

Zmluva časť "G" Podmienky podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému

Preambula

Objednávateľ bude po zhotovení/dodaní a odovzdaní Zhotoviteľom podľa tejto zmluvy, prevádzkovateľom informačného systému, ktorý slúži na *zber, analýzu a vizualizáciu dát z inteligentných prvkov*. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh, riadny výkon verejnej moci, svojich zmluvných záväzkov voči tretím osobám, ako i samotného zabezpečenia fungovania tohto informačného systému potrebuje mať zabezpečenú technickú podporu prevádzky, údržby a rozvoja tohto informačného systému. Túto podporu Informačného systému mu bude zabezpečovať Zhotoviteľ/Poskytovateľ na základe tejto zmluvy.

Zhotoviteľ/poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý a oprávnený časť zmluvy riadne plniť a že sa riadne oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, vrátane ustanovení zmluvy o dielo, a sú mu záme všetky súvisiace platné právne predpisy.

Zhotoviteľ/Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými platnými právnymi predpismi alebo orgánmi, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami, odbornými skúsenosťami nevyhnutnými na riadne a včasné plnenie podľa tejto zmluvy.

Zhotoviteľ/Poskytovateľ vyhlasuje, má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností vyplývajúcich mu zo zmluvy bude plynulé, odborné a v súlade s touto zmluvou.

Zhotoviteľ/Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované najmä v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf, ďalej ako „Metodika zabezpečenia“).

Zhotoviteľ/Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek. A vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.

Osoby Objednávateľa a Zhotoviteľa/Poskytovateľa oprávnené komunikovať k časti predmetu zmluvy podľa časti zmluvy „G“ a uvedené v článku V. ods. 2 časti zmluvy „A“ si najneskôr k začatiu plnenia tejto časti zmluvy „G“ oficiálne prostredníctvom štatutárnych orgánov Objednávateľa a Zhotoviteľa/Poskytovateľa písomne vymenia kontaktné komunikačné údaje pozostávajúce minimálne z telefónneho čísla a adresy elektronickej pošty (email) na tieto osoby. Vzájomná komunikácia bude prebiehať výlučne prostredníctvom týchto kontaktných komunikačných údajov. Ak bude potrebná komunikácia písomnou formou doručovanou druhej strane inak ako elektronicky, toto sa bude realizovať na adresy uvedené v časti zmluvy „A“ pre Objednávateľa a pre Zhotoviteľa. Na takéto doručovanie platia podmienky zmluvy.

1. Účel a predmet tejto časti „G“ zmluvy

- 1.1. Účelom 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.
- 1.2. 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 podľa prílohy č. 1 tejto časti zmluvy (ďalej ako „Paušálne služby“)
- 1.3. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve služby ako „Objednávkové služby“.
- 1.4. Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb pričom ostatné služby sú Objednávkovými službami.
- 1.5. Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie metodiky riadenia a požadované parametre sú uvedené v Prílohe tejto Zmluvy
- 1.6. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy a ktoré poživajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve.
- 1.7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi/zhotoviteľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie aj tejto časti zmluvy, a to v rozsahu, ktorý z tejto zmluvy.
- 1.8. Predmetom tejto časti Zmluvy je aj úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom/zhotoviteľom.

2. Miesto a termín poskytnutia časti zmluvy týkajúcich sa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

- 2.1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ/zhotoviteľ môže poskytovať predmet tejto časti “G” zmluvy aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ/zhotoviteľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s touto zmluvou.

- 2.2. Poskytovateľ/zhotoviteľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe tejto časti Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 2.3. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe tejto časti Zmluvy.
- 2.4. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu tejto časti Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy tejto časti 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 špecifikácia akceptačných testov.
- 2.5. 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 tejto časti Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 2.6. Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
- 2.7. V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 7 kalendárnych dní realizovať, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie Zmluvy.

3. Riešenie incidentov týkajúcich sa činností a dodávok podľa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

- 3.1. Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
 - a) Bežné incidenty,

- b) Kritické incidenty,
- c) Nekritické incidenty.

3.2. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.

3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:

- a) pri Bežných incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 24 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 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 12 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od momentu nahlásenia kritického incidentu bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia,
- c) pri Nekritických incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 48 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu
- d) pri Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch) sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 12 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja)

Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:

- a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
- b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

3.4. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:

- a) Bežný incident najneskôr do 48 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja),
- b) Kritický incident najneskôr do 24 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja),
- c) Nekritický incident najneskôr v najbližšom plánovanom release.
- d) Bezpečnostný (kritický) incident najneskôr do 24 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja).

