák, Oprávnená osoba Objednávateľa
 - ii. Telefonický kontakt: +421 41 5032 309
 - iii. e-mail: roman.kucerak@zilinskazupa.sk
 - b) Za Zhotoviteľa:
 - i. Meno a funkcia: Róbert Franc, sales manager, Oprávnená osoba Zhotoviteľa
 - ii. Telefonický kontakt: +421 903 425 784
 - iii. e-mail: robert.franc@autocont.sk
- 10.7 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne si poskytnúť informácie o týchto osobách. Zmena oprávnených osôb v zmysle bodu 10.6 tejto SLA Zmluvy sa vykoná podpisom písomného protokolu o zmene Oprávnenej osoby Poskytovateľa/Objednávateľa oboma Zmluvnými stranami.

11. SÚČINNOSŤ

- 11.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto SLA Zmluvy.
- 11.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania SLA Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek, na splnenie povinnosti poskytovať Služby riadne a včas v súlade s touto SLA Zmluvou.
- 11.3 Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri predčasnom ukončení tejto SLA Zmluvy zo strany Objednávateľa a zmene dodávateľa plnenia na predmet tejto SLA Zmluvy, poskytne Objednávateľovi primeranú súčinnosť pri prechode na nového dodávateľa, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov a informuje nového dodávateľa o všetkých procesných a iných úkonoch pri plnení tejto SLA Zmluvy.

12. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 12.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu tejto SLA Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením tejto SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa zdržujú v mieste plnenia predmetu tejto SLA Zmluvy.
- 12.2 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu tejto SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 12.1 tejto SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.

13. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 13.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 13.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi jeho zamestnancami a/alebo subdodávateľmi, pričom ustanovenia Zákonníka práce o zodpovednosti zamestnancov za škodu, ako i ustanovenia Obchodného zákonníka o náhrade škody aplikovateľné na škodu spôsobenú subdodávateľmi, tým nie sú dotknuté.
- 13.3 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 13.4 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, najmä ak pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti poskytnúť Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy riadne a včas.
- 13.5 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 13.6 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 13.7 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto SLA Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 13.8 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy, alebo jej častí, prostredníctvom subdodávateľov v súlade s podmienkami Verejného obstarávania a touto SLA Zmluvou. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 13.9 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre

ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od SLA Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode 13.9 SLA Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

- 13.10 Za konanie vylučujúce zodpovednosť sa, okrem iného, považuje napr. i konanie/nekonanie riadiaceho orgánu, sprostredkovateľského orgánu, certifikačného orgánu, orgánu auditu alebo iného orgánu oprávneného vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle zákona č. 292/2004 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

14. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTEROV VEREJNÉHO SEKTORA

- 14.1 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť Služieb, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie tejto SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
- 14.2 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 SLA Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 10.
- 14.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 14.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 14.2 tejto SLA Zmluvy. Akúkoľvek zmenu subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 10 tejto SLA Zmluvy, musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnenia subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 14.5 Poskytovateľ a jeho subdodávatelia (v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO a v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora) musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od tejto SLA Zmluvy.
- 14.6 Na subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s plnením podľa tejto SLA Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditú v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

15. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 15.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške **5%** z Ceny za služby vrátane DPH, za každé omeškanie s poskytnutím Služieb, a to za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 15.2 Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto SLA Zmluvy, neprekročí 100% Ceny za služby vrátane DPH za kalendárny rok.
- 15.3 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Zmluvných strán na náhradu škody spôsobenú porušením povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

16. ZMENY ZMLUVY

- 16.1 Objednávateľ je oprávnený v odôvodnených prípadoch v súlade s ustanovením § 18 ZVO písomne navrhnúť zmeny tejto SLA Zmluvy.
- 16.2 Akúkoľvek zmenu tejto SLA Zmluvy možno uskutočniť iba formou písomného dodatku podpísaného štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

17. UKONČENIE ZMLUVY

- 17.1 Táto SLA Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá, t.j. uplynutím 12 mesiacov od začatia poskytovania Paušálnych služieb,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) odstúpením od SLA Zmluvy,
 - d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu, so 6-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 17.2 Odstúpiť od SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, nepodstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, a to v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA Zmluva, a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA Zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 17.3 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto SLA Zmluvy aj vtedy:
- a) ak kontrolou Verejného obstarávania, ktorého výsledkom je táto SLA Zmluva, bolo zistené porušenie ZVO,
 - b) ak poskytovateľ nenávratného finančného príspevku alebo Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o nenávratnom finančnom príspevku.
- 17.4 V prípade podstatného porušenia tejto SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA Zmluvy je podstatné, ak Zmluvná strana porušujúca SLA Zmluvu

vedela v čase uzavretia tejto SLA Zmluvy, alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.

