

Zmluva

o poskytovaní služieb prevádzky a aplikačnej podpory

podľa §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, (ďalej len Zmluva)

medzi:

Objednávateľ:	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
Sídlo:	Kollárova 8, 917 02 Trnava
Pracovisko:	Trnavská cesta 100/2, 82101 Bratislava
IČO:	42156424
DIČ:	2022736287
IČ DPH:	SK2022736287
Štatutárny zástupca:	Ing. Pavel Karel – generálny riaditeľ
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	SK 63 8180 0000 0070 0062 0770 (ďalej ako „ Objednávateľ “)

a

Poskytovateľ:	Slovensko IT, a.s.
Sídlo:	Štúrova 27, 040 01 Košice, Slovensko
IČO:	53 268 652
DIČ:	2121320344
IČ DPH:	SK2121320344
V zastúpení:	Ing. Peter Jakub, PhD., MBA., LL.M. – predseda predstavenstva Bc. Jozef Graňáčka – člen predstavenstva
Zapísaná:	Obchodný register OS Košice I, oddiel: Sa, vložka č.: 1749/V
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s
Číslo účtu:	SK02 1100 0000 0029 4109 0326 (ďalej ako „ Poskytovateľ “) (Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne ako „ Zmluvné strany “)

Čl. I

ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1) Objednávateľ je príspevková organizácia Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, (ďalej len ministerstvo), zriadená Zriaďovacou listinou v znení jej Dodatkov. V zmysle čl. II. ods. 2) písm. d), písm. n) a písm. w) Zriaďovacej listiny, ako aj v zmysle čl. III. písm. f), písm. o) a písm. ae) Štatútu, Objednávateľ zabezpečuje prevádzkovanie a rozvoj Ústredného portálu verejnej správy a spoločných modulov, plnenie úloh určených ministrom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, a to predovšetkým v súvislosti s implementáciou a prevádzkou projektov a informačných systémov v správe

ministerstva. Na základe Zakladateľskej listiny a Štatútu je teda Objednávateľ oprávnený prevádzkovať Informačný systém v rozsahu oprávnení správcu, ktorým je ministerstvo.

- 2) Poskytovateľ je obchodná spoločnosť s predmetom činnosti počítačové služby a služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov, nad ktorou vykonáva plnú kontrolu jediný akcionár, ktorým je Slovenská republika, v mene ktorej koná Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky. Poskytovateľ je odborne a technicky plne spôsobilý zabezpečovať pre Objednávateľa Služby prevádzky a aplikačnej podpory informačného systému za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 3) Na uzatvorenie tejto Zmluvy bola splnená zákonná podmienka podľa ustanovenia § 1 ods. 7 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorá oprávňuje Objednávateľa, ktorý je verejným obstarávateľom uplatniť výnimku vo verejnom obstarávaní a uzatvoriť s Poskytovateľom túto Zmluvu, ako tzv. In-house zákazku.
- 4) Účelom tejto Zmluvy je dohoda Zmluvných strán na podmienkach zabezpečovania a poskytovania Služieb prevádzky a aplikačnej podpory Informačného systému s označením „Slovensko v mobile“, na úrovni poskytovaných služieb a za dodržania parametrov podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, s názvom „Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)“.
- 5) Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto zmluve a s úmyslom byť touto zmluvou viazané, sa dohodli na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení.

Čl. II

DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy, resp. výrazy uvedené v tomto článku predstavujú ich definíciu na účely tejto Zmluvy a jej Príloh. Pojmy sa v Zmluve môžu používať v príslušnom gramatickom tvare, resp. v množnom čísle. V texte Zmluvy sa tiež môžu nachádzať ďalšie definície pojmov, ktoré nie sú definované v tomto článku Zmluvy. Pokiaľ nie je v Zmluve vyslovene uvedené inak, pojmy s veľkým počiatočným písmenom majú význam uvedený v definícii tohto článku Zmluvy.

„Človekodenň alebo „MD“ - jeden Človekodenň je práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní celých ukončených 8 hodín vykonávania pracovných činností, do ktorých sa nezapočítavajú prestávky v práci v zmysle platných pracovnoprávných predpisov. Práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy v rozsahu kratšom ako 8 hodín alebo presahujúcom 8 hodín sa vykáže podľa vykonaných a ukončených celých Človekohodín.

„Človekohodina alebo „ČH“ - jedna Človekohodina je práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní 60 minút, t.j. 1 hod. vykonávania pracovných činností.

„Oprávnená osoba Objednávateľa“ - je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.

„Oprávnená osoba Poskytovateľa“ - je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.

„Služby“ - činnosti, ktoré Poskytovateľ vykonáva pre Objednávateľa na základe tejto Zmluvy. Sú to najmä, ale nie len, činnosti pri poskytovaní služieb prevádzky a aplikačnej podpory Informačného systému, ktoré Poskytovateľ poskytuje v rámci plnenia predmetu Zmluvy ako Hlavné služby a Dodatočné služby.

„Hlavná služba“ - je kategória Služby prevádzky a aplikačnej podpory, ktorá sa poskytuje v režime (8/7) počas platnosti Zmluvy a ktorá predovšetkým, ale nie len zabezpečuje servis, údržbu a prevádzku Informačného systému, v rozsahu a úrovni kvality podľa Prílohy č. 1 Zmluvy.

„Dodatočná služba“ – je kategória Služby prevádzky a aplikačnej podpory, ktorá sa poskytuje v osobitnom režime, na základe jednotlivých Objednávok Objednávateľa, a to na konkrétnu Dodatočnú službu, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

„Biznis Služba“ - je schválená a dodávaná funkcionálna Informačného systému, podľa aktuálneho katalógu služieb, ktorá sa poskytuje používateľom Informačného systému ako služba.

„Oprávnený užívateľ“ – je nadobúdateľ licencie, nájomca alebo osoba oprávnená použiť počítačový program/informačný systém alebo aplikáciu menom niekoho z vyššie uvedených, a to v rozsahu a spôsobom, na ktorý bola licencia udelená nadobúdateľovi licencie.

„Informačný systém“ - informačný systém/aplikácia, na ktorý Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzky a aplikačnej podpory podľa tejto Zmluvy pre Objednávateľa.

„Informačný systém pre správu požiadaviek“ - je to elektronický informačný systém, ktorý slúži predovšetkým na zaznamenávanie, správu a informovanie o vybavení akýchkoľvek požiadaviek a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu, alebo meranie úrovne poskytovaných služieb.

„Objednávka“ - je právny úkon Objednávateľa v písomnej forme, ktorým si Objednávateľ u Poskytovateľa objednáva konkrétne Dodatočné služby podľa tejto Zmluvy.

„Pracovník Poskytovateľa“ - fyzická osoba/fyzické osoby prostredníctvom ktorých Poskytovateľ plní alebo bude plniť Služby pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, pričom všetky takéto osoby, ktoré budú plniť za Poskytovateľa úlohy pri poskytovaní Služby v zmysle tejto Zmluvy musia byť bezúhonné, dostatočne vyškolené, odborne a kvalifikačne spôsobilé, s adekvátnymi skúsenosťami na poskytnutie Služby. Uvedené sa rovnako vzťahuje aj na osoby plniace úlohy ako subdodávateľ Poskytovateľa pri poskytovaní Služieb.

Pracovník Objednávateľa“ - fyzická osoba/fyzické osoby prostredníctvom ktorých Objednávateľ vykonáva úroveň dva podpory (L2), pričom tieto osoby musia byť bezúhonné, dostatočne zaškolené, odborne zdatné a skúsené na špecifikáciu Služby v objednávke a komunikáciu k žiadanej špecifikácii.

„Dohoda o úrovni poskytovaných služby (SLA)“ - je časť Zmluvy, ktorá sa týka prevádzky Informačného systému a stanovuje požadovanú úroveň kvality poskytovania služby pre používateľov Informačného systému, nastavuje pravidlá prevádzky a údržby Informačného systému a špecifikuje zodpovednosti za poskytovanie požadovanej úrovne služieb. Z angl. „Service Level Agreement“ (SLA).

