

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v aktuálnom znení (ďalej len
„Obchodný zákonník“)
 medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami

1. Názov organizácie:

Adresa organizácie:

IČO:

Krajina:

Internetová adresa organizácie (URL):

Kontaktná osoba v súvislosti

s odbornou problematikou

týkajúcou sa predmetu zákazky:

Telefón:

Fax:

E-mail:

Kontaktná osoba v súvislosti s verejným
obstarávaním predmetu zákazky:

Telefón:

Fax:

E-mail:

Konajúca prostredníctvom:

Generálna prokuratúra Slovenskej republiky

Štúrova 2, 812 85 Bratislava

00166481

Slovenská republika (SR)

Ing.

Ing.

2

JUDr. Jaromír Čížnár, generálny prokurátor Slovenskej republiky

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

2. Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Krajina:

Konajúca prostredníctvom:

Zapísaná:

Internetová adresa organizácie (URL):

Kontaktná osoba v súvislosti s odbornou

problematikou týkajúcou sa predmetu zákazky: Radovan Pajer

Telefón:

Fax:

E-mail:

DATALAN, a.s.

Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava

35 810 734

2020259175

SK2020259175

Slovenská republika (SR)

Ing. Ľuboš Petřík, člen predstavenstva

v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa,
vložka č. 2704/Bwww.dataian.sk(ďalej len „**Poskytovateľ**“)Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ďalej ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne ako „**Zmluvná strana**“.

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania Servisných služieb.
2. Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA v súlade s výsledkom verejného obstarávania na predmet zákazky „Service level agreement (SLA) pre IS GP SR“, ktorého oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania bolo uverejnené v Úradnom vestníku EÚ č. S125 zo dňa 03.07.2018 pod zn. 2018/S 125-285403 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 131/2018 dňa 04.07.2018 pod značkou 9059 - MSS (ďalej len "**Verejné obstarávanie**").
3. Na základe predloženej ponuky Poskytovateľa a v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "**Zákon o verejnom obstarávaní**"), ako aj v zmysle príslušných ustanovení § 536 a nasl. Obchodného zákonníka, uzatvára Objednávateľ s Poskytovateľom, ako úspešným uchádzačom, túto SLA, na základe ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje zaplatiť za poskytnuté plnenia dohodnutú cenu, a to v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto SLA.

Článok 2 Definície pojmov

1. **Autorský zákon**
Zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
2. **Človekohodina**
Základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce).
3. **IS Objednávateľa**
Informačný systém Objednávateľa, špecifikovaný v Prílohe č. 10 tejto SLA. IS Objednávateľa je predmetom Servisných služieb podľa tejto SLA.
4. **Servisné služby**
zahŕňajú Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby tak ako sú definované v tomto bode:

4.a. Služby prevádzkovej podpory

Hot-Line služba poskytovaná telefonicky Objednávateľovi slúžiaca na nutné splnenie podmienky nahlásenia výskytu problému IS Objednávateľa, legislatívny update a služba odstraňovanie problému IS Objednávateľa, ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa.
- b) Analýza a riešenie problému – podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovaného problému; poskytnutie podpory a odporúčania na prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa.
- c) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému pre podporu.

Ak riešenie vzniknutého problému nie je v rámci poskytovanej podpory, ktorá sa uhrádza paušálnym poplatkom, prináleží Poskytovateľovi úhrada za riešenie podľa cenníka uvedeného v tejto SLA.

4.b. Služby údržby

Zmeny a doplnky IS Objednávateľa, pri ktorých sa jedná o úpravy IS Objednávateľa funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Vecná náplň úpravy vyplývajúca z požiadaviek Objednávateľa bude Poskytovateľovi predložená formou zadania. Predmetné zadanie písomnou formou predloží poverený zástupca Objednávateľa. Pre zamedzenie pochybností, na vykonanie Služby údržby sa nevzťahujú reakčné doby a iné doby poskytnutia služieb uvedené v tejto SLA.

Maintenance SW produktov 3. strán

Poskytovanie technickej podpory, ktorú zabezpečuje tretia strana ako vykonávateľ autorských práv, za podmienok určených touto treťou stranou. Jej predmetom je poskytovanie nových verzií zabezpečujúcich odstraňovanie väd v diele 3. strany a/alebo poskytovanie nových verzií obsahujúcich nové funkcie. Rozsah Maintenance jednotlivých SW produktov 3. strán je uvedený v Prílohe č. 6.

5. Legislatívna zmena

Právoplatne prijatá zmena právneho predpisu Slovenskej republiky alebo EÚ a/alebo nový právny predpis Slovenskej republiky vzťahujúci sa na IS Objednávateľa a s ním súvisiaca zmena vnútorných noriem Objednávateľa, o ktorých Objednávateľ informoval Poskytovateľa.

6. Legislatívny update

Úprava existujúcej funkcionality IS Objednávateľa na základe osobitného zadania Objednávateľa, ktoré vypracoval v nadväznosti na legislatívnu zmenu. Zmluvné strany sa na vykonaní legislatívneho updatu a jeho podmienkach vždy osobitne písomne dohodnú na základe zadania Objednávateľa. Pre zamedzenie pochybností, na vykonanie legislatívneho updatu sa nevzťahujú reakčné doby a iné doby poskytnutia služieb uvedené v tejto SLA.

7. SW infraštruktúra

Softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW produktov tretích strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IS Objednávateľa.

8. SW komponent

Pod pojmom SW komponent sa rozumie samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorý možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúci SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaný.

9. SW modul

Pod pojmom SW modul (ďalej len „**modul**“) sa rozumie samostatná časť SW komponentu IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.

10. Funkcia SW modulu

Pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „**funkcia**“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.

11. SW produkty 3. strán

Pod pojmom SW produkt 3. strany sa rozumie SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom.

12. Požiadavka

Požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.

13. Problém

Problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa, je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.

14. Konzultácia

Konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia požiadaviek a odpočítava sa z predplateného počtu hodín, resp. je nad rámec rozsahu služieb hrazených paušálnym poplatkom. Na poskytovanie konzultácií sa rovnako vzťahuje reakčná doba aj doba neutralizácie stanovené touto SLA.

15. Dotaz

Dotaz je požiadavka Objednávateľa na poskytnutie informácií Poskytovateľom, pričom nie je identifikovaný problém. Na poskytovanie informácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.

16. Reakčná doba

Reakčná doba, špecifikovaná v Prílohe č. 1 tejto SLA, je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa vo forme e-mailu). Alternatívou nahlásenia požiadavky e-mailom je zaevidovanie požiadavky priamo do systému ESSP, ktorého bližší popis, adresa a funkcionality sú popísané v Prílohe č. 4.

17. Kritický problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom

tejto SLA. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

18. Závažný problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie problému Poskytovateľom, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov a je predmetom tejto SLA. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.

19. Nekritický problém

Je to požiadavka Objednávateľa na riešenie takého problému, ktorý znemožňuje používanie funkcií SW komponentov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.