3.5. 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 listinne do 10 dní od začatia termínu uplatňovania si tejto časti „G“ Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

- 3.6. 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 a prevádzok Objednávateľa.

4. Akceptácia k činnostiam a dodávkam podľa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

- 4.1. Poskytovateľ predloží dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá podľa tejto zmluvy Objednávateľovi spolu s dokladmi k odovzdaniu a prevzatiu ukončených stavebných prác podľa tejto zmluvy.
- Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k dokumentácií Paušálnych služieb a rozsahu, v akom budú poskytované, najneskôr 10 kalendárnych dní od ich obdržania. Poskytovateľ je povinný v lehote do 10 kalendárnych dní, pripomienky zapracovať a takto zapracované predložiť objednávatelovi.
- 4.2. Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme na CD alebo DVD nosiči a v jednom vyhotovení v písomnej forme.
- 4.3. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 4.4. 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 o štandardoch pre ITVS, a tiež Metodický pokyn pre riadenie IT projektov. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a má nárok na náhradu škody.
- 4.5. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu tejto časti Zmluvy.

- 4.6. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

5. Záruka a odstraňovanie väd činností a produktov podľa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktoré sa týka.
- 5.2. V prípade, ak v rámci tejto časti Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo/právo v súlade s čl. 8 a 9 tejto časti zmluvy, platí že Zhotoviteľ/Poskytovateľ zodpovedá za to, že také dielo je v čase dodania diela bez väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia podľa tejto časti Zmluvy (diela) alebo jeho časti, s výnimkou prípadov, ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou alebo tretími stranami.
- 5.3. Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:
- a) Za Kritické vady sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v Zmluve o Dielo alebo kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného Systému, aká zodpovedá vadám úrovne A a úrovne B v zmysle Zmluvy o Dielo ;
 - b) O Bežné vady ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa Zmluvy o Dielo, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému zodpovedajúcu vadám úrovne C v zmysle Zmluvy o dielo. V prípade menej zásadných väd nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
- 5.4. V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti SLA zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho, o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Od klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a doba trvalého vyriešenia incidentu.

6. Práva a povinnosti zmluvných strán

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

6.1. Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto časti Zmluvy.
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- 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 a 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, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto časti Zmluvy,
- f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- g) zabezpečiť Zhotoviteľovi/Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, 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.

6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje :

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto časti Zmluvy,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- c) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- d) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,

- e) niest' zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto časti Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto časti Zmluvy.

7. Cena a platobné podmienky za činnosti a produkty podľa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

- 7.1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi/zhotoviteľovi za služby poskytnuté na základe tejto časti Zmluvy za :
 - a) Paušálne služby
 - b) Objednávkové službyvo výške podľa Zmluvy.
- 7.2. Objednávateľ bude za činnosti a dodávky podľa tejto časti „G“ zmluvy oprávnený vystaviť faktúru so splatnosťou 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi.
- 7.3. Objednávkové služby sú spoplatnené štandardnou hodinovou sadzbou v zmysle tejto zmluvy.

Výpočet Objednávkových služieb je nasledovný:
Cena objednávkovej služby bez DPH = Odpracovaný čas na objednávkovej službe x štandardná hodinová sadzba podľa pracovného zaradenia bez DPH
Celková cena objednávkovej služby sa vypočíta tak, že k celkovej cene objednávkovej služby bez DPH sa prirátá DPH platná v čase fakturácie.

8. Zdrojový kód

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

- 8.1. Zhotoviteľ/poskytovateľ odovzdá spolu s ostatnými dokladmi k odovzdaniu a prevzatíu ukončených stavebných prác objednávateľovi Zdrojový kód nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného Informačného systému. Poskytovateľ/zhotoviteľ k dátumu odovzdania zdrojového kódu zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Informačného systému. Poskytovateľ/zhotoviteľ bude môcť tento zdrojový kód využívať výlučne na ďalšie plnenie podľa tejto časti „G“ zmluvy.
- 8.2. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto časti Zmluvy.
- 8.3. Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa Zmluvy o dielo (ďalej ako „vytvorený zdrojový kód“) a zo zdrojového kódu každého

počítačového programu vytvoreného nezávisle od Diela (ďalej ako „preexistenčný zdrojový kód“).

- 8.4. Vytvorený zdrojový kód Diela vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenčný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
- 8.5. Vytvorený zdrojový kód Modulu/ov vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu/ov bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia - zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia).
- 8.6. Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. rozhraní a pod.) takejto časti Diela.

9. Práva duševného vlastníctva

- 9.1. Vzhľadom na to, že súčasťou predmetu podľa tejto časti „G“ Zmluvy môže byť aj:
 - a) vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
 - b) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW),
 - c) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW).
 - d) použitie open source počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (tzv. preexistenčný open source SW),

je k týmto súčasťam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.