„Dopad“ – je miera vplyvu incidentu, problému alebo zmeny na procesy organizácie dodávateľa a/alebo používateľa služieb. Dopad sa často zakladá na tom, ako budú ovplyvnené úrovne služieb. Dopad a naliehavosť sa používajú pri určovaní priority. Z angl. Impact.

„Katalóg služieb“ – je aktuálny a schválený zoznam služieb , ktorý je umiestnený medzi platnými dokumentami.

„Katalóg požiadaviek“ – je zoznam schválených požiadaviek, ktoré môžu byť spracované a riešené procesom Manažment žiadosti o službu. Tieto požiadavky nevyžadujú podanie žiadosti na zmenu ani schválenie Manažmentom zmien.

„Kľúčový identifikátor výkonnosti (KPI)“ – je parameter procesu, ktorého meraním a vyhodnocovaním je možné posúdiť kvalitu procesu (teda jeho výkonnosť, účinnosť a efektivitu) Z angl. Key Performance Indicator.

„L1 úroveň podpory“ - je prvá úroveň kontaktu a podpory používateľa služieb. Táto úroveň je zameraná na riešenie najčastejších a rutinne riešených požiadaviek, žiadostí o službu a incidentov. V prostredí NASES je L1 úroveň podpory zastrešovaná Incident manažérmi NASES

„L2 úroveň podpory“ – je príslušná riešiteľská skupina, alebo riešiteľ za špecifickú oblasť (správa IT infraštruktúry, správa IT aplikácií, správa dát, ...) určená na riešenie incidentov, ktoré nevie úroveň L1 vyriešiť. Úroveň L2 je v prostredí NASES zastrešovaná pracovníkmi zodpovednými za infraštruktúru NASES

„L3 úroveň podpory“ - je externý dodávateľ, tretia strana, ktorá rieši incidenty, ktoré nie sú v kompetencii L2, alebo ich nevie úroveň L1 ani L2 vyriešiť.

„Náhradné riešenie“ – je spôsob riešenia, ktorý dokáže buď dočasne alebo trvalo eliminovať nepriaznivý dopad incidentu, alebo znížiť následky výpadku služby a kde fixné riešenie nie je k dispozícii. Toto riešenie neodstraňuje príčinu výpadku a preto sa táto príčina môže zopakovať. Z angl. Work-around.

„Priorita“ – je kategória, ktorá určuje relatívnu dôležitosť incidentu, problému, alebo zmeny. Priorita sa určuje na základe určenia dopadu a kritickosti služby a identifikuje potrebný čas odozvy alebo riešenia incidentu, problému príp. zmeny, alebo aj iné aspekty riešenia udalosti ako sú riešiteľská skupina, požadované zdroje na riešenie udalosti a pod.

„Známa chyba“ – je identifikovaná základná príčina incidentu alebo problému a definované riešenie na odstránenie tejto príčiny.

„Databáza známych chýb (KEDB)“ – je databáza, ktorá obsahuje záznamy všetkých známych chýb, ich detailov a k nim nájdene náhradné alebo fixné riešenie. Z angl. Known Error Database.

„Problém“ - znamená (i) príčinu Incidentu alebo (ii) predpoklad vzniku Incidentu.

„Reakčná doba“ - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému (po zaregistrovaní požiadavky v informačnom systéme pre správu požiadaviek).

„Monitoring“ - je elektronický systém pre monitorovanie prevádzky IS.

„Doba neutralizácie Incidentu“ -je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť Neutralizáciu zaevidovaného Incidentu (nasledujúc po ukončení reakčnej doby), pričom táto doba končí potvrdením Objednávateľa o Neutralizácii Incidentu.

„Incident“ - je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť ktoréhokoľvek IS prevádzkovaného Poskytovateľom a kvalita poskytovaných služieb.

„Bezpečnostný incident“ - je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy (Bezpečnostný incident môže ale aj nemusí prebiehať súčasne so Závažným incidentom alebo Kritickým incidentom)

„Požiadavka“ - je každá požiadavka Objednávateľa adresovaná Poskytovateľovi prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek súvisiaca so Službami, a ktorá je vyslovene Objednávateľom označená za požiadavku

„Servisná požiadavka“ - je požiadavka Objednávateľa, na základe ktorej žiada Poskytovateľa o vykonanie činnosti alebo zásahu, prípadne poskytnutie informácie týkajúcej sa IS alebo Služby.

„Neutralizácia Incidentu“ - je odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS formou náhradného (dočasného) riešenia alebo trvalého riešenia. Náhradné riešenie nesmie ovplyvniť funkčné požiadavky IS

„Kritický incident (A)“ - je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom IS ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti IS, ktorá obmedzuje použitie IS v podstatnom rozsahu. Spôsobuje nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality systému.

„Závažný incident (B)“ - je incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska používateľa IS. Môže spôsobiť čiastočne obmedzenú funkcionality systému.

„Nekritický incident (C)“ - je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IS alebo jeho funkčností, pričom neobmedzuje používanie IS ako celku alebo jeho podstatných častí.

„Doba vyriešenia“ - je čas od zaevidovania Servisnej požiadavky alebo Problému do potvrdenia vyriešenia Servisnej požiadavky a Problému Objednávateľom

„Prevádzkový poriadok“ - je súbor prevádzkových postupov pre riadenie prevádzky a aplikačnej podpory IS

„Prevádzková doba služby“ - je časové rozpätie, počas ktorého je garantovaná dostupnosť služby na dohodnutej úrovni pre koncového používateľa.

„**Servisné okno**“ - je časový interval vyplývajúci z prevádzkových hodín počas ktorého Poskytovateľ vykonáva potrebné opravy, údržbu a aktualizácie IS

„**Používateľ**“ - je rola na strane Objednávateľa, priamo využívajúca časť alebo celú Biznis službu, tvoriacu predmet tejto SLA.

Čl. III PREDMET ZMLUVY

- 1) Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať pre Objednávateľa riadne, včas a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve Služby prevádzky a aplikačnej podpory Informačného systému, (ďalej len „**Služby**“) a záväzok Objednávateľa riadne a včas poskytnuté Služby od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa Čl. V Zmluvy, vo výške podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby v dvoch kategóriách Služieb, a to:
 - a) **Hlavné služby**, ktoré sa poskytujú v režime (8/7) od 8.00 h. do 16.00 h., a to (pon-ned) odo dňa účinnosti tejto Zmluvy počas celej platnosti Zmluvy. Ich obsahom je najmä:
 - servis, údržba a prevádzka Informačného systému v rozsahu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy,
 - podpora pri výkone systémových a užívateľských testov a odstraňovaní zistených incidentov,
 - podpora pri odstraňovaní zistených chýb v produkčnom prostredí Objednávateľa.
 - odborná podpora v prípade havarijných stavov a problémov v Informačnom systéme
 - konzultačné služby spojené s prevádzkou, ako aj drobné zmeny a úpravy Informačného systému, na zabezpečenia prevádzkyschopnosti a správnej funkcionality Informačného systému, v rozsahu 36 Človekodní za rok, ktorých obsah bude definovaný po dohode Zmluvných strán formou písomných požiadaviek Objednávateľa.
 - b) **Dodatkové služby** sú najmä, ale nie len:
 - konzultačné služby v oblasti informačných technológií,
 - školenie členov projektových tímov Objednávateľa na príslušných pracoviskách Objednávateľa,
 - spracovanie analýzy funkčných a technologických požiadaviek na nové aplikácie alebo zmenu aplikácií informačného systému podľa platných štandardov Objednávateľa,
 - podpora pri implementácii a rozvoji metodík a štandardov Objednávateľa,
 - príprava a vykonanie komponentových, integračných a výkonnostných testov podľa štandardov Objednávateľa vrátane odstránenia nimi zistených incidentov.