- 17.5 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA Zmluvy, ak Zmluvná 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 druhou Zmluvnou stranou. To isté platí, ak Zmluvná strana ktorá spôsobila vznik protiprávneho stavu, tento stav neodstráni ani v dodatočnej lehote určenej vo vyzvaní.
- 17.6 Pre prípady ukončenia SLA Zmluvy v zmysle tohto článku SLA Zmluvy platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA Zmluvy si ponechá poskytnuté plnenia.
- 17.7 Ukončenie tejto SLA Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto SLA Zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ďalej tiež ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení SLA Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov, a ustanovenia o práve duševného vlastníctva.

18. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 18.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť jeden deň po podpise záverečného Akceptačného protokolu pri konečnom odovzdaní diela vytvoreného na základe Zmluvy o dielo na dodávku softvérového diela medzi objednávateľom a poskytovateľom.
- 18.2 Táto SLA Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na čas poskytovania Paušálnych služieb podľa bodu 1.2 tejto SLA Zmluvy, ak v nej nie je ustanovené, alebo Zmluvnými stranami dohodnuté, inak.
- 18.3 Podmienkou nadobudnutia platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy je tiež skutočnosť, že Poskytovateľ je držiteľom nasledovných certifikátov:
 - a) Certifikát manažérstva kvality v zmysle požiadaviek normy ISO 9001
 - b) Certifikátu manažérstva bezpečnosti informácií v zmysle požiadaviek normy 27 001
 - c) Certifikátu manažérstva služieb IT v zmysle požiadaviek normy 20 000.
- 18.4 Ak v priebehu zmluvného vzťahu zmení Poskytovateľ názov/obchodné meno, prípadne dôjde k jeho rozdeleniu, zlúčeniu, splynutiu alebo úpadku, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne písomne informovať Objednávateľa, spolu s uvedením, ako prechádzajú práva a záväzky z tejto SLA Zmluvy na jeho právneho nástupcu. Objednávateľ uzavrie s právnym nástupcom dodatok k tejto SLA Zmluve v zmysle príslušných ustanovení ZVO, ak k právnemu nástupníctvu nedochádza zo zákona.
- 18.5 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom a účinnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 18.6 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený, bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, postúpiť na tretiu osobu (a ani založiť) akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe, alebo súvislosti s touto SLA Zmluvou, alebo plnením záväzkov podľa tejto SLA Zmluvy.
- 18.7 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.

- 18.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb
 - b) **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb
 - c) **Príloha č. 3:** Štandardy pre poskytovanie Služieb
 - d) **Príloha č. 4:** Rozpočet servis
 - e) **Príloha č. 5:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
 - f) **Príloha č. 6:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
 - g) **Príloha č. 7:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
 - h) **Príloha č. 8:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
 - i) **Príloha č. 9:** Vzor akceptačného protokolu pre Objednávkové služby
 - j) **Príloha č. 10:** Zoznam subdodávateľov
- 18.9 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v piatich (5) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho tri (3) pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 18.10 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právny dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Žiline, dňa

V Žiline, dňa

Objednávateľ:

Zhotoviteľ:

Žilinský samosprávny kraj
Meno: Ing. Erika Jurinová
Funkcia: predsedníčka

AUTOCONT s.r.o.
Meno: Mario Háronik
Funkcia: konateľ

Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb

Služby podpory prevádzky

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

Rozšírený popis Služieb podpory prevádzky:

- odstraňovanie Incidentov, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení Incidentov,
- poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním,
- pravidelná kontrola funkčnosti Informačného systému a jeho častí (monitoring),
- pravidelná kontrola nastavenia Informačného systému podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie,
- zabezpečenie služby zotavenia po havárii (disaster recovery),
- profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou Informačného systému,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- proaktívne upozorňovanie Obstarávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny Informačného systému,
- udržiavanie repozitára komentovaných zdrojových kódov,
- realizácia malých zmien funkčnosti vynútených zmenami prevádzkového prostredia Obstarávateľa,
- 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 a činností Help desku,
- 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) zabezpečenie obnovy IT služieb v prípade globálnej poruchy, po živelných poruchách a iných zásadných udalostiach:
 - spustenie prevádzky serverov (naštartovanie celého prostredia nanovo) zo záloh v prípade výskytu takejto udalosti,
- k) profylaktika aplikačnej vrstvy - táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - profylaktické kontroly záloh a integrity dát,
 - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu diela, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
 - pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
 - logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania incidentov,
 - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - kontrola prostredia, v ktorom beží Informačný systém,
 - udržiavanie repozitára komentovaných zdrojov kódov,

- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti - inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- l) technická podpora integračných rozhraní Informačného systému - táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - správa a údržba integračného rozhrania v nadväznosti analýza reportovaných problémov integračných rozhraní,
 - fixovanie problémov a vývoj updatov pre integračné rozhrania,
 - nasadenie a zverejňovanie updatov a bugfixov pre integračné rozhrania,
- m) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení.

Helpdesk

Na podporu, údržbu a úpravy Informačného systému bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude Obstarávateľovi 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,
- monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov,
- garantované doby riešenia Incidentov,
- evidenciu všetkých Incidentov, ich kategorizáciu, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
- eskalácia riešenia požiadaviek zo strany Kľúčových používateľov.

Nahlasovanie incidentov

Obstarávateľ dodá Poskytovateľovi zoznam Kontaktných osôb a Kľúčových používateľov. Kontaktné osoby a Kľúčoví používatelia nahlasujú Incidenty zo strany Obstarávateľa na helpdesk Poskytovateľa a sú oprávnení komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu. Zoznam Kontaktných osôb a Kľúčových používateľov bude obsahovať kontaktné údaje - mená, priezviská, telefónne čísla, emailové adresy pracovníkov Obstarávateľa. Obstarávateľ sa zaväzuje udržiavať zoznam aktuálny.

Obstarávateľ môže pri využívaní Služieb Helpdesk nahlasovať Incidenty nasledujúcimi spôsobmi:

1. **Telefón:** v prípade hlásenia Incidentov 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.
3. **Zadaním incidentu do systému poskytovateľa**, ktorý daný systém sprístupní pre zoznam osôb definovaný Obstarávateľom.

Obstarávateľ 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.

Poskytovateľ definuje všetky potrebné informácie pre zadávanie incidentov a zoznam požadovaných informácií zašle elektronicky Obstarávateľovi. Obstarávateľ zabezpečí zadávanie incidentov v plnej informačnej podobe.

V prípade neúplného zadania incidentu sa čas na riešenie incidentu posúva o čas, ktorý bol nutný na doplnenie zadaného incidentu, tak ako je definované v časti Parametre kvality poskytovanej služby.

Realizácia malých zmien funkčnosti

Služba rieši zabezpečenie úprav Informačného systému, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Obstarávateľa. 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 Obstarávateľa.

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

Kontaktné osoby Obstarávateľa a Poskytovateľa sa dohodnú na spôsobe prevzatia realizovanej malej zmeny funkčnosti a otestovania jej kvality. V prípade, že kontaktná osoba Obstarávateľa neakceptuje malú zmenu funkčnosti, bude sa táto malá zmena funkčnosti ďalej spravovať režimom kritickej chyby. 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 16:00 hod.
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 Obstarávateľa):

Kategória Incidentu	Parameter	Doba
Kritický	Doba odozvy	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	4 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod
Bežný	Doba odozvy	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	72 hod
Bezpečnostný	Doba odozvy	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	4 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod
Nekritický	Doba odozvy	12 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	96 hod

Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb

Služby rozvoja

Služby rozvoja primárne zahŕňajú zmeny funkčnosti predmetu zákazky, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Obstarávateľa. Medzi služby rozvoja sú zaradené aj veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení, ktoré sú síce vynútené zmenami prevádzkového prostredia Obstarávateľa, avšak ich rozsah neumožňuje, aby boli vykonané v rámci Služieb podpory prevádzky. Súčasťou realizácie Služieb rozvoja je zakaždým aj aktualizácia príslušnej dokumentácie.