- 9.2. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto časti Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho

časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program (s výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly Zmluvy v ktorejkoľvek jej časti. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúci Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zák. č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.

- 9.3. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program, ktorý je Modulom v súlade s touto zmluvou, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program.
- 9.4. Licencia podľa tejto zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Systéme upravené aj na základe tejto časti Zmluvy.
 - a) Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
 - b) Odmena za udelenie licencie k Informačnému systému alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tejto zmluve je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle tejto časti Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto Zmluvy zodpovedať 10 % hodnoty Služby.
- 9.5. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa tejto Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľa nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 9.6. Ak nie je v tejto zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1

Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasťam plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu podľa tejto Zmluvy.

9.7. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby 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. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:

a) Ide o „preexistenty obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/subjektov vykonávajúcich hospodársku/obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia Zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.

b) Ide o „preexistenty obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentyho proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou Zmluvy je preexistenty obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s touto Zmluvou na používanie preexistentyho obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku.

c) Ide o „preexistenty open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.

9.8. Špecifikácia preexistentyých SW podľa tejto časti Zmluvy a ich licenčnými podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto časti Zmluvy tvoria Prílohu k tejto časti zmluvy. Za predpokladu, že licencie podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, a to takým spôsobom, aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému).

9.9. Práva získané v rámci plnenia tejto 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 Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.

- 9.10. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistenčných proprietárnych a open source SW (ďalej ako „preexistenčný SW“) v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený ich prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 9.11. Ak sú s použitím preexistenčného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu, v akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania SLA Zmluvy.
- 9.12. Poskytovateľ zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistenčného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
- 9.13. V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v Prílohe tejto zmluvy a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Záverečného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia Zmluvy o právach duševného vlastníctva.
- 9.14. Autorské diela, preexistenčné proprietárne SW diela alebo preexistenčné open source diela iné ako uvedené v tejto zmluve vrátane jej príloh je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

10. Ochrana dôverných informácií a osobných údajov týkajúca sa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

- 11.1. Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zmluvné strany podpisom tejto zmluvy zároveň vyjadrili súhlas na spracovanie takýchto osobných údajov.
- 11.2. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou všetkých zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 11.3. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 11.4. Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:

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

10.5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tejto Zmluvy. V rozsahu zaisťujúcom splnenie povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku 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 Zmluvy, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto Zmluvy.

10.6. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle tejto zmluvy 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 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.

10.7. Ak jedna zo zmluvných strán poruší povinnosť ochrany dôverných informácií a tieto dôverné informácie alebo ich časť bez súhlasu druhej strany akýmkoľvek spôsobom odovzdá alebo poskytne tretej strane, alebo umožní k nim prístup tretej strany alebo ich použije sama v rozpore s účelom a cieľom pre ktorý jej boli tieto dôverné informácie poskytnuté, má poškodená strana právo požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 500,- EUR (slovom: jedentisícpäťsto EUR), za každé jednotlivé porušenie, pričom právo poškodenej strany požadovať náhradu škody tým nie je dotknuté.

11. Bezpečnosť týkajúca sa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

11.1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve.

11.2. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy, musia byť poučení

o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.

- 11.3. Ak Poskytovateľ použije na plnenie tejto zmluvy subdodávateľov, vzťahujú sa všetky povinnosti Poskytovateľa podľa tejto časti zmluvy aj na ktoréhokoľvek subdodávateľa v rovnakom rozsahu, ako na Poskytovateľa.
- 11.4. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, opätovne vykonať akceptačné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 11.5. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady :
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
 - d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - f) Systém disponuje funkcionálnosťou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnosťou vypnutia používateľského účtu;
 - g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
 - h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
 - i) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
 - j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
 - k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa.

- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

12. Oprávnené osoby a komunikácia týkajúce sa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

- 12.1. Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany k častiam týkajúcim sa tejto časti „G“ zmluvy :
 - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Zmluvy;
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Zmluvy;
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto Zmluvy;
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto 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 Systém súvisiaci s plnením tejto Zmluvy.
- 12.2. 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 v prípade ak sa bude jednať o zamestnanca zhotoviteľa/poskytovateľa alebo objednávateľa. Ak sa bude jednať o výmenu podzhotoviteľa, na tú platia podmienky podľa tejto zmluvy na výmenu podzhotoviteľov.

13. Súčinnosť týkajúca sa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

- 13.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle tejto časti „G“ Zmluvy.
- 13.2. Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.
- 13.3. Poskytovateľ sa zaväzuje Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením tejto Zmluvy, za predpokladu, že súčasná Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.