Tieto služby sa poskytujú na základe Objednávok Objednávateľa, a to na konkrétnu Dodatkovú službu, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

- 3) Objednávateľ vyhlasuje, že je Oprávneným užívateľom Informačného systému, v zmysle Zriaďovacej listiny a Štatútu, na základe ktorých Objednávateľ zabezpečuje prevádzkovanie a rozvoj Ústredného portálu verejnej správy a spoločných modulov, ako aj plnenie ďalších úloh v súvislosti s implementáciou a prevádzkou projektov a informačných systémov v správe ministerstva. Na tomto základe je preto Objednávateľ oprávnený prevádzkovať Informačný systém v rozsahu oprávnení správcu.
- 4) Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený a plne spôsobilý na poskytovanie Služieb, a to v kvalite a úrovni dohodnutej podľa tejto Zmluvy, že má zabezpečené potrebné personálne kapacity Pracovníkov Poskytovateľa s odbornými a technickými znalosťami a adekvátnymi skúsenosťami na poskytovanie Služieb riadne, včas a bez väd, v súlade s touto Zmluvou a platnými právnymi predpismi.

ČI. IV SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 1) Detailná špecifikácia, úroveň kvality a rozsah poskytovania Hlavných služieb podľa ods. 2) písm. a) tohto článku Zmluvy je dohodnutý v Dohode o úrovni poskytovaných služieb (SLA), ktorá tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy.
- 2) Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Dodatočné služby špecifikované v ods. 2) písm. b) tohto článku Zmluvy podľa potrieb Objednávateľa, na základe Objednávky. Spôsob a podmienky poskytovania Dodatočných služieb je dohodnutý priamo v tomto článku Zmluvy.
- 3) Pred vystavením záväznej Objednávky doručí Objednávateľ Poskytovateľovi písomnú požiadavku na konkrétnu Dodatkovú službu s predpokladaným harmonogramom a rozsahom potreby jej vykonania zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ posúdi každú jednotlivú požiadavku Objednávateľa čo do rozsahu prácnosti, ako aj čo do harmonogramu vykonania požadovanej Dodatočnej služby. Poskytovateľ následne stanoví konkrétne úkony, ktoré sú potrebné pre požadovanú Dodatkovú službu, určí predpokladanú prácnosť v rozsahu Človekodní, spolu s termínmi poskytnutia Objednávateľom požadovanej Dodatočnej služby. Takto stanovený rozsah, prácnosť a termíny pre konkrétnu Dodatkovú službu doručí Poskytovateľ do 10 pracovných dní Objednávateľovi, ako záväznú ponuku Poskytovateľa na vykonanie Objednávateľom požadovanej Dodatočnej služby.
- 4) Objednávateľ najneskôr do 10 pracovných dní odsúhlasí, resp. neodsúhlasí navrhovaný rozsah záväznej ponuky Poskytovateľa podľa predchádzajúceho odseku Zmluvy. Po

odsúhlasení navrhovaného rozsahu ponuky a termínov Objednávateľom sa Dodatková služba a jej rozsah záväzne objednaná na základe Objednávky.

- 5) Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ vystaví na vzájomne odsúhlasené Dodatočné služby individuálnu alebo hromadnú Objednávku, ktorá musí obsahovať najmä tieto náležitosti:
- a) číslo a dátum vystavenia Objednávky,
 - b) názov organizačného útvaru Objednávateľa, ktorý Objednávku vystavuje,
 - c) odkaz na túto Zmluvu,
 - d) špecifikáciu, popis a harmonogramom Dodatkovej služby,
 - e) celkový rozsahom Dodatkovej služby v Človekodňoch,
 - f) požadovaný počet Pracovníkov Poskytovateľa, resp. expertov podľa jednotlivých odborných pozícií, prípadne požadovaný tím Pracovníkov Poskytovateľa a ako je to potrebné aj určiť konkrétne požiadavky, napr. prax, znalosti, pracovne zručnosti a vymedziť zodpovednosti, ktoré majú Pracovníci Poskytovateľa spĺňať pri poskytovaní Dodatkovej služby,
 - g) iné podstatné skutočnosti, napr. konkrétny čas kedy majú Pracovníci Poskytovateľa Dodatkovú službu vykonávať,
 - h) miesto poskytovania a termín dodania Dodatkovej služby,
 - i) kontaktnú osobu Objednávateľa v mieste poskytovania plnenia, ktorá je oprávnená prevziať Objednanú Dodatkovú službu alebo udeľovať pokyny v súvislosti s poskytovaním plnenia,
 - j) ďalšie podstatné údaje potrebné na špecifikáciu Objednávanej Dodatkovej služby, prípadne kritériá na posudzovanie kvality Dodatkovej služby, pričom Objednávka musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná štatutárnym zástupcom Objednávateľa alebo Oprávnenými osobami Objednávateľa podľa Čl. XI Zmluvy. Poskytovateľ bezodkladne po doručení Objednávky potvrdí jej prijatie Objednávateľovi. V prípade, že Objednávka je neurčitá alebo neobsahuje vyššie uvedené náležitosti potrebné k špecifikácii poskytovanej Dodatkovej služby je Objednávateľ povinný na výzvu alebo aj bez výzvy Poskytovateľa chýbajúce náležitosti bezodkladne doplniť, resp. vystaví novú opravnú Objednávku, ktorá bude v celom rozsahu rušiť a nahrádzať neúplnú alebo neurčitú Objednávku.
- 6) V prípade, že Objednávateľ nesúhlasí s termínmi, resp. harmonogramom alebo so stanoveným rozsahom Človekodní uvedených v ponuke Poskytovateľa k požiadavke Objednávateľa podľa odseku 3) tohto článku Zmluvy, oznámi túto skutočnosť Poskytovateľovi v lehote podľa ods. 4) tohto článku Zmluvy a vyžiada si doplnenie/opravu ponuky Poskytovateľa alebo predloží dôvody neodsúhlasenia ponuky Poskytovateľa spolu s protinávrhom podmienok poskytovania požadovanej Dodatkovej služby. V prípade, že Poskytovateľ nie je schopný požadovanú Dodatkovú službu za podmienok v protinávrrhu Objednávateľa poskytovať, bezodkladne o tom informuje Objednávateľa.

- 7) Riadne objednané Dodatočné služby poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi v pracovných dňoch, a to (pon-pia) od 8.00 h. do 17.00 h., ak Objednávka nestanoví inak, alebo ak sa Objednávateľ s Poskytovateľom nedohodne inak.