20. Doba neutralizácie problému

Doba neutralizácie problému, špecifikovaná v Prílohe č. 1 tejto SLA, je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania SW komponentu ako celku alebo jeho podstatných častí, za predpokladu že riešenie problému je predmetom SLA. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.

21. Tretia strana

Fyzická alebo právnická osoba, ktorá nie je Poskytovateľom ani Objednávateľom podľa tejto SLA.

22. Vzdialené pripojenie

Dialkový prenos dát za účelom plnenia servisných povinností podľa tejto SLA.

23. Elektronický systém pre správu požiadaviek

Elektronický systém pre správu požiadaviek (ESSP) je informačný systém, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách.

24. Mesačná správa monitorovania infraštruktúry

Mesačnou správou monitorovania infraštruktúry sa rozumie prehľad udalostí zachytených monitoringovou infraštruktúrou. Ďalej návrh opatrení zo strany Poskytovateľa ako odporúčania na úpravy jednotlivých častí IS Objednávateľa. Poskytovateľ na základe údajov z monitoringovej infraštruktúry predkladá na mesačnej báze najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení kalendárneho mesiaca. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto SLA.

25. Zákon o registri partnerov verejného sektora

Zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov

26. USP

Úroveň servisnej podpory definovaná v Prílohe č. 1 tejto SLA.

27. Fyzická infraštruktúra

Fyzická infraštruktúra je súbor komponentov, na ktorých je prevádzkovaný IS Objednávateľa. Je rozdelená do viacerých častí, pričom každá časť komplexne pokrýva danú oblasť. Jedná sa o oblasti, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 10 tejto zmluvy kapitole 4.5. Zoznam komponentov fyzickej infraštruktúry.

**Článok 3
Predmet SLA**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu Servisných služieb v rozsahu podľa čl. 4 bod 1 tejto SLA, ak v tejto SLA nie je výslovne uvedené inak.
2. Akékoľvek činnosti nad rámec bodu 1 tohto článku SLA Objednávateľ osobitne objedná od Poskytovateľa a Poskytovateľ ich bude poskytovať za ceny podľa cenníka služieb uvedeného v tejto SLA.

Článok 4 Objednávka

1. Služby prevádzkovej podpory

- 1.1 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi úroveň servisnej podpory, ktorá je špecifikovaná v Prílohe č. 1 tejto SLA.

2. Legislatívny update a Služby údržby

- 2.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na vykonanie každého legislatívneho updatu a poskytnutie Služieb údržby. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 2.2 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu a v závislosti od zložitosti požadovanej služby písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.

3. Objednávka maintenance SW komponentov 3. strán

- 3.1 Objednávateľ zašle Poskytovateľovi objednávku na maintenance SW komponentov 3. strán, uvedených v Prílohe č. 6 najneskôr do 14 dní od účinnosti tejto SLA. Podmienky využívania SW komponentov 3. strán, na ktoré sa vzťahuje objednaný maintenance určuje príslušný výrobca SW komponentu. Objednávateľ je následne najneskôr 40 kalendárnych dní pred výročím účinnosti tejto SLA oprávnený zaslať novú objednávku s novým zoznamom maintenance SW komponentov 3. strán. V prípade, že si v niektorom období Objednávateľ neobjedná maintenance určitého SW komponentu 3. strany, nie je možné v ďalšom období už objednať maintenance daného SW produktu 3. strany v cene uvedenej v Prílohe č. 6. Za výročie sa považuje uplynutie každých 12 kalendárnych mesiacov od účinnosti tejto SLA. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa nepovažuje za akceptáciu objednávky.
- 3.2 Poskytovateľ sa bez zbytočného odkladu písomne vyjadrí k objednávke Objednávateľa tak, že ju akceptuje, ak obsahuje všetky podmienky poskytnutia služby, odmietne, odošle Objednávateľovi s pripomienkami alebo iniciuje vzájomné rokovania alebo konzultácie za účelom dohody Zmluvných strán na podmienkach realizácie zadania obsiahnutého v objednávke.

4. Objednávka služieb a dodávok nad rámec paušálnej platby

- 4.1 V prípade služieb a dodávok, ktoré nie sú súčasťou Služieb prevádzkovej podpory alebo sú nad rámec Služieb prevádzkovej podpory, Poskytovateľ na požadované služby alebo dodávky poskytne Objednávateľovi ponuku. Objednávateľ zašle Poskytovateľovi písomnú objednávku. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Článok 5 Miesto a čas plnenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať plnenie podľa tejto SLA v sídle Objednávateľa, na ďalších pracoviskách Objednávateľa (najmä Kvetná 13, 814 23 Bratislava) a krajských a okresných pracoviskách prokuratúry, ak táto SLA neustanovuje inak alebo ak nie je medzi Zmluvnými stranami písomne dohodnuté inak.
2. Táto SLA sa uzatvára na dobu 36 mesiacov počítaných odo dňa účinnosti tejto SLA.
3. Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzkovej podpory v čase určenom podľa Prílohy č. 1 tejto SLA a Služby údržby v čase osobitne dohodnutom medzi Zmluvnými stranami.

Článok 6 Prevádzkový výbor

1. Zriaďuje sa Prevádzkový výbor (ďalej aj „PV“). Účelom PV je zabezpečiť naplnenie účelu tejto SLA, podieľať sa na riadení plnenia SLA a odstraňovať nezrovnalosti vzniknuté pri plnení práv a povinností Zmluvných strán podľa tejto SLA. PV koná v rozsahu právomocí uvedených v tejto SLA. PV najmä:
 - a) posudzuje projektové zámery na prevádzku, údržbu a rozvoj IS Objednávateľa z hľadiska strategického, finančného a legislatívneho,