Postup objednania Služieb rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Obstarávateľa uvedená v zozname Kontaktných osôb pre Služby rozvoja.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje do 10 pracovných dní záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude aj:

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

Do 10 pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Obstarávateľ 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 Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Obstarávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Obstarávateľa 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 Obstarávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej Objednávky Obstarávateľa, až do dňa podpisu Akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Obstarávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb

Štandardy pre poskytovanie Služieb

Rozdelenie kompetencií:

Úroveň podpory v 3 (troch) úrovniach:

- **Úroveň 1 (L1)** - úlohou je filtrácia a kategorizácia požiadaviek v aplikácii pre evidenciu incidentov, problémov a prvotná pomoc používateľovi pri riešení základných problémov a smerovanie nevyriešených požiadaviek na ďalšie úrovne podpory (L2 a L3). Prvá úroveň zbiera a analyzuje informácie o používateľovi, posúva tieto informácie na ďalšie úrovne podpory a určuje najlepší možný spôsob vyriešenia hlásenia. L1 úroveň vykonáva verejný obstarávateľ.
- **Úroveň 2 (L2)** - úlohou je riešenie hlásenia na úrovni konfigurácie, inštalácii SW vybavenia, hlásenia neriešiteľné v tomto rozsahu sú posúvané na podporu úrovne L3. Riešenia ponúkané na úrovni L2 vychádzajú zo známych a dokumentovaných problémov, na tejto úrovni by sa nemalo zdržiavať s hľadaním príčiny problémov a toto ponechať na úroveň L3. L2 úroveň vykonáva verejný obstarávateľ.
- **Úroveň 3 (L3)** - úlohou je riešenie problémov s konfiguráciou, prevádzkou aplikácií a databáz a opravy väd na úrovni IS, za ktoré zodpovedá poskytovateľ. Úroveň L3 vykonáva poskytovateľ.

Príloha č. 4: Rozpočet servis

Rozpočet servis

P.č.	Názov aktivity	Názov výdavku	MJ	Jednotková cena bez DPH (v EUR)	Počet jednotiek	Spolu bez DPH (v EUR)	Komentár
Zabezpečenie prevádzky							
1	Zabezpečenie prevádzky	Servis	MD	261	67	17 487,00	pohotovosť – hot-line, odstraňovanie väd SW komponentov, profylaktická podpora, zmeny nastavení a konfigurácie systémov, vykonávanie bežných administratívnych úkonov, zmeny nastavení a konfigurácie systémov SW
Legislatívny update							
2	Legislatívny update - práce	Servis	MD	261	67	17 487,00	Zabezpečenie periodického update SW diela na základe zmeny legislatívy.
3	Legislatívny update - SW	Servis	KS	0	0	0,00	Zabezpečenie periodického update SW diela na základe zmeny legislatívy.
Podpora SW 3. strán							
4	Podpora SW 3. strán - práce	Servis	MD	0	0	0,00	Servisná podpora licencovaných SW 3. strán – ich správa a poskytovanie nových verzií.
5	Podpora SW 3. strán - SW	Servis	KS	0	0	0,00	Servisná podpora licencovaných SW 3. strán – ich správa a poskytovanie nových verzií.
SPOLU						34 974,00	

Príloha č. 5: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Príloha č. 5: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	10 hodín	od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Dostupnosť produkčného prostredia IS	98,5%	98,5% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 66 hod. - Maximálny mesačný výpadok je 5,5 hodiny. - Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. - Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. - V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia incidentu.

Príloha č. 6: Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia

- 1.1. Objednávkové služby môžu vyžiadať Oprávnené osoby uvedené v nasledujúcom zozname

	Oprávnený člen tímu objednávateľa
Meno a priezvisko	
Funkcia	
Adresa	
E-mail	
Telefón	

- 1.2. Oprávnené osoby Objednávateľa kontaktujú elektronickou poštou Kontaktné miesto. Kontaktné údaje na Kontaktné miesto sú nasledujúce:

Kontakt	Hodnota
E-mail	za@autcont.sk

- 1.3. Pri objednávaní objednávkovej služby musia Oprávnené osoby poskytnúť Kontaktnému miestu tieto informácie:

- 1.3.1. Pri objednávaní elektronickou poštou poskytnú Oprávnené osoby informácie:

- Názov Objednávateľa
- Svoje meno a kontaktné informácie
- Stručný a podrobný popis Objednávky

- 1.4. Objednávku prijme pracovník Kontaktného miesta, Objednávateľovi potvrdí jej príjem pomocou elektronickej pošty a založí požiadavku zodpovedajúcu typu (Servisná, Konzultačná, Rozvojová). Objednávka je zaznamenaná v databáze kontaktného systému a obdrží jednoznačné identifikačné číslo (ID).