Čl. V

CENA ZA SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 1) Cena za Služby, ktoré sú poskytované podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán, v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, **s finančným limitom v celkovej výške 840 000,- EUR bez DPH, resp. 1 008 000,- EUR s DPH.** V cene za Služby sú zahrnuté všetky náklady a výdavky Poskytovateľa spojené s poskytovaním Služieb.
- 2) Cena za riadne poskytovanie Hlavnej služby, špecifikovanej v Čl. III ods. 2) písm. a) Zmluvy, v úrovni a kvalite podľa Prílohy č. 1, je dohodnutá vo výške 21.614,-€ bez DPH ako cena pravidelného mesačného paušálu za jeden kalendárny mesiac poskytovania Hlavnej služby Poskytovateľom.
- 3) Cena za riadne poskytovanie Dodatočnej služby špecifikovanej v Čl. III ods. 2) písm. b) Zmluvy je dohodnutá v Prílohe č. 2 Zmluvy ako cena jednotková, t.j. 1 Človekoden, resp. 1 Človekohodina.
- 4) Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby na základe dvoch samostatných faktúr vystavených za príslušný fakturovaný kalendárny mesiac. Prvú faktúru Poskytovateľ vystavuje mesačne za ním poskytnuté Hlavné služby. Druhú faktúru Poskytovateľ vystavuje mesačne za vykonané a akceptované Dodatočné služby.
- 5) Poskytovateľ je oprávnený faktúru za Hlavné služby vystavovať vždy k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí byť Objednávateľovi doručená listinne v troch exemplároch, alebo do elektronickej schránky a musí obsahovať všetky náležitosti daňového/účtovného dokladu podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky, špecifikáciu poskytovanej služby a paušálnu mesačnú cenu za Hlavné služby podľa Prílohy č.2 tejto Zmluvy. Splatnosť faktúry, ktorá bude spĺňať všetky náležitosti je 30 dní a začína plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Cenu za poskytnuté Hlavné služby Objednávateľ uhradí na bankový účet uvedený priamo na faktúre, alebo na účet Poskytovateľa, ktorý je uvedený v tejto Zmluve. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Poskytovateľa.
- 6) Poskytovateľ je oprávnený faktúru za Dodatočné služby vystaviť až po akceptácii služieb poskytnutých v príslušnom kalendárnom mesiaci Objednávateľom. Faktúra musí byť Objednávateľovi doručená listinne v troch exemplároch, alebo do elektronickej schránky a musí obsahovať všetky náležitosti daňového/účtovného dokladu podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky. Súčasťou predloženej faktúry za poskytnuté

Dodatkové služby musí byť aj Akceptačný protokol, ktorého vzor je súčasťou Prílohy č. 3 tejto Zmluvy. Fakturovaná suma musí zodpovedať rozsahu skutočne poskytnutých a akceptovaných Služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci, s cenou podľa jednotkovej ceny na Človekoden podľa Prílohy č.2 tejto Zmluvy. Akceptačný protokol musí byť podpísaný Oprávnenými osobami Zmluvných strán. Splatnosť faktúry, ktorá bude spĺňať všetky náležitosti je 30 dní a začína plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Cenu za poskytnuté Dodatkové služby Objednávateľ uhradí na bankový účet uvedený priamo na faktúre, alebo na účet Poskytovateľa, ktorý je uvedený v tejto Zmluve. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Poskytovateľa.

- 7) Akceptačný protokol vystaví Poskytovateľ v rozsahu podľa skutočne poskytnutých Služieb a doručí na schválenie Objednávateľovi najneskôr do 10 dní kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bolo Dodatkové služby poskytnuté. V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa nemá výhrady k poskytnutým a vykázaným Dodatkovým službám, do 10 kalendárnych dní po prevzatí Akceptačného protokolu tieto dokumenty podpíše, čím zároveň akceptuje rozsah, kvalitu a spôsob poskytnutia Dodatkových služieb.
- 8) V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa má dôvodné pochybnosti a oprávnené výhrady k poskytnutým a vykázaným Dodatkovým službám, čo do rozsahu, kvality a spôsobu ich poskytnutia, doručí Poskytovateľovi písomné výhrady do 10 kalendárnych dní odo dňa prevzatia Akceptačného protokolu.
- 9) V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa nepodpíše Akceptačný protokol v lehote podľa ods. 7) tohto článku Zmluvy a Poskytovateľovi ani nedoručí v stanovenej lehote oprávnené výhrady k poskytnutým a vykázaným Dodatkovým službám, Poskytovateľ písomne vyzve Objednávateľa na doručenie podpísaného Akceptačného protokolu alebo doručenie oprávnených výhrad v náhradnej lehote do 10 kalendárnych dní od doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa Objednávateľovi. Po márnom uplynutí tejto náhradnej lehoty na akceptáciu sa považuje Akceptačný protokol za konkludentne schválený a poskytnuté Dodatkové služby za akceptované bez výhrad, s právom Poskytovateľa na fakturáciu ich oprávnenej ceny.
- 10) Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi do 5 dní od jej doručenia bez zaplata faktúru, ktorá neobsahuje všetky náležitosti alebo má iné nedostatky. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry.
- 11) Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky alebo práva alebo postúpiť povinnosti vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou.

- 12) Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Služby, aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením riadne vystavenej faktúry, a to až do skončenia tejto Zmluvy niektorým zo spôsobov uvedených v Čl. XVI tejto Zmluvy.

Čl. VI

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytovať Objednávateľovi Služby za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, a to s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo. Pokiaľ Poskytovateľ poverí plnením predmetu Zmluvy alebo jeho časti tretiu stranu ako svojho subdodávateľa, má Poskytovateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za plnenie predmetu zmluvy, za prípadné škody a únik dôverných informácií spôsobený treťou stranou, ako keby ich plnil, resp. spôsobil sám.
- 2) Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby podľa tejto Zmluvy v súlade s platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky ku dňu poskytovania Služby. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv alebo negatívny dopad na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, najneskôr však do 2 pracovných dní odo dňa keď sa Poskytovateľ o takejto skutočnosti dozvedel.
- 3) V prípade, že Poskytovateľ poskytuje Služby prostredníctvom tímu Pracovníkov Poskytovateľa, za zloženie tímu Pracovníkov Poskytovateľa je zodpovedný Poskytovateľ, avšak ak sú mu známe inštrukcie alebo požiadavky Objednávateľa na zloženie tímu Pracovníkov Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný tieto požiadavky Objednávateľa pri tvorbe tímu rešpektovať a zohľadniť. Tím musí byť schopný z časového a odborného hľadiska kontinuálne dodávať požadované Služby.
- 4) Zmluvné strany sú povinné počas platnosti tejto Zmluvy vzájomne sa informovať o všetkých podstatných zmenách v právnych skutočnostiach, ktoré sa týkajú Zmluvných strán, ich právnej formy alebo ich právneho postavenia, ako aj o skutočnostiach podstatných s ohľadom na záväzky Zmluvných strán pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 5) Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia tejto Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami, ktoré môžu súvisieť s plnením predmetu Zmluvy. Objednávateľ zodpovedá za správnosť, pravdivosť a úplnosť všetkých informácií, poskytnutých Poskytovateľovi. Objednávateľ sa zaväzuje

poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.

- 6) Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti nie sú výslovne uvedené v tejto Zmluve alebo poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti nevyplýva z povahy zmluvného vzťahu, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa vyzvať na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti a poskytnúť mu na to primeranú lehotu. Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov z tejto Zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
- 7) Poskytovateľ sa zaväzuje, že pre prípad skončenia tejto zmluvy jedným zo spôsobov podľa Čl. XVI ods. 1) Zmluvy poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi alebo novému poskytovateľovi Služby plnú súčinnosť pri prechode práv a povinností v súvislosti s kontinuálnou prevádzkou Informačného systému, a to najmä v oblasti architektúry a integrácie Informačného systému. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi, ako aj novému poskytovateľovi Služby všetky potrebné a pre prevádzku Informačného systému podstatné informácie, najmä o procesných a prevádzkových úkonoch, ako aj o úrovni poskytovania Služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi alebo novému poskytovateľovi Služby súčinnosť v rozsahu najmenej dvanásť (12) hodín za týždeň v období troch (3) mesiacov od skončenia tejto Zmluvy, za jednotkovú cenu na Človekohodinu podľa Prílohy č. 2 Zmluvy, a to predovšetkým za účelom podpory:
 - a) pri príprave súťažných podkladov vo verejnom obstarávaní na nového poskytovateľa Služby, najmä vo forme konzultácií,
 - b) v záujme zachovania kontinuity a plynulosti prevádzky Informačného systému pri prechode na nového poskytovateľa, najmä vo forme konzultácií v oblasti architektúry a integrácie Informačného systému,
 - c) v záujme odovzdania prevádzkových zručností, podstatných informácií o procesných a prevádzkových úkonoch, ako aj o úrovni poskytovania Služieb.
- 8) Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s oprávnením Objednávateľa a oprávnených orgánov v zmysle právnych predpisov SR a EÚ vykonávať kontrolu u Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť vstup do kontrolovaných objektov Oprávnenej osobe Objednávateľa a ostatným orgánom kontroly alebo auditu, poskytnúť požiadanú dokumentáciu, zabezpečiť prítomnosť Oprávnených osôb Poskytovateľa, prípadne zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov. Poskytovateľ sa za účelom dohľadu a kontroly uvedenej v tomto odseku Zmluvy zaväzuje spolupracovať s Objednávateľom ako aj so všetkými oprávnenými osobami na vykonanie kontroly alebo auditu, najmä poskytnúť im súčinnosť a informácie, ktoré súvisia s poskytovanými Službami. Ak nie je Služba poskytovaná v priestoroch Objednávateľa resp. v priestoroch zabezpečených Objednávateľom, pre účely kontroly alebo auditu je Poskytovateľ povinný sprístupniť miesta, v ktorých sa Služba poskytuje. Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi

začiatok kontroly alebo auditu, a to v dostatočnom predstihu, spravidla 3 pracovné dni pred začiatkom výkonu kontroly alebo auditu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak právny predpis nestanovuje inak. Poskytovateľ je povinný prijať potrebné nápravné opatrenia na odstránenie auditom zistených nedostatkov.

- 9) Poskytovateľ je povinný preveriť bezúhonnosť Pracovníka Poskytovateľa ešte predtým, ako pracovník začne vykonávať práce a činnosti súvisiace so zabezpečením poskytovania Služby podľa tejto Zmluvy. Bezúhonnosť každej osoby, ktorá vykonáva činnosti ako Pracovník Poskytovateľa sa preukazuje výpisom z registra trestov nie starším ako 3 mesiace.
- 10) V prípade, že sa na činnosti vykonávané Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy aplikuje povinnosť vyplývajúca z právnych predpisov, Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci poskytovania Služby zabezpečiť súlad a dodržiavanie platných a účinných právnych predpisov, najmä zákona o ITVS, zákona o kybernetickej bezpečnosti, zákona o e-Governmente, zákona o ochrane osobných údajov a GDPR, vrátane vykonávacích právnych predpisov. Rovnako sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať požiadavky na bezpečnosť stanovené vo Vyhláske č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy a Vyhláske č. 179/2020 Z.z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
- 11) Poskytovateľ je pri poskytovaní Služby podľa tejto Zmluvy povinný rešpektovať a dodržiavať Bezpečnostný projekt Informačného systému, Bezpečnostnú politiku Objednávateľa a ďalšie záväzné dokumenty Objednávateľa, najmä bezpečnostné smernice, politiky, štandardy a metodiky v záujme systematického zabezpečenia informačnej bezpečnosti, s ktorými bol preukázateľne oboznámený a ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov. Objednávateľ je povinný doručiť Poskytovateľovi na oboznámenie všetky dokumenty Objednávateľa, ktoré sú potrebné na splnenie povinnosti Poskytovateľa v zmysle tohto odseku Zmluvy. Poskytovateľ je od 15. pracovného dňa po doručení interných dokumentov povinný pri poskytovaní Služby tieto dokumenty dodržiavať.
- 12) Poskytovateľ sa pri poskytovaní Služieb realizovaných v rámci projektu financovaného z Operačného programu Integrovaná infraštruktúra riadi:
 - a) Metodikou riadenia QAMPR,
 - b) Metodikou Jednotný dizajn manuál,
 - c) Metodikou Používateľské princípy pre návrh a rozvoj elektronických služieb verejnej správy,
 - d) Katalógom služieb a požiadavkami na realizáciu služieb.
- 13) Poskytovateľ sa pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy riadi pokynmi Objednávateľa, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Poskytovateľ je povinný upozorniť

Objednávateľa na nesprávnosť jeho pokynu alebo na rozpor s touto Zmluvou alebo na rozpor s povinnosťami, ktoré vyplývajú z právnych predpisov.

- 14) Poskytovateľ je povinný na pravidelnej báze poskytovať Objednávateľovi alebo Oprávnenej osobe Objednávateľa alebo inej poverenej osobe Objednávateľa informáciu o stave a úrovni poskytovaných služieb podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, a to minimálne raz ročne. Na žiadosť Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť objednávatelovi informácie súvisiace s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy a plnením zákonných povinností Objednávateľa, a to najneskôr do 10 pracovných dní pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa.
- 15) Poskytovateľ je povinný na pravidelnej báze informovať Objednávateľa alebo Oprávnenú osobu Objednávateľa alebo inú poverenú osobu Objednávateľa o rozsahu a vecnej povahe poskytovaných služieb podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, a to vždy k 10. dňu kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac alebo bez zbytočného odkladu, ak o informovanie požiada Objednávateľ.

Čl. VII

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 1) Poskytovateľ zodpovedá vady poskytovaných Služieb. Služby majú vady ak:
 - a) nie sú poskytované v požadovanej kvalite a požadovanej úrovni poskytovania služieb podľa Zmluvy,
 - b) nie sú poskytované spôsobom podľa Čl. IV tejto Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ nezodpovedá za vady podľa ods. 1) tohto článku Zmluvy v prípadoch ak vady poskytovaných Služieb boli spôsobené:
 - a) neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa podľa tejto Zmluvy,
 - b) tým, že Poskytovateľ dodržal nevhodný pokyn Objednávateľa v zmysle Čl. VI ods. 13) Zmluvy, aj keď Poskytovateľ na nevhodnosť tohto pokynu Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ na dodržaní pokynu trval, alebo ak Poskytovateľ nevhodnosť pokynu Objednávateľa nemohol zistiť ani predpokladať.

Čl. VIII

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 1) Ak jedna zo Zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej Zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu upravených v § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

- 2) Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť si preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov.
- 3) Povinnosť nahradiť vzniknutú škodu v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou nad rámec uhradenej zmluvnej pokuty zostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá.

ČI. IX SANKCIE

- 1) V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní pri neutralizácii incidentu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - a) pri neutralizácii kritického Incidentu 5 % z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu kritického incidentu v Prílohe č. 1 Zmluvy, najviac však 50% z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,
 - b) pri neutralizácii závažného Incidentu 1 % z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu závažného incidentu v Prílohe č. 1 Zmluvy, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,
 - c) pri neutralizácii nekritického Incidentu 0,5 % z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, za každý začatý deň omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu nekritického Incidentu v Prílohe č. 1 Zmluvy, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania.
- 2) V prípade, ak Poskytovateľ neposkytuje Dodatočné služby riadne, včas alebo v požadovanej kvalite, vrátane dodania dokumentácie, ak bola požadovaná, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 000,- EUR za každé jednotlivé porušenie povinnosti. Poskytovateľ nie je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu ak preukáže, že nemohol poskytovať Dodatočné služby riadne, včas alebo v požadovanej kvalite z dôvodu na strane Objednávateľa. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody.