- b) prijíma odporúčania v oblasti rozvoja a inovácie IS Objednávateľa v súlade s platnými dokumentmi informatizácie verejnej správy,
 - c) prijíma odporúčania o schválení alebo neschválení predloženého Návrhu na zmenu,
 - d) navrhuje zmeny v organizačnej, procesnej a informačnej oblasti prevádzky, údržby a rozvoja IS Objednávateľa a odporúča prijatie rozhodnutí podpory prevádzky.
 - e) predkladá návrhy na zmenu SLA,
 - f) prerokúva, hodnotí a navrhuje možnosti skvalitnenia prevádzky, údržby a rozvoja IS Objednávateľa,
 - g) vypracúva odporúčania v oblasti koordinácie projektov súvisiacich s IS Objednávateľa.
2. Ďalšie právomoci môžu Zmluvné strany zveriť PV písomnou dohodou vo forme Štatútu PV. PV má siedmich členov, z ktorých je jeden predseda. Troch členov PV menuje Objednávateľ a troch členov PV menuje Poskytovateľ. Predsedom PV je generálny prokurátor alebo ním poverená osoba na konanie a zastupovanie Objednávateľa pri zabezpečovaní prevádzky IS Objednávateľa. Osoby menované za členov PV oznámi každá Zmluvná strana písomne do 5 dní odo dňa účinnosti tejto SLA. Akúkoľvek zmenu v osobe člena PV, je Zmluvná strana povinná písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu.
 3. PV zvoláva Objednávateľ alebo Poskytovateľ podľa potreby, minimálne však zasadá vždy v prvý pracovný piatok v každom kalendárnom mesiaci, ak nie je dohodnuté inak. Na zasadnutí PV jeho členovia diskutujú o otázkach týkajúcich sa tejto SLA.
 4. V prípade naplnenia čl. 6 bod 8 SLA môže projektový manažér Poskytovateľa alebo Koordinátor projektu Objednávateľa zvoliť PV, pričom PV zasadne najneskôr do 10 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy druhej Zmluvnej strane.
 5. Zmluvné strany sa za účelom flexibilného plnenia v zmysle tejto SLA dohodli, že PV zároveň rozhoduje o schválení/neschválení Návrhu na zmenu predloženého v zmysle čl. 19 SLA.
 6. Rozhodnutia PV sú pre Zmluvné strany záväzné. Svoje požiadavky adresuje PV Zmluvným stranám v písomnej forme s tým, že na realizáciu požiadaviek PV musí byť daná primeraná lehota.
 7. Ak rozhodnutie PV znamená zmenu tejto SLA v rozsahu, v ktorom je možné SLA meniť bez uzavretia dodatku k tejto SLA, Zmluvné strany súhlasia a berú na vedomie, že za účelom záväznosti rozhodnutia PV nie je nutné uzatvárať dodatok k tejto SLA a toto rozhodnutie nadobudne účinky dodatku dňom jeho doručenia obidvom Zmluvným stranám; pre vylúčenie pochybností, na zmenu výšky dohodnutej ceny za Servisné služby sa vždy vyžaduje písomný dodatok k SLA.
 8. Bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto SLA po schválení PV je možné dohodnúť:
 - 8.1 úpravy v Prílohe č. 7 k SLA Zoznam subdodávateľov, pokiaľ sa tak dohodli projektový manažér Poskytovateľa a koordinátor projektu Objednávateľa;
 - 8.2 úpravy v Prílohe č. 8 k SLA Zoznam kľúčových expertov a expertov, pokiaľ sa tak dohodli projektový manažér Poskytovateľa a koordinátor projektu Objednávateľa;
 - 8.3 úpravy v Prílohe č. 9 k SLA Oprávnené osoby, pokiaľ sa tak dohodli projektový manažér Poskytovateľa a koordinátor projektu Objednávateľa.
 9. Podmienkou realizácie úprav podľa bodov 8.1 až 8.3 vyššie je písomná dohoda vyjadrujúca súhlas oboch Zmluvných strán s realizáciou úprav, podpísaná projektovým manažérom Poskytovateľa a koordinátorom projektu Objednávateľa.

Článok 7

Cena

1. Servisné služby:

- 1.1 Ceny za Servisné služby v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi mesačne po uplynutí daného mesiaca.
- 1.2 Počet predplatených hodín v cene vyjadruje objem prác v človekohodinách, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci na vyššie uvedené aktivity v rámci jednotlivých druhov služieb.

2. Maintenance SW produktov 3. strán

- 2.1 Ceny za Maintenance SW produktov 3. strán v rozsahu tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi paušálnym poplatkom vo výške určenej v Prílohe č. 6. Paušálny poplatok za poskytnuté služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi ročne vopred na celý rok (12 mesiacov) počínajúc od 1.9.2019.
- 2.2 Faktúru za Maintenance SW produktov 3. strán bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najneskôr do dvoch týždňov odo dňa účinnosti tejto SLA.
- 2.3 Pre vylúčenie pochybností akúkoľvek ďalšiu faktúru za služby Maintenance SW produktov 3. strán bude Poskytovateľ oprávnený vystaviť a doručiť Objednávateľovi v dvoch výtlačkoch najneskôr do posledného dňa predplateného 12-mesačného obdobia, predchádzajúcemu obdobiu, za ktoré má byť uhrádzaná Cena za Maintenance SW produktov 3. strán.

3. Iné služby

Ceny za služby a podpory SW 3. strán, ktoré Poskytovateľ vykoná pre Objednávateľa nad rámec služieb hrađených paušálnym poplatkom, môže Poskytovateľ fakturovať až po písomnom prevzatí služby Objednávateľom a vo výške určenej podľa objednávky podľa cenníka v zmysle tejto SLA, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

4. Cestovné náhrady

Náklady na dopravu, stravné a ubytovanie je Poskytovateľ oprávnený účtovať iba v prípade, ak sa služby poskytujú mimo krajských miest. Cestovné náhrady sa poskytujú v zmysle zákona č. 283/2002 Z.z. o cestovných náhradách v znení neskorších predpisov, s prihliadnutím na interné predpisy Objednávateľa týkajúce sa pracovných ciest a cestovných náhrad pre pracovníkov.

Článok 8

Platobné podmienky

1. V prípade, ak dôjde k zmene DPH v zmysle platných právnych predpisov, bude Poskytovateľ ako platiteľ DPH ku všetkým cenám podľa tejto SLA pripočítavať DPH vo výške podľa právnych predpisov platných v danom čase.
2. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa za predpokladu, že doručená faktúra bude spĺňať všetky zákonné a zmluvné náležitosti a bude doručená na adresu Objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto SLA v troch vyhotoveniach. Má sa za to, že fakturovaná cena je zaplatená dňom, keď sa uhrádzaná čiastka odpíše z účtu Objednávateľa. Objednávateľ uhradza faktúry Poskytovateľa na bankový účet Poskytovateľa, ktorý mu Poskytovateľ písomne oznámi.
3. Každá faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Prílohou faktúry musí byť písomný formulár o poskytnutí služieb/ akceptačný protokol, resp. pracovný výkaz k fakturovanému plneniu podpísaný Projektovým manažérom a Koordinátorom projektu alebo inou príslušnou osobou, alebo ktorý sa považuje za podpísaný podľa SLA, ak SLA neustanovuje inak.
4. V prípade, ak nie sú spolu s faktúrou predložené Objednávateľovi všetky povinné prílohy alebo Objednávateľ namieta formálnu alebo vecnú správnosť faktúry Poskytovateľa, je Objednávateľ oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru spolu s písomným odôvodnením vrátenia faktúry s uvedením konkrétnych nedostatkov, ktoré bránia jej akceptovaniu Objednávateľom. V prípade vrátenia faktúr neplynie lehota splatnosti vrátenej faktúry. Lehota splatnosti začne plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými prílohami.

Článok 9

Postup pri riešení problémov a požiadaviek

1. Poverený pracovník Objednávateľa nahlási problém a požiadavku v informačnom systéme pre správu požiadaviek na adrese: Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava alebo e-mailom na adresu: galvani@essp.sk s použitím Prílohy č. 3. Uskutočniť takéto hlásenie môže osoba uvedená v Prílohe č. 9 ako oprávnená osoba Objednávateľa, alebo Osoba poverená Koordinátorom projektu. Osoby poverené Koordinátorom projektu v maximálnom počte 12 osôb oznámi Objednávateľ písomne do 5 dní odo dňa účinnosti tejto SLA. Akúkoľvek zmenu v osobe poverenej koordinátorom projektu, je Objednávateľ povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu. V prípade hlásenia e-mailom Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v systéme ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky a problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky a problému.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku a problém a začne ich prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje Koordinátorom projektu alebo ním poverenou osobou stanoveného pracovníka Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s odborným pracovníkom Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie pracovníkovi Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrovania bude pokračovať riešenie problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Objednávateľa a Poskytovateľa. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených problémov a požiadaviek po dohode s Oprávnenou osobou zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlásené problémy riešia stanovení pracovníci Poskytovateľa a Objednávateľa priamou komunikáciou.