14. Podzhotoviteľia/subdodávateľia týkajúci sa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa okrem povinností/podmienok vyplývajúcich z iných častí zmluvy vzťahujú navyše aj tieto práva a povinnosti (podmienky) :

14.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia predmetu tejto časti „G“ zmluvy prostredníctvom podzhotoviteľov/subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä Vyhláškou o štandardoch pre ITVS. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu činností podľa tejto časti zmluvy a má nárok na náhradu škody.

15. Sankcie a zmluvné pokuty týkajúce sa tejto časti „G“ zmluvy

Na túto časť „G“ zmluvy sa vzťahujú nasledujúce sankcie a zmluvné pokuty :

15.1. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1% z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý aj začatý deň omeškania s ich poskytovaním.

15.2. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby prvej úrovne (A), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1% z ceny tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 1% z celkovej ceny paušálnej Služby za jeden kalendárny rok vrátane DPH.

15.3. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby druhej úrovne (B) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z ceny Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 0,5 % z celkovej ceny paušálnej Služby za jeden kalendárny rok vrátane DPH.

15.4. Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí 30 % z ceny Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.

15.5. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

16. Prílohy :

Prílohami tejto časti „G“ zmluvy sú :

16.1. Príloha č. 1 – Špecifikácia obsahu a rozsahu paušálnych služieb

16.2. Príloha č. 2 – Popis objednávkových služieb

16.3. Príloha č. 3 – Štandardy pre poskytovanie služieb

- 16.4. Príloha č. 4 – Časové pokrytie poskytovania paušálnych služieb
- 16.5. Príloha č. 5 – Postup odosielania objednávky na objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
- 16.6. Príloha č. 6 – Objednávkový formulár na objednávkové služby
- 16.7. Príloha č. 7 – Vzor akceptačného protokolu na objednávkové služby
- 16.8. Príloha č. 8 – Zoznam preexistenčných SW a ich licenčných podmienok

Táto časť „G“ zmluvy má bez príloh sedemnášť strán,

Zmluva časť "G" Podmienky podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému

Príloha č. 1 : Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb

Dodávateľ/poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi nasledovné paušálne služby v rámci paušálu (paušálneho plnenia) :

- a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
- b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a proaktívny monitoring),
- c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
- d) riešenie, zber a analýza požiadaviek a incidentov nahlásených prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek (riešenie schválených požiadaviek na zmenu konfigurácie), zber a analýza požiadaviek
- e) riešenie incidentov podľa miery závažnosti v zmysle definovaných kritérií v dohodnutých reakčných časoch a odstrániť ich v zazmluvnených časoch.
- f) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
- g) podpora a súčinnosť pri realizácii objednávkových služieb,
- h) zabezpečovanie dostupnosť služieb ako aj výkonostných parametrov a celkovú spoľahlivosť riešenia,
- i) poskytovanie telefonických konzultácií pre pracovníkov Objednávateľa,
- j) štvrťročné správy o hodnotení poskytovania služieb,
- k) služby údržby, konfigurácie, malých zmien a doplnenia ISVS vo výške 40 predplatených hodín ročne

Dodávateľ sa zaväzuje plniť Paušálne služby v primeranej kvalite a v čase. Objednávateľ môže odmietnuť prevziať službu z Paušálneho plnenia, ak vykazuje vady, alebo nedostatočnú kvalitu.

Zmluva časť "G" Podmienky podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému

Príloha č. 2 : Popis objednávkových služieb

Objednávkové služby sú všetky služby poskytované Zhotoviteľom/poskytovateľom Objednávateľovi nad rámec služieb definovaných v Prílohe č. 1. (Špecifikácia obsahu a rozsahu paušálnych služieb) Vykonávanie objednávkových služieb musí byť vopred schválené v zmysle postupu uvedeného v Prílohe č. 5 (Postup odosielania objednávky na objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia) na formulári uvedenom v Prílohe č. 6 (Objednávkový formulár na objednávkové služby).

Zmluva časť "G" Podmienky podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému

Príloha č. 3 : Štandardy pre poskytovanie činností/služieb

Požiadavky na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS

Úrovne podpory používateľov:

Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod verejného obstarávateľa
- **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje prevádzkovateľ IS – verejný obstarávateľ).
- **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje úspešný uchádzač).

Definícia:

Podpora L1 (podpora 1. stupňa) - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

Podpora L2 (podpora 2. stupňa) – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát odovzdaných riešiteľmi 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

Podpora L3 (podpora 3. stupňa) - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobtiažnejších Hlásení, vrátane vykonávania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

Riešenie incidentov –parametre

Za incident je považovaná chyba IS, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby.