- 1.5. Objednávka je v rámci Kontaktného miesta odovzdaná Riešiteľovi, ten kontaktuje Objednávateľa a zahajuje činnosti pre spracovanie Cenovej ponuky (CP).

- 1.6. Riešiteľ spracovanú CP zašle na Objednávateľa elektronickou poštou.

- 1.7. Objednávateľ následne na základe CP vystaví prípadnú objednávku prostredníctvom formulára „Objednávkový formulár na Objednávkové služby“ - príloha č.7 a zašle ju na adresu za@autocont.sk

PROTOKOL ZADANIA OBJEDNÁVKY – VZOR

Hlásenie objednávky	Zákazník			
	Oprávnená osoba			
	Kontaktná osoba			
	Email			
	Telefón			
	Typ požiadavky	Servisná	Konzultačná	Rozvojová
	Priorita (iba pre Servisnú požiadavku)	A	B	C
	Dátum			
	Hodina			

Stručný popis	
----------------------	--

Podrobný popis požiadavky:

poznámka: uveďte, prosím, presnú špecifikáciu požiadavky,

Prílohy:

poznámka: pripojte ďalšie nutné súbory ako sú: snímky obrazoviek chybových hlásení, logy, atď.

PROTOKOL ODOVZDANIA RIEŠENIA – VZOR

AUTOCONT s.r.o.

Servisná/Rozvojová/Konzultačná požiadavka - protokol o odovzdaní

Číslo zmluvy	
Číslo požiadavky	

Odovzdané:

Zákazník:	
Incident:	
Typ:	Support
Stav:	Uzatvorené
Priorita:	
Popis:	
Prijaté:	
Zadávateľ1:	
Skutočný_termín:	
Riešiteľ:	
Konečné_riešenie:	
Uzatvorené_dňa:	

Poznámky

Číslo poznámky	Text

	Firma	Meno	Dátum	Podpis
Za AUTOCONT odovzdal	AUTOCONT s.r.o.			
Potvrdenie zákazníka				

Príloha č. 8: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

Forma Cenovej ponuky

	Cenová ponuka č.	Číslo zmluvy:
--	-------------------------	----------------------

Poskytovateľ:	
Odberateľ:	

Návrh riešenia

Predpokladaný objem prác a cena				
Činnosť	Rozsah	Sadzba	MJ	Cena €
			hod.	0,00 €
			hod.	0,00 €
Celkom bez DPH:				0,00 €
DPH 20%:				0,00 €
Celkom s DPH:				0,00 €
Cena RAP bez DPH:				0,00 €

Fakturačný míľnik	Cena bez DPH	Cena s DPH
Celkom:		

Dátum vyhotovenia ponuky:	
Dátum platnosti ponuky:	kalendárnych dní

	Meno	Dátum
Za Poskytovateľa:		
Za Odberateľa:		

Príloha č. 9: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby

AUTOCONT s.r.o., Krasovského 14, 851 01 Bratislava, IČO: 36396222, DIČ: 2020105428, IČ DPH: SK2020105428

Akceptačný protokol – objednávkové služby

Zmluva/Objednávka	
-------------------	--

Dátum odovzdania:

Akceptačné kritériá

Číslo	Popis kritéria	Akceptované			Číslo pripomienky
		Áno	S prip.	Nie	
1.					
2.					

Pripomienky objednávateľa

Číslo pripomienky	Popis

		Meno	Dátum	Podpis
Odovzdal	AUTOCONT, s.r.o.			
Akceptoval				

Príloha č. 10: Zoznam subdodávateľov

V momente predkladania návrhu zmluvy Zhotoviteľ neplánuje použiť pre plnenie tejto zákazky subdodávateľov.