Čl. X

RIEŠENIE VZÁJOMNÝCH SPOROV A ROZPOROV

- 1) Akékoľvek spory, ktoré medzi stranami vzniknú v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou sú Zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami, a to v záujme dosiahnutia dohody o ich urovnaní mimosúdne. V prípade, že Zmluvné strany spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia vo vzájomných rokovaniach, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vecne, miestne alebo kauzálne príslušnom súde.
- 2) V prípade, že pri realizácii Zmluvy príde k nesúhlasným stanoviskám alebo rozporom medzi Oprávnenými osobami Objednávateľa a Oprávnenými osobami Poskytovateľa, môžu tieto osoby eskalovať riešenie vzniknutého problému alebo rozporu na svojich nadriadených, pričom poslednou úrovňou eskalácie sú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán. V prípade, ak sa nedohodnú ani štatutárni zástupcovia Zmluvných strán, požiadajú o usmernenie Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

Čl. XI

OPRÁVNENÉ OSOBY

- 1) Zmluvné strany sú povinné vzájomne si oznámiť osoby, ktoré sú oprávnené v presne určenom rozsahu zastupovať Poskytovateľa a Objednávateľa pri riešení incidentov, požiadaviek a problémov, realizácii technického a organizačného zabezpečenia alebo realizácii konkrétnych úkonov v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy. Oprávnené osoby Zmluvných strán vykonávajú oprávnenia na rôznych riadiacich úrovniach a sú vymenúvané a odvolávané príslušnou Zmluvnou stranou.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje do desať (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Poskytovateľa v presne určenom rozsahu oprávnení, pri zabezpečovaní plnení podľa tejto Zmluvy a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Objednávateľovi.
- 3) Objednávateľ sa zaväzuje do desať (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Objednávateľa v presne určenom rozsahu oprávnení a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Poskytovateľovi.
- 4) Prostredníctvom osôb určených podľa tohto článku Zmluvy Zmluvné strany najme:
 - a) zabezpečujú vzájomnú komunikáciu týkajúcu sa všetkých záležitostí súvisiacich s poskytovaním Služby podľa tejto Zmluvy,

- b) uskutočňujú organizačné a technické záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy,
 - c) zabezpečujú koordináciu ich jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s plnením tejto Zmluvy,
 - d) sledujú a odborne dohliadajú na priebeh a plnenie všetkých záväzkov podľa tejto Zmluvy,
 - e) navrhujú potrebné zmeny alebo úpravy technických riešení pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy,
 - f) zabezpečujú vzájomnú spoluprácu a súčinnosť predpokladanú touto Zmluvou.
- 5) Zmena Oprávnených osôb v zmysle tohto článku Zmluvy sa musí vykonať vo forme písomného protokolu o zmene Oprávnenej osoby. Takáto zmena Oprávnenej osoby je účinná od okamihu preukázateľného doručenia protokolu o zmene druhej zmluvnej strane.
- 6) Konanie, resp. nekonanie Oprávnenej osoby ktorejkoľvek zo Zmluvných strán sa považuje za konanie, resp. nekonanie tej Zmluvnej strany, za ktorú oprávnená osoba vystupuje, ak sa nejaké konanie, resp. nekonanie týkalo činností, na vykonanie ktorých je táto osoba oprávnená. Ak svojím konaním Oprávnená osoba prekročí rozsah oprávnení, toto konanie zaväzuje Zmluvnú stranu, za ktorú Oprávnená osoba koná len vtedy, ak druhá Zmluvná strana o prekročení rozsahu oprávnenia nevedela a s prihliadnutím na všetky okolnosti ani vedieť nemohla.

Čl. XII

MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÁT

- 1) Zmluvné strany sa zaväzujú považovať skutočnosti alebo informácie, ktoré sa dozvedeli na základe alebo v súvislosti s uzatvorením alebo realizáciou tejto Zmluvy za dôverné. Za dôverné sa tiež považujú informácie, ktoré sú predmetom obchodného alebo bankového tajomstva a osobné údaje. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie chrániť a zachovávať o nich mlčanlivosť až do doby, kedy sa tieto stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti. Dôverné informácie sa Zmluvné strany zaväzujú nezneužiť a nesprístupniť ich tretím stranám alebo neoprávneným osobám.
- 2) Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia, aby ich zamestnanci, subdodávatelia alebo spolupracujúce osoby zachovávali a dodržiavali mlčanlivosť v zmysle tohto článku Zmluvy.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažujú prípady, ak:

- a) sa jedná o dôverné informácie, ktoré sú verejne známe alebo dostupné, alebo sa stanú verejne známe alebo dostupné inak, než z dôvodu porušenia záväzku mlčanlivosti zmluvnej strany alebo z dôvodu nelegálnej činnosti inej osoby,
 - b) je Zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti,
 - c) je dôverná informácia sprístupnená členom orgánov Zmluvných strán, zamestnancom Zmluvných strán, audítorom, znalcom alebo poradcom zmluvných strán, alebo iným zástupcom Zmluvných strán, ktorí sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti buď na základe Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - d) Objednávateľ poskytne dôverné informácie osobám patriacim do „Skupiny Objednávateľa“, teda subjektom organizačne alebo personálne prepojený s Objednávateľom, ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
 - e) Objednávateľ alebo iné osoby patriace do Skupiny Objednávateľa poskytnú dôverné informácie tretím osobám, s ktorými sú v zmluvnom vzťahu a ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
 - f) Objednávateľ sprístupní informácie o skutočnostiach týkajúcich sa Zmluvy v nevyhnutnom rozsahu osobám, ktoré pre Objednávateľa vykonávajú správu alebo údržbu Informačných systémov alebo inú činnosť na základe Zmluvy.
- 4) Povinnosť mlčanlivosti zostáva zachovaná bez ohľadu na skončenie Zmluvného vzťahu na základe tejto Zmluvy.
- 5) V prípade, ak pri plnení predmetu Zmluvy bude dochádzať zo strany Objednávateľa k spracovaniu osobných údajov Poskytovateľom poverených alebo oprávnených osôb, Poskytovateľ vyhlasuje, že zabezpečil predchádzajúci písomný súhlas dotknutých osôb so spracovaním ich osobných údajov Objednávateľom, pričom Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že na ich poskytnutie má ich výslovný súhlas, ak sa tento podľa právnych predpisov vyžaduje a ďalej Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený Objednávateľovi uvedené osobné údaje poskytnúť.
- 6) Zmluvné strany sa dohodli na režime vstupu Poskytovateľ alebo Poskytovateľom poverených osôb do priestorov Objednávateľa a pobytu v ňom takto:
- a) Poskytovateľ môže vynášať údaje, zariadenia a iné materiály patriace Objednávateľovi z priestorov Objednávateľa len s výslovným písomným súhlasom Objednávateľa.
 - b) Poskytovateľ je povinný vykonávať činnosti pre Objednávateľa tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu zariadení obsahujúcich informačné aktíva, (t.j. informácie, dokumenty, systémy, médiá, aplikácie, hardvér, sieť a ostatné časti informačného systému, čo podporuje prevádzku a spracovanie informácií) alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky,

- c) Poskytovateľ sa zaväzuje počas výkonu činností pre Objednávateľa v jeho priestoroch rešpektovať operatívne pokyny zodpovedných zamestnancov Objednávateľa,
 - d) Objednávateľ sa zaväzuje náležite oboznámiť Poskytovateľa s potrebnými bezpečnostnými požiadavkami a postupmi pri práci s informačnými aktívami, čo Poskytovateľ preukázateľne potvrdí, čím sa zároveň zaviaže, že bude tieto požiadavky dodržiavať,
 - e) Poskytovateľ zodpovedá za náležité plnenie povinností ustanovených v tomto odseku Pracovníkmi Poskytovateľa.
- 7) Ak Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy akékoľvek veci, materiály, informácie alebo dáta, ich poskytnutím nedochádza k prevodu vlastníckeho práva k nim na Poskytovateľa a Poskytovateľ je ich oprávnený použiť len v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy.
- 8) V prípade, ak Poskytovateľ v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy príde do styku s dátami o klientoch, resp. zmluvných partneroch Objednávateľa, je Poskytovateľ po celú dobu poskytovania Služieb povinný zabezpečiť oddelenú správu takýchto informácií od akýchkoľvek iných informácií a dát.
- 9) Poskytovateľ je povinný po skončení vykonávania Dodatkovej služby na základe individuálnej Objednávky alebo na písomnú výzvu Objednávateľa aj počas vykonávania Služby odovzdať do 10 kalendárnych dní Objednávateľovi všetky dáta, materiály a informácie poskytnuté Objednávateľom za účelom poskytovania Služby alebo podľa inštrukcie Objednávateľa takéto informácie, materiály a dáta zlikvidovať spôsobom určeným Objednávateľom, s výnimkou dokumentov, ktoré je potrebné v zmysle právnych predpisov archivovať alebo sú podstatné na riadne uplatňovanie záruky či nárokov z väd podľa tejto Zmluvy alebo osobitnej zmluvy.
- 10) Osobitné postupy pri nakladaní s informáciami a dátami, ako aj spôsob ich prenosu, šifrovanie, likvidácia, uschovávanie, iné nakladanie a tiež postup zmluvných strán pri ochrane, spracúvaní informácií a dát si Zmluvné strany môžu upraviť v osobitnej Zmluve o spracovávaní a ochrane dôverných informácií a osobných údajov. Návrh na uzatvorenie takejto Zmluvy predloží Objednávateľ Poskytovateľovi v prípade potreby osobitného postupu presahujúci rámec tejto Zmluvy.
- 11) Zmluvné strany podpisom Zmluvy potvrdzujú, že boli vzájomne poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním alebo porušením.
- 12) Za porušenie povinností podľa tohto článku Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie tejto Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v súlade so zákonom č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- 13) Zmluvné strany vyhlasujú, že pokiaľ príslušné právne predpisy nestanovia inak, plnením Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy nevzniká nový Informačný systém ako nové autorské dielo v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov, a to ani vo forme spracovania alebo úpravy Informačného systému.
- 14) Všetky dokumenty, vrátane informácií na nosičoch dát, iných údajov, dokumentácie, metodológie, správ, špecifikácií alebo prevádzkových dokumentov, vypracovaných alebo používaných ako výsledok poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom, jeho zamestnancami, Pracovníkmi Poskytovateľa alebo subdodávateľmi Poskytovateľa sú vo vlastníctve a právom Objednávateľa.