Označenie závažnosti incidentu:

Závažnosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
Kritická, Bezpečnostná	Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS.
Bežná	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.
Nekritická	Kozmetické a drobné chyby.

Vyžadované reakčné doby:

Označenie závažnosti incidentu	Reakčná doba⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI)⁽²⁾	Spol'ahľivosť⁽³⁾ (počet incidentov za mesiac)
Bežná	Do 24 hodín	48 hodín	5
Kritická	Do 12 hodín	24 hodín	3
Nekritická	Do 48 hod.	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	
Bezpečnostná	Do 12 hod.	24 hodín	3

- Požiadavky na hlásenie Incidentov sa spracúvajú v rámci časového pokrytia od 8:00 do 16:00.
- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky – čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom a vyriešením incidentu úspešným uchádzačom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť verejného obstarávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je úspešný uchádzač oprávnený požadovať od verejného obstarávateľa schválenie riešenia incidentu.
- (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spol'ahlivosti sa počíta ako začiaty deň omeškania bez odstránenia vady alebo

incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.

- *(4) Incidenty nahlásené verejným obstarávateľom úspešnému uchádzačovi v rámci testovacieho prostredia*
 - a) Majú prioritu 3 a nižšiu*
 - b) Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia*
 - c) Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vzťahnutý k práve testovanej funkcionalite*

Vyššie uvedené parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

- *Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)*
- *Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)*

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky

Zmluva časť "G" Podmienky podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému

Príloha č. 4 : Časové pokrytie poskytovania paušálnych služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	23 hodín	od 1:00 hod. – do 24:00 hod.
Servisné okno	1 hodina	od 0:00 hod. – do 1:00 hod.
	98%	<ul style="list-style-type: none">• 98% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 175 hod.• Maximálny mesačný výpadok je 15 hodín.• Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom. 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 vady alebo incidentu.

Zmluva časť "G" Podmienky podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému

Príloha č. 5 : Postup odosielania objednávky na objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia

Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby:

1. Oprávnená osoba Objednávateľa v zmysle podmienok časti "G" Zmluvy odošle mailom vyplnený objednávkový formulár podľa Prílohy č. 6 na mail oprávnenej osoby Zhotoviteľa/Poskytovateľa.
2. Oprávnená osoba Zhotoviteľa/Poskytovateľa je povinná potvrdiť emailom Oprávnenej osobe Objednávateľa prijatie mailu a poslať do 5 pracovných dní predbežný odhad potrebného počtu hodín na vyriešenie Objednávkovej služby.
3. Oprávnená osoba Objednávateľa v zmysle podmienok časti "G" Zmluvy potvrdí/zamietne mailom vyplnený objednávkový formulár podľa Prílohy č. 6 na mail oprávnenej osoby Poskytovateľa.

Zmluva časť "G" Podmienky podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému

Príloha č. 6 : Objednávkový formulár na objednávkové služby

Objednávka				
Objednávateľ	IČO:	Objednávka číslo		
Zadávatel' objednávky		Dátum vystavenia objednávky		
		Meno zodpovedného zamestnanca		
Bankové spojenie		IČO:		
		DIČ:		
IBAN		IČ DPH:		
Projekt		Označenie projektu:	ITMS	
Poskytovateľ		IBAN:		
		IČO:		
		DIČ:		
Predmet dodávky	Požadované množstvo	Termín dodania	Cena v EUR bez DPH	Celková cena EUR s DPH
Bližšia špecifikácia predmetu dodávky:				
Za objednávateľa v dňa				

podpis				

Zmluva časť "G" Podmienky podpory prevádzky, údržby a rozvoja informačného systému

Príloha č. 7 : Vzor akceptačného protokolu na objednávkové služby

Akceptačný protokol

Podľa SLA Zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému uzatvorenej medzi

Zhotoviteľom/Poskytovateľom : IČO :

Objednávateľom : IČO :

V zmysle objednávky č. : zo dňa

Týmto akceptačným protokolom Poskytovateľ odovzdáva Objednávateľovi nasledovný predmet plnenia/výstupy :

.....
.....

Popis funkcionality	Výsledok testovania	Akceptované (áno/nie)

Výhrady Objednávateľa:

.....
.....

Podpisom tohto akceptačného protokolu Objednávateľ potvrdzuje, že výstupy (predmet plnenia) sú / nie* sú v súlade s jeho požiadavkami a sú akceptované / neakceptované*.

*Vyplní Objednávateľ

V, dňa

.....

.....

Dodávateľ

Zhotoviteľ/Poskytovateľ