4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí kontaktný pracovník Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb (Príloha č. 2), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme ESSP.
5. Všetky vyriešené požiadavky na riešenie problémov a problémy Objednávateľa musia byť potvrdené písomne vo formulári o vyriešení (Príloha č. 3), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ESSP. Splnenie každej požiadavky a problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 2 tejto SLA (akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému ESSP. Ak Objednávateľ neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevzniesie pripomienky k riešeniu požiadavky/problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/problému za akceptované.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritickej požiadavky podľa Prílohy č. 1 . Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.

Článok 10

Uzatváranie požiadaviek

1. Obidve Zmluvné strany považujú problém za uzavretý za týchto okolností:
 - 1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí písomne (Príloha č. 3) alebo potvrdí akceptáciu v systéme ESSP, čo sa považuje automaticky za akceptovanie.
 - 1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
 - a) problém spôsobili chyby SW produktov tretích strán, na ktoré sa táto SLA nevzťahuje a zároveň odporúči postup vyriešenia vzniknutého problému, ak je to z pozície znalosti charakteru SW produktov tretích strán možné,
 - b) problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - c) problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
 - d) problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
 - e) problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
 - f) riešenie problému nie je predmetom tejto SLA a ani sa na jeho riešení nedohodli,
 - g) hlásený problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.

Článok 11

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ zabezpečí informácie všetkým kontaktným pracovníkom Objednávateľa stanoveným oprávnenou osobou Objednávateľa, alebo Osobou poverenou Koordinátorom projektu prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – ESSP.
2. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi mesačne „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 v termíne do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
3. Poskytovateľ je povinný pri plnení SLA postupovať na vysokej profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno pri poctivom obchodnom styku od Poskytovateľa požadovať. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať pri plnení SLA všetky všeobecne záväzné právne predpisy.
4. Poskytovateľ je povinný plniť riadne a včas svoje povinnosti podľa SLA a dodržiavať pokyny Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nedostatočnú súčinnosť Objednávateľa, nevhodnú povahu pokynov alebo na ich rozpor s ustanoveniami SLA a/alebo ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, ak Poskytovateľ mohol túto nevhodnosť, resp. rozpor zistiť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti. Ak nedostatočná súčinnosť Objednávateľa, nevhodné alebo s SLA a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi rozporné pokyny prekážajú v riadnom plnení SLA, je Poskytovateľ povinný jej splnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa, zmeny predmetného pokynu alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na plnení SLA podľa daných pokynov. O dobu, po ktorú bolo potrebné SLA prerušiť, sa predlžuje lehota určená na jej splnenie.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkčnosť nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
6. V prípade, ak Poskytovateľ bude pri plnení povinností tejto SLA využívať zabezpečené sieťové pripojenie (VPN) Objednávateľa, je povinný rešpektovať bezpečnostné smernice a prevádzkový poriadok Objednávateľa pre túto VPN.
7. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto SLA voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne vedúci Poskytovateľ DATALAN, a.s., IČO: 35 810 734. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený menovať projektového manažéra Poskytovateľa, vykonáva fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto SLA alebo z právnych predpisov, pokiaľ SLA (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto SLA.
8. Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia SLA má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora. V prípade, ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, podmienku podľa predchádzajúcej vety musia splniť všetky tieto subjekty, ak im táto povinnosť vyplýva v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
9. Ak má Poskytovateľ v úmysle zadať plnenie predmetu SLA ďalším čiastkovým Poskytovateľom (ďalej len „subdodávateľ“), a to buď v celom rozsahu alebo čiastočne, môže tak urobiť iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa, ktorý takýto bez závažného a opodstatneného dôvodu neodoprie. V takomto prípade Poskytovateľ zodpovedá rovnako, akoby SLA plnil sám.
10. Ak Poskytovateľ používa na plnenie predmetu SLA subdodávateľov, tvorí ich zoznam Prílohu č. 7 tejto SLA. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa iba s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov, uvedených v Prílohe č. 7 tejto SLA, a to bezodkladne.
11. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby mal splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora vo vzťahu k subdodávateľom v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
12. Poskytovateľ je povinný na plnenie SLA použiť kľúčových expertov, ktorých uviedol vo svojej ponuke v rámci podmienok účasti na Verejnom obstarávaní a ktorých Poskytovateľ uviedol v Prílohe č. 8 ku dňu podpisu tejto SLA, a to počas doby trvania tejto SLA.
13. Poskytovateľ má povinnosť vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny kľúčových expertov, ktorých používa pri plnení SLA. V prípade, ak niektorý z kľúčových expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia kľúčového experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje kľúčovému expertovi riadne vykonávať plnenie podľa tejto SLA, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet kľúčových expertov, aký bol stanovený vo Verejnom obstarávaní. Pri zmene kľúčového experta, musí tento kľúčový expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Verejnom obstarávaní. O zmene osoby kľúčového experta alebo experta rozhoduje PV.
14. Poskytovateľ je povinný do 10 pracovných dní odo dňa podpisu tejto SLA predložiť Objednávateľovi platnú a účinnú poisťovňu zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto SLA na minimálnu poisťovňu sumu 1.000.000,- EUR (slovom: jeden milión euro), vrátane dokladu preukazujúceho, že má uhradené poisťovné za obdobie podľa predmetnej poisťovnej zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poisťovné krytie udržiavať počas celej doby trvania SLA. V prípade, ak je poisťovňa zmluva uzatvorená na dobu neurčitú, Poskytovateľ je povinný kedykoľvek a bez zbytočného odkladu predložiť Objednávateľovi potvrdenie o zaplatení poisťovného za príslušné obdobie a predložiť mu príslušnú poisťovňu zmluvu.
15. Porušenie záväzku Poskytovateľa podľa ods. 14. tohto článku SLA znamená podstatné porušenie SLA Poskytovateľom.