Čl. XIII MIESTO A ČAS PLNENIA

- 1) Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Poskytovateľa. Ak to technické podmienky umožňujú, Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na tom, že Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- 2) Poskytovateľ poskytuje Služby podľa tejto Zmluvy ako:
- a) Hlavné služby, ktoré sa poskytujú od účinnosti tejto Zmluvy v režime (8/7), od 8.00h. do 16.00 h., a to (pon-ned) za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 1.
 - b) Dodatočné služby, ktoré sa poskytujú na základe písomnej Objednávky v pracovných dňoch, a to (pon-pia) od 8.00 h. do 17.00 h.

Čl. XIV KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 1) Písomnosti, oznámenia alebo právne úkony jednej Zmluvnej strany, adresované druhej Zmluvnej strane, ktoré majú vplyv na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy musia byť v písomnej forme, podpísané príslušnou Zmluvnou stranou a doručené druhej Zmluvnej strane osobne, alebo elektronicky do elektronickej schránky, alebo formou doporučenej poštovej zásielky, alebo prostredníctvom kuriérskej služby, na adresu určenú na doručovanie:

pre Objednávateľa:

Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
Trnavská cesta 100/II
Bratislava 821 01

pre Poskytovateľa:

Slovensko IT, a.s.
Štúrova 27,
040 01 Košice,

- 2) Bežná komunikácia, ako napríklad komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných záležitosti organizačného charakteru, alebo podkladov pre fakturáciu, komunikácia v odborných a pracovných tímoch a podobne sa bude realizovať e-mailovou komunikáciou medzi Pracovníkmi Poskytovateľa a Pracovníkmi Objednávateľa alebo medzi Oprávnenými osobami Poskytovateľa a Oprávnenými osobami Objednávateľa.
- 3) Pre prípad zmeny adresy na doručovanie sú Zmluvné strany povinné bezodkladne oznámiť druhej Zmluvnej strane novú adresu na doručovanie. Dňom doručenia oznámenia o zmene adresy na doručovanie je druhá Zmluvná strana oprávnená doručovať písomnosti na adresu, ktorá je uvedená v oznámení o zmene adresy na doručovanie.

Čl. XV SUBDODÁVATELIA

- 1) Poskytovateľ je oprávnený na účely plnenia záväzkov podľa tejto Zmluvy použiť aj plnenia tretích osôb alebo subjektov, ako svojich subdodávateľov, (ďalej len „subdodávateľ“). Poskytovateľ sa zaväzuje, že ku dňu podpisu tejto Zmluvy predloží Objednávateľovi zoznam všetkých známych subdodávateľov a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie Služieb subdodávateľom tak, ako keby poskytovanie Služieb zabezpečoval a realizoval sám. Aj v prípade poskytovania Služieb subdodávateľom je Poskytovateľ povinný Služby poskytovať v dohodnutom čase, na dohodnutom mieste a v dohodnutej kvalite, spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 2) Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi každú zmenu v osobe alebo subjekte subdodávateľa, a to ešte pred ich využitím na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy najneskôr však 15 dní pred dňom zmeny alebo doplnenia subdodávateľa. V písomnom oznámení o použití subdodávateľa Poskytovateľ uvedie špecifikáciu Služby alebo jej časti, ktorú bude subdodávateľ zabezpečovať alebo realizovať, identifikačné údaje subdodávateľa a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa.
- 3) Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi každú zmenu identifikačných údajov o osobe alebo subjekte subdodávateľa alebo údajov o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa, a to bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 4) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávateľ, ktorý sa má podieľať na poskytovaní Služieb v podiele, že spĺňa zákonnú požiadavku na registráciu v registri partnerov verejného sektora, bol registrovaný a mal zapísaných konečných užívateľov výhod v registri partnerov verejného sektora. Táto povinnosť sa vzťahuje na Poskytovateľa, ako aj jeho relevantných subdodávateľov po celú dobu trvania Zmluvy.

Čl. XVI SKONČENIE ZMLUVY

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné skončiť:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená podľa Čl. XVIII ods. 1) Zmluvy,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán, ktorá musí obsahovať spôsob vysporiadania obchodno-závazkových vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy, režim prechodu práv a povinností pri zabezpečovaní Hlavných služieb, rozsah poskytovania súčinnosti a odovzdania podstatných informácií o procesných a prevádzkových úkonoch,
 - c) písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená podľa Čl. XVIII ods. 1) Zmluvy, a to aj bez uvedenia dôvodu, so šesťmesačnou výpovednou dobou, pričom výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Poskytovateľovi, so záväzkom Poskytovateľa podľa Čl. VI ods. 7) Zmluvy,
 - d) písomným jednostranným odstúpením od Zmluvy z dôvodov, ktoré stanovujú všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým ustanovenie § 344 a nasl. Obchodného zákonníka, § 19 zákona o verejnom obstarávaní alebo § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, alebo aj z dôvodov, ktoré výslovne ustanovuje táto Zmluva.
- 2) Zmluvné strany môžu odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, alebo aj pre nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Každé porušenie zmluvnej povinnosti, ktoré nemá charakter podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, ustanoveného v tomto článku Zmluvy, predstavuje nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Pri nepodstatnom porušení zmluvnej povinnosti môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy len v prípade, že oprávnená Zmluvná strana písomne vyzvala povinnú Zmluvnú stranu na splnenie zmluvnej povinnosti a povinná Zmluvná strana nesplní svoju zmluvnú povinnosť ku ktorej sa zaviazala v tejto Zmluve ani v dodatočnej a primeranej lehote, ktorá jej na to bola oprávnenou Zmluvnou stranou poskytnutá.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie zmluvnej povinností Poskytovateľa považujú prípady, ak:
 - a) Poskytovateľ nedodrížiava úroveň dostupnosti, kvality a parametrov poskytovanej Hlavnej služby podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a táto úroveň dostupnosti je v stanovenom mesačnom období menšia ako 80,0% dostupnosti služby,
 - b) opakované porušovanie niektorej z povinností Poskytovateľa podľa Čl. VI Zmluvy,
 - c) Poskytovateľ porušuje povinnosti vzťahujúcej sa k subdodávateľom podľa Čl. XV Zmluvy,
 - d) Poskytovateľ stratí oprávnenie potrebné pre plnenie záväzkov, ku ktorým sa zaviazal v tejto Zmluve,
 - e) Poskytovateľ vstúpi do likvidácie bez právneho nástupcu,