Článok 12

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky a problémy v zmysle tejto SLA.
2. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť svojich špecialistov.
3. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a) požadovaného pracovného prostredia,

- b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby podľa tejto SLA,
 - c) poskytnutia primeraných prostriedkov diaľkovej správy pre servisné zásahy s dosahom na všetky krajské, okresné prokuratúry ako aj centrálu v Bratislave v súlade s platným bezpečnostným projektom. Diaľková správa môže byť vykonávaná výhradne z primárneho alebo sekundárneho dátového centra (ďalej len „DC“). Pri výkone správy zo sekundárneho DC smerom k primárnemu DC je okrem bežného autentifikačného procesu (napr. meno, heslo, iný autentifikačný predmet) potrebné potvrdiť zodpovedným pracovníkom primárneho DC prístup k službám, zariadeniam a prostriedkom primárneho DC. Každý takýto prístup bude logovaný vrátane všetkých vykonaných aktivít. Zodpovedný pracovník primárneho dátového centra bude mať možnosť on-line sledovať obrazovku zariadenia, ktoré sa pripája na diaľku a v nevyhnutnom prípade tieto aktivity prerušiť (pozastaviť).
- 4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA, sú na poskytnutie takejto služby nevyhnutné a požaduje ich Poskytovateľ.
 - 5. Objednávateľ je povinný riadne a včas (v termíne minimálne 2 mesiace pred nadobudnutím účinnosti legislatívnej zmeny, resp. v najkratšom možnom čase po tom, ako sa Objednávateľ dozvedel o potrebe legislatívnej zmeny, ktorej zapracovanie bude mať dopad na funkcionality IS Objednávateľa) písomne informovať Poskytovateľa o prijatých legislatívnych zmenách formou spracovania zrozumiteľného zadania pre Poskytovateľa na ich vykonanie tak, aby bola Zmluvným stranám poskytnutá primeraná lehota na dohodu o legislatívnom update a Poskytovateľovi na vykonanie legislatívneho updatu.
 - 6. Objednávateľ je povinný v lehote 5 pracovných dní podpísať „Pracovný výkaz o vykonaných službách“ podľa Prílohy č. 5 doručený Poskytovateľom alebo doručiť Poskytovateľovi písomné zdôvodnenie odmietnutia podpísať uvedený výkaz s konkrétnymi výhradami a návrhom spôsobu ich nápravy. V prípade, ak si Objednávateľ nesplní povinnosť uvedenú v predchádzajúcej vete ani po uplynutí lehoty 10 dní od doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa na podpísanie „Pracovného výkazu o vykonaných službách“, na uvedený výkaz sa hľadí, ako keby bol podpísaný Objednávateľom.

Článok 13 Licenčné ustanovenia

- 1. Poskytovateľom v rámci plnenia predmetu tejto SLA poskytnuté plnenie, alebo jeho časť, môže mať povahu, prípadne môže zahŕňať jedno alebo viac autorských diel podľa Autorského zákona, ktoré boli vytvorené alebo ktorých vytvorenie bolo poskytovateľom zabezpečené špecificky na účely plnenia tejto SLA (ďalej ktorékoľvek z nich len „**Autorské dielo**“).
- 2. **Diela Poskytovateľa - Dokumenty**
 - 2.1. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi výhradné právo používať Dokument (napr. podrobná analýza požiadaviek, funkčný a technický návrh, procesný model, bezpečnostný projekt atď.) počas celej doby trvania majetkových práv k nej na území Slovenskej republiky a členských štátov Európskej únie na účely, na ktoré bol vytvorený a/alebo na účely súvisiace s činnosťami Objednávateľa, a to nasledujúcimi spôsobmi:
 - a.) vyhotovenie neobmedzeného množstva jeho rozmnožení,
 - b.) verejné rozširovanie jeho originálu a/alebo rozmnožení vypožičaním alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva ako predajom osobám, ktorým Objednávateľ udelil súhlas na použitie dokumentu podľa bodu 2.1. tohto článku a/alebo osobám, na ktoré Objednávateľ postúpil právo používať dokument podľa bodu 2.1. tohto článku,
 - c.) jeho spracovanie, úpravy a preklad, a to aj tretími osobami.
 - 2.2. Objednávateľ je oprávnený spracovávať a/alebo upravovať a/alebo preložený dokument použiť spôsobmi a v rozsahu uvedenom v bode 2.1. tohto článku.
 - 2.3. Objednávateľ je oprávnený udeliť iným štátnym orgánom Slovenskej republiky a/alebo štátnym rozpočtovým a/alebo príspevkovým organizáciám Slovenskej republiky a/alebo obciam a/alebo vyšším územným celkom a/alebo iným osobám, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti, na ktorú bol vytvorený a/alebo osobám, ktorým Objednávateľ bude poskytovať informácie z IS Objednávateľa súhlas na použitie dokumentu a/alebo spracovaného a/alebo upraveného a/alebo preloženého dokumentu v rozsahu a spôsobmi uvedenými v bode 2.1. tohto článku, k čomu Poskytovateľ udeľuje svoj súhlas.
 - 2.4. Objednávateľ je oprávnený právo používať dokument a/alebo spracovaný a/alebo upravovaný a/alebo preložený dokument v rozsahu a spôsobmi uvedenými v bode 2.1. tohto článku postúpiť zmluvou na iné štátne orgány Slovenskej republiky a/alebo na štátne rozpočtové a/alebo príspevkové organizácie Slovenskej republiky a/alebo obce a/alebo vyššie územné celky a/alebo na iné osoby, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti na ktorý bol vytvorený, k čomu Poskytovateľ udeľuje svoj súhlas.

- 2.5. Oprávnenie na výkon práva používať dokument ako aj spracovaný a/alebo upravený a/alebo preložený dokument v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.

3. Diela Poskytovateľa – aplikačné programové vybavenia

- 3.1. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi výhradné právo používať aplikačné programové vybavenie počas celej doby trvania majetkových práv k nemu na území Slovenskej republiky a členských štátov Európskej únie na účely, na ktoré bola vytvorená a/alebo na účely súvisiace s činnosťami Objednávateľa, a to nasledujúcimi spôsobmi:

- a) vyhotovenie neobmedzeného množstva jeho rozmnoženín,
- b) verejné rozširovanie jeho originálu a/alebo rozmnoženín vypožičaním alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva ako predajom osobám, ktorým Objednávateľ udelil súhlas na použitie aplikačného programového vybavenia podľa bodu 3.1. tohto článku a/alebo osobám, na ktoré Objednávateľ postúpil právo používať aplikačné programové vybavenie podľa bodu 3.1. tohto článku,
- c) jeho spracovanie, úpravy a preklad (tak strojového ako aj zdrojového kódu) samotným Objednávateľom alebo Objednávateľom poverenými tretími osobami len v nasledujúcich prípadoch:
 - (i) ak Poskytovateľ neodstráni vady aplikačného programového vybavenia riadne a včas za podmienok uvedených v SLA, alebo
 - (ii) v prípade vzniku udalosti vážne ohrozujúcej bezpečnosť a/alebo prevádzkyschopnosť aplikačného programového vybavenia a Poskytovateľ na základe výzvy Objednávateľa včas neurobil opatrenia potrebné na odvrátenie vzniku škody a/alebo vady na aplikačnom programovom vybavení, resp. je objektívne nemožné, aby Poskytovateľ tak včas urobil na základe výzvy Objednávateľa, alebo
 - (iii) Poskytovateľ zanikne bez právneho nástupcu, alebo
 - (iv) do 30 pracovných dní od obdržania požiadavky Objednávateľa na spracovanie, úpravu alebo preklad aplikačného programového vybavenia, ak medzi Objednávateľom a Poskytovateľom nedôjde k dohode o podmienkach spracovania, úpravy alebo prekladu aplikačného programového vybavenia za cenu obvyklú v danom mieste a čase, alebo
 - (v) Poskytovateľ nie je schopný a/alebo ochotný spracovať, upraviť alebo preložiť aplikačné programové vybavenie podľa požiadaviek Objednávateľa,
 - (vi) spôsobmi a za podmienok uvedených v § 88 a § 89 Autorského zákona.