- f) Poskytovateľ je preukázateľne v úpadku alebo je na jeho majetok vyhlásený konkurz, zastaví sa konkurzné konanie pre nedostatok majetku Poskytovateľa alebo sa zruší konkurz pre nedostatok majetku Poskytovateľa,
 - g) Poskytovateľ sa stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
 - h) Poskytovateľovi bol právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa Zákona o trestnej zodpovednosti právnických osôb,
 - i) štatutárny orgán Poskytovateľa alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa bol právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti Trestného zákona), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti (§ 233 Trestného zákona), trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie (§ 263 Trestného zákona), trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe (§ 266 Trestného zákona), ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním v oblasti IT technológií alebo výkonom činnosti Poskytovateľa;
- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený jednostranne odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinností Objednávateľa, za ktoré sa považujú prípady, ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením ceny za Služby podľa Čl. V Zmluvy, vo výške podľa Prílohy č. 2 Zmluvy o viac ako 30 dní po splatnosti a Poskytovateľ písomne vyzval Objednávateľa na zaplatenie takejto splatnej pohľadávky a poskytol mu náhradnú 3 dňovú lehotu na plnenie.
- 5) Odstúpenie od tejto Zmluvy musí byť vyhotovené v písomnej podobe, riadne odôvodnené s uvedením konkrétneho dôvodu odstúpenia a doručené druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy niektorej zo Zmluvných strán sa Zmluva zrušuje od momentu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 6) V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované a odovzdané plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený, ale nie povinný ich akceptovať a prevziať, ak majú takéto plnenia vzhľadom na svoju povahu pre Objednávateľa hospodársky význam, napríklad sú použiteľné za účelom zabezpečenia kontinuity a plynulosti prevádzky Informačného systému alebo sú nevyhnutné pre riadne prevádzkovanie Informačného systému.
- 7) Odstúpenie od Zmluvy je považované za doručené druhej zmluvnej strane prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky. Ak ju nemožno druhej zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení za doručenú ku dňu uloženia zásielky na pošte. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú doručením listiny o odstúpení.

- 8) Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov.

ČI. XVII

IT PROCESY

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy budú dodržiavať IT procesy v zmysle tohto článku Zmluvy.
- 2) Manažment Incidentov:
 - a) Manažment Incidentov (IM), zahŕňa riadenie eliminácie neplánovaného prerušenia Biznis služby, zadefinovanej v Prílohe č. 1, alebo riadenie eliminácie zníženia kvality v SLA zadefinovaných parametroch (t.j. odstránenie Incidentu).
 - b) Pravidlá procesu podrobne popisuje Prevádzkový poriadok Objednávateľa „Incident Management“.
- 3) Manažment Problémov:
 - a) Manažment Problémov zahŕňa riadenie eliminácie často sa opakujúcich a rovnakých Incidentov s veľkým dopadom na Biznis službu, pričom nie je známa príčina vzniku Incidentu, resp. riadi proaktívne riešenie Problémov ako prevenciu pred vznikom Incidentov. Objednávateľ nahlasuje dohodnutým spôsobom iba Incident, zmenu klasifikácie na Problém a jeho riešenie je v kompetencii Poskytovateľa.
 - b) Pravidlá procesu podrobne popisuje Prevádzkový poriadok Objednávateľa „Problem Management“.
- 4) Manažment Servisných požiadaviek:
 - a) Manažment Servisných požiadaviek zahŕňa riadenie realizácie všetkých Požiadaviek (Service Request), zahrnutých pod Biznis službu, ktoré nie sú priamo vyvolané chybovým stavom Biznis služby (toto rieši Manažment Incidentov), ale vyžadujú:
 - realizáciu nerutinnej IT služby (JS – Jednorazová IT služba, napr. vyhľadanie a poskytnutie adhoc informácií, poskytnutie konzultácie, návrhu nového riešenia v oblasti IT infraštruktúry IT služby, zmena dát (TZ) atď.).
 - zmenu existujúceho riešenia Biznis služby (v zmysle definície procesu „Change Management“) v nastavení alebo realizácii IT služby (napr. realizácia zmien v oblasti IT infraštruktúry IT služby, resp. zmena aplikačného komponentu, zmena dát (TZ) a pod.).

- b) Manažment Servisných požiadaviek sa podľa ich priority realizuje buď v pracovných hodinách, alebo v prípade negatívneho dopadu ich realizácie na Biznis službu v servisnom okne definovanom v Prílohe č. 1.
- c) Pravidlá procesu podrobne popisuje Prevádzkový poriadok Objednávateľa „Request Management“ a „Change Management“.

5) Informačný systém pre správu požiadaviek:

- a) Objednávateľ na účely hlásenia a evidovania akýchkoľvek požiadaviek a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu prevádzkuje informačný systém CA Service Desk. Zmluvné strany sa dohodli, že CA Service Desk je výlučným prostriedkom na meranie úrovne poskytovaných služieb podľa tejto Zmluvy.
- b) Poskytovateľ je povinný zaevidovať akýkoľvek Incident bezodkladne po tom, ako sa o ňom dozvedel alebo mohol preukázateľne dozvedieť (napr. notifikáciou z monitoringu).
- c) Poskytovateľ je povinný spracovať a vyriešiť každý zaevidovaný Incident, Servisnú požiadavku a Požiadavku na zmenu v súlade s touto Zmluvou.
- d) Všetky vyriešené Incidenty, Servisné požiadavky a Požiadavky na zmenu musia byť zaevidované v systéme CA Service Desk. Vyriešenie každého Incidentu, Servisnej požiadavky a Požiadavky na zmenu musí byť potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Potvrdenie finálneho času Neutralizácie Incidentu je v kompetencii Objednávateľa.
- e) Poskytovateľ po vyriešení incidentu je povinný v lehote do 3 pracovných dní uviesť príčinu každého Incidentu, popis príčiny vzniku Incidentu, popis riešenia Incidentu, nápravné opatrenia a odporúčania a informáciu o tom, či bol/nebol vytvorený Problém.

Čl. XVIII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Táto Zmluva sa uzatvára a Služby podľa tejto Zmluvy budú Poskytovateľom poskytované pre Objednávateľa po dobu určitú 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu na Služby dohodnutého v Čl. V ods. 1) tejto Zmluvy, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 2) Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve, sa riadia predovšetkým ustanoveniami Obchodného zákonníka a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 3) Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len prostredníctvom očíslovaných písomných dodatkov. Zmeny a dodatky k tejto Zmluve, vrátane zmien a dodatkov jej príloh, sú platné a účinné len vtedy, ak sú vyhotovené v písomnej forme, sú podpísané oboma Zmluvnými stranami a výslovne sa odvolávajú na túto Zmluvu.

- 4) V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stratia platnosť alebo sa stanú neúčinné, platnosť ostatných ustanovení Zmluvy tým nie je dotknutá. Neúčinné alebo neplatné ustanovenie sa nahradí takým, ktoré zodpovedá alebo bude čo najbližšie zodpovedať hospodárskemu zámeru a účelu Zmluvy.
- 5) Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 6) Táto Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri rovnopisy a Poskytovateľ obdrží dva rovnopisy.
- 7) Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
Príloha č. 1 – Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)
Príloha č. 2 – Cena za Služby
Príloha č. 3 – Vzor akceptačného protokolu
- 8) Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.

V Bratislave dňa

V Košiciach dňa

Za Objednávateľa:

Za Zhotoviteľa:

Ing. Pavel Karel
generálny riaditeľ

Slovensko IT, a.s.
Ing. Peter Jakub, PhD., MBA., LL.M.- predseda
predstavenstva

Slovensko IT, a.s.
Bc. Jozef Graňačka - člen predstavenstva