- 3.2. Objednávateľ je oprávnený spracované a/alebo upravené a/alebo preložené aplikačné programové vybavenie použiť spôsobmi a v rozsahu uvedenom v bode 3.1. tohto článku.

- 3.3. Objednávateľ je oprávnený udeliť iným štátnym orgánom Slovenskej republiky a/alebo štátnym rozpočtovým a/alebo príspevkovým organizáciám Slovenskej republiky a/alebo obciam a/alebo vyšším územným celkom a/alebo iným osobám, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti, na ktorý bol vytvorený a/alebo osobám, ktorým Objednávateľ bude poskytovať informácie z IS Objednávateľa súhlas na použitie aplikačného programového vybavenia a/alebo spracovaného a/alebo upraveného a/alebo preloženého aplikačného programového vybavenia v rozsahu a spôsobmi uvedenými v tomto článku, k čomu Poskytovateľ udeľuje svoj súhlas.

- 3.4. Objednávateľ je oprávnený právo používať aplikačné programové vybavenie a/alebo spracované a/alebo upravené a/alebo preložené aplikačné programové vybavenie v rozsahu a spôsobmi podľa bodu 3.1. tohto článku postúpiť zmluvou na iné štátne orgány Slovenskej republiky a/alebo na štátne rozpočtové a/alebo príspevkové organizácie Slovenskej republiky a/alebo obce a/alebo vyššie územné celky a/alebo na iné osoby, na ktoré bude prenesený výkon štátnej správy v oblasti, na ktorý bol vytvorený, k čomu Poskytovateľ udeľuje svoj súhlas.

- 3.5. Oprávnenie na výkon práva používať aplikačné programové vybavenie ako aj spracované a/alebo upravené a/alebo preložené aplikačné programové vybavenie v rozsahu a spôsobmi podľa tohto článku prechádza pri zániku Objednávateľa na jeho právneho nástupcu.

- 3.6. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi výhradné právo používať podporné prostriedky a konverzné programy. Ustanovenia bodov 3.1., 3.2. a 3.4. sa aplikujú na podporné prostriedky a konverzné programy obdobne, okrem prípadu, ak ide o diela tretích strán v zmysle bodu 3. tohto článku.

4. Diela tretích strán

- 4.1. Body 1. a 2. tohto článku sa neaplikujú na autorské diela tretích strán. Za autorské dielo tretej strany sa považuje dielo, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná

o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom. V prípade, že subdodávateľ vytvára nové aplikačné programové vybavenie, platia ustanovenia bodov 1. a 2. tohto článku SLA, ako pri tvorbe autorského diela Poskytovateľom.

- 4.2. Objednávateľ vyhlasuje, a Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež software) dodaným alebo poskytnutým Poskytovateľom Objednávateľovi podľa SLA na základe licencií udelených Poskytovateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva a/alebo inak poskytnutých Poskytovateľovi týmito osobami, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi právo na ich používanie Objednávateľom v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté Poskytovateľovi príslušnou treťou osobou.
- 4.3. Predchádzajúci bod 2. tohto článku sa:
- a) nevzťahuje na prípady, ak licenčné a iné podmienky uvedených tretích strán ustanovujú inak a na cenu poskytnutých licencií,
 - b) neoprávňuje Objednávateľa udeľovať sublicencie k týmto dielam, hoci Poskytovateľ takéto právo od tretej strany získal (ak nie je výslovne uvedené inak v licenčných podmienkach alebo iných podmienkach uvedených tretích strán),
 - c) nevzťahuje na cenu licencií, t.j. pre Zmluvné strany je záväzná cena licencie k dielu tretej strany uvedená v SLA.
- 4.4. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela. Pokiaľ nebude medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak, autorizácia podľa predchádzajúcej vety sa vykoná udelením písomného súhlasu Poskytovateľa so zásahom na základe písomnej žiadosti Objednávateľa, ktorá bude obsahovať všetky skutočnosti potrebné k posúdeniu daného prípadu, pričom Poskytovateľ nie je povinný autorizovať zmenu.
- 4.5. Cena licencií a ich špecifikácii je uvedená v Prílohe č. 6 SLA.
- 4.6. Tento článok 13 a práva v ňom uvedené sa vzťahujú výlučne na licencie, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 6 SLA. Dodanie, cena a licenčné podmienky akýchkoľvek iných licencií, ktoré nie sú uvedené v prílohe podľa predchádzajúcej vety, budú individuálne písomne dohodnuté medzi Zmluvnými stranami.
- 4.7. Poskytovateľ týmto potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť Objednávateľovi oprávnenia a súhlasy v zmysle vyššie uvedených bodov tohto článku, a že tým nedochádza k porušeniu práv tretích osôb.

Článok 14

Zodpovednosť za škodu a okolnosti vylučujúce zodpovednosť

1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi škodu, ktorú preukázateľne spôsobil pri plnení SLA, maximálne však do výšky celkovej ceny čiastkového plnenia SLA, v ktorom sa škoda vyskytla.
2. Nebezpečenstvo škody na dokumentoch a CD a na iných technických nosičoch a vlastnícke právo k takým technickým nosičom prechádza na Objednávateľa dňom ich odovzdania, resp. akceptácie podľa SLA.
3. Nebezpečenstvo škody na dodanom softvéri, hardvéri, na ich technických nosičoch a vlastnícke právo prechádza na Objednávateľa dňom ich akceptácie podľa SLA.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody na dátach, ktoré neboli vytvorené Poskytovateľom dodaným predmetom plnenia s výnimkou systémov, ktoré majú priamu nadväznosť s dodaným predmetom plnenia. Poskytovateľ aj Objednávateľ sú povinní sa vopred informovať o spôsobe práce v inom programovom prostredí v prípade dodávky systémového a aplikačného programového vybavenia za iných podmienok než sa dohodlo v SLA.
5. Zmluvné strany majú povinnosť sa vzájomne informovať o vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Zmluvné strany nezodpovedajú za škodu v prípade, ak nastali okolnosti vylučujúce ich zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla najprv v dobe, keď povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky okolností vylučujúcich zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

6. Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť pretrvávajú po dobu viac ako 180 dní, nehladiac na predĺženie lehoty na splnenie SLA, ktoré možno Poskytovateľovi z tohto dôvodu udeliť, ktorákoľvek zo Zmluvných strán je oprávnená s jednomesačnou výpovednou lehotou vypovedať SLA.
7. V prípade, že sa vyskytnú udalosti, ktoré jednej alebo oboj Zmluvným stranám čiastočne alebo úplne neumožnia plnenie ich povinností podľa SLA, sú povinní sa o tom bez zbytočného omeškania informovať a spoločne podniknúť kroky k ich prekonaniu. Nesplnenie tejto povinnosti zakladá nárok na náhradu škody pre tú Zmluvnú stranu, ktorá sa porušenia SLA uvedeného v tomto bode nedopustila.
8. Pre odstránenie pochybností, nároky Objednávateľa z väd predmetu plnenia SLA, resp. jeho časti sa nedotýkajú jeho nárokov na náhradu škody alebo na zmluvnú pokutu alebo akýchkoľvek iných nárokov Objednávateľa, ktoré nie sú výslovne uvedené v SLA a/alebo v jej prílohách.

Článok 15

Sankcie

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú zľavu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa o viac ako 30 dní, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške úrokovej sadzby, ktorú uplatňuje Európska centrálna banka na svoje hlavné refinančné transakcie v EUR.

Článok 16

Doručovanie a komunikácia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek oznámenia druhej Zmluvnej strane budú doručené na adresy uvedené v záhlaví tejto SLA.
2. Objednávateľ a Poskytovateľ sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov.
3. Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe SLA, sa vyhotovia, pokiaľ nie je stanovené inak, v písomnej podobe. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
4. Písomnosti odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu jej sídla uvedenú v tejto SLA alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za prevzaté druhou Zmluvnou stranou aj v deň odmietnutia prevzatia zásielky druhou Zmluvnou stranou vyznačeným poštou a v posledný deň úložnej lehoty zásielky, aj keď si ju druhá Zmluvná strana neprevzala.
5. Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi pri podpise SLA informácie k identifikácii bankového účtu, na ktorý má Objednávateľ posilať platby podľa tejto SLA. Poskytovateľ bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj akúkoľvek zmenu týchto údajov.
6. Jazyk SLA a celej písomnej komunikácie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a tretími osobami a/alebo projektovým manažérom je slovenský jazyk.
7. Kontaktné adresy pre písomnú komunikáciu a Oprávnené osoby Zmluvných strán sú uvedené v Prílohe č. 9 tejto SLA.
8. Všetky dokumenty a informácie, či už písomné alebo ústne, si Zmluvné strany poskytujú len na použitie na plnenie SLA. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa nie je Objednávateľ oprávnený používať tieto dokumenty a informácie na iné účely ako na účely zákazky realizovanej na základe SLA.

Článok 17

Ukončenie zmluvného vzťahu

1. SLA môže byť ukončená vzájomnou dohodou Zmluvných strán, odstúpením od SLA v prípadoch stanovených touto SLA alebo z dôvodov ustanovených zákonom a výpoveďou.
2. Odstúpenie od SLA nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie od SLA, ako aj jeho právne účinky sa spravujú podľa ust. § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
3. Okrem prípadov uvedených v § 344 Obchodného zákonníka a § 19 Zákona o verejnom obstarávaní, Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA v prípade, ak:
 - a) si Poskytovateľ opakovane alebo hrubým spôsobom neplní svoje povinnosti vyplývajúce z SLA, napríklad ak v lehote dohodnutej v SLA neplní povinnosti v lehotách podľa tejto SLA a pod.
 - b) Poskytovateľ opakovane a hrubým spôsobom neodôvodnene odmieta, alebo zanedbáva plnenie pokynov, ktoré vydá projektový manažér,

- c) na majetok Poskytovateľa je vyhlásený konkurz, exekúcia, je Poskytovateľovi povolená reštrukturalizácia, Poskytovateľ vstúpil do likvidácie, preruší alebo iným ako vyššie uvedeným spôsobom skončí svoju podnikateľskú činnosť,
 - d) Poskytovateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti, alebo podnikaním,
 - e) u Poskytovateľa došlo k predaju podniku, alebo sa zmenili členovia skupiny dodávateľov, ktorá sa zaviazala plniť SLA,
 - f) Poskytovateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie SLA.
4. Objednávateľ má ďalej právo od SLA odstúpiť v prípade, ak je to stanovené SLA alebo Poskytovateľ podstatným spôsobom porušuje svoje povinnosti podľa SLA, alebo ak je podľa posúdenia Objednávateľa zjavné, že Poskytovateľ nebude schopný riadne splniť všetky svoje povinnosti z SLA.
 5. Poskytovateľ môže odstúpiť od SLA, ak Objednávateľ nesplní svoj finančný záväzok, napriek písomnej výzve Poskytovateľa, ani do 60 dní odo dňa splatnosti alebo ak Objednávateľ aj napriek opakovaným písomným upozorneniam porušuje svoje povinnosti z SLA.
 6. V prípade odstúpenia od tejto SLA si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v SLA a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku SLA, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť zmluvnej ceny zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
 7. V prípade podstatného porušenia SLA Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený vykonať zmenu SLA spočívajúcu v zmene osoby Poskytovateľa, a to nahradením pôvodného Poskytovateľa (ďalej len "pôvodný Poskytovateľ") novým poskytovateľom v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní. Zmenu v osobe Poskytovateľa je Objednávateľ oprávnený vykonať vo forme písomného dodatku k SLA, uzatvoreného medzi Objednávateľom a subjektom, ktorý ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní splnil podmienky účasti, všetky požiadavky na predmet zákazky, vrátane splnenia povinností v zmysle súťažných podkladov vo Verejnom obstarávaní a umiestnil sa na ďalšom mieste v poradí v rámci Verejného obstarávania (ďalej len "nový Poskytovateľ"). Ustanovenia článku 11 bod 8 a článku 11 bod 11 SLA tým nie sú dotknuté. Na vysporiadanie plnení medzi pôvodným Poskytovateľom a Objednávateľom sa primerane aplikujú ustanovenia bodu 6. tohto článku SLA. Na vysporiadanie plnení medzi novým Poskytovateľom a Objednávateľom sa dodatkom vykonajú primerané úpravy SLA.
 8. Pôvodný Poskytovateľ je povinný za účelom zmeny SLA podľa bodu 7. tohto článku SLA poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä vykonať úkony, ktoré sú nevyhnutné na riadne plnenie SLA do okamihu zmeny v osobe Poskytovateľa, odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa SLA tak, aby nedošlo k vzniku škody.
 9. V prípade omeškania pôvodného Poskytovateľa s plnením povinností podľa bodu 8. tohto článku SLA (neposkytnutie súčinnosti) vzniká Objednávateľovi za každý začatý deň omeškania nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany pôvodného Poskytovateľa vo výške 500 (slovom "päťsto") EUR, najviac však do sumy 10% Zmluvnej ceny. Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinností zabezpečenej zmluvnou pokutou ostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.

Článok 18

Urovnávanie sporov

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vynaložiť všetko úsilie, aby urovnali akýkoľvek spor vzťahujúci sa na SLA, ktorý medzi nimi vznikne.
2. V prípade sporu si Zmluvné strany navzájom písomne oznámia svoje stanovisko k danému sporu a akékoľvek riešenie, ktoré považujú za prijateľné. Ak to aspoň jedna zo Zmluvných strán považuje za užitočné, Zmluvné strany sa stretnú a pokúsia sa daný spor urovnať.
3. Zmluvná strana odpovie na žiadosť druhej Zmluvnej strany o mimosúdne urovnávanie sporu do 30 dní od prijatia takejto žiadosti. Maximálna lehota stanovená na dosiahnutie mimosúdneho urovnania sporu je 120 dní odo dňa prijatia žiadosti o mimosúdne urovnávanie sporu.
4. Ak sa urovnávanie sporu nedosiahne v priebehu 120 dní od pokusu o mimosúdne urovnávanie sporu, môže sa každá Zmluvná strana obrátiť na príslušný súd.

Článok 19

Mlčanlivosť

Zhotoviteľ je povinný všetky informácie a dokumenty o objednávatel'ovi, ktoré získa v súvislosti s činnosťami vykonávanými alebo poskytovanými pre objednávatel'a a/alebo v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy uchovávať v tajnosti a neposkytnúť ich tretej osobe. Zhotoviteľ sa ďalej zaväzuje zaobchádzať so všetkými informáciami získanými počas plnenia predmetu tejto zmluvy ako aj s obsahom všetkých dokumentov noskvtnutých alebo sprístupnených podľa tejto zmluvy ako s dôvernými informáciami a zabezpečiť ich ochranu

pred tretími osobami v súlade s § 17 a § 271 Obchodného zákonníka, v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zhotoviteľ sa zaväzuje dodržiavať povinnosti vyplývajúce mu z tohto článku aj po zániku tejto zmluvy.

Článok 20 **Ďalšie ustanovenia**

1. Zmenové konanie

- 1.1. Predmet plnenia tejto SLA, ako aj z nej vyplývajúci obsah práv a povinností Zmluvných strán možno meniť na základe návrhu na zmenu pričom touto zmenou nemôže dôjsť k podstatnej zmene predmetu plnenia, práv a povinností a narušeniu ekonomickej rovnováhy SLA v prospech Poskytovateľa spôsobom, s ktorým SLA nepočíta (ďalej len „**Návrh na zmenu**“).
- 1.2. Návrh na zmenu dohodnutého plnenia predmetu SLA môže predložiť výlučne oprávnená osoba Objednávateľa alebo Poskytovateľa uvedená v Prílohe č. 9. Návrh na zmenu sa predkladá na schválenie PV.
- 1.3. Koordinátor projektu Objednávateľa a Projektový manažér Poskytovateľa budú viesť evidenciu doručených Návrhov na zmenu a zabezpečovať rámcové posúdenie konkrétnej zmeny spolu s predložením návrhu riešenia, najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od dátumu prevzatia príslušného Návrhu na zmenu.
- 1.4. Na základe posúdenia Návrhu na zmenu predloží koordinátor projektu Objednávateľa alebo projektový manažér Poskytovateľa stanovisko k vhodnosti, potrebnosti a realizovateľnosti navrhovaných zmien, spolu s ich finančným a časovým ocenením, resp. ďalšími predpokladmi ich uskutočnenia. Stanovisko obsahuje nasledujúcu klasifikáciu navrhovanej zmeny:
 - a) zmenu je možné realizovať bez dopadu na náklady alebo harmonogram plnenia,
 - b) zmenu je možné realizovať bez dopadu na náklady, ale s dopadom na harmonogram plnenia,
 - c) zmenu je možné realizovať, ale s dopadom na náklady plnenia a je potrebné prijať rozhodnutie o uzavretí dodatku k SLA,
 - d) zmenu sa neodporúča realizovať s uvedením dôvodov,
 - e) zmenu nie je možné realizovať s uvedením dôvodov,
 - f) zmenu nie je možné realizovať v rámci existujúcej SLA, s prípadným odporúčaním, ako námet pre nový projekt.
- 1.5. Návrh na zmenu, spolu s posúdením v zmysle vyššie uvedeného v termíne, predloží koordinátor projektu Objednávateľa alebo projektový manažér Poskytovateľa vždy na najbližšie rokovanie PV. PV posúdi predložené návrhy a následne rozhodne o ich schválení alebo neschválení v súlade s čl. 6 SLA.
- 1.6. Nie je možné realizovať také zmeny dohodnutého plnenia, ktorých akceptovanie by znamenalo porušenie pravidiel verejného obstarávania v zmysle príslušných právnych predpisov.

Článok 21 **Záverečné ustanovenia**

1. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu štatutárnymi zástupcami obidvoch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 2 tohto článku SLA.
2. Táto SLA je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.
3. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme písomných dodatkov k tejto SLA, podpísané zástupcami oboch Zmluvných strán.
4. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto SLA, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi zákonmi platnými v Slovenskej republike v poradí uvedenom v tejto vete.
5. Žiadna zo Zmluvných strán nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany postúpiť akékoľvek svoje práva alebo povinnosti vyplývajúce z SLA na tretiu stranu.
6. V prípade porušenia povinnosti podľa bodu 5. tohto článku, bude zmluva o postúpení zmluvných práv alebo povinností neplatná.
7. V prípade porušenia povinnosti podľa bodu 5. jednou zo Zmluvných strán, je druhá Zmluvná strana oprávnená od SLA odstúpiť, a to s účinnosťou odstúpenia ku dňu, keď bolo písomné oznámenie o odstúpení od SLA doručené druhej Zmluvnej strane.

8. Táto SLA je vyhotovená v šiestich exemplároch v slovenskom jazyku pričom každá Zmluvná strana obdrží tri vyhotovenia.

9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:

- a) Príloha č. 1: Úroveň servisnej podpory,
- b) Príloha č. 2: Formulár o poskytnutí služieb,
- c) Príloha č. 3: Formulár o nahlásení a vyriešení problému,
- d) Príloha č. 4: Systém ESSP,
- e) Príloha č. 5: Pracovný výkaz o vykonaných službách,
- f) Príloha č. 6: Katalóg servisných položiek
- g) Príloha č. 7: Zoznam subdodávateľov
- h) Príloha č. 8: Zoznam kľúčových expertov a expertov
- i) Príloha č. 9: Oprávnené osoby
- j) Príloha č. 10: Opis existujúceho stavu (samostatný dokument)

10. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto SLA vyjadruje ich vlastnú a slobodnú vôľu a nepodpísali ju v tiesni.

V Bratislave,

.....
Ing. Ľuboš Petrik
člen predstavenstva

.....
JUDr. Jaromír Čížník
generálny prokurátor Slovenskej republiky

Príloha č. 6

Katalóg servisných položiek

1. Ceny stanovené pre Služby údržby a Služby prevádzkovej podpory – katalóg servisných položiek

1.1. Paušálna mesačná cena obsahuje poskytovanie nasledovných aktivít, pri ktorých sa neodpočítavajú výkony z predplatených hodín:

- pohotovosť – hotline pre zber požiadaviek,
- garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,
- odstraňovanie väd SW komponentov,
- správa číselníkov
- kontrola a analýza chybových štatistik podporovaných SW komponentov
- mesačné správy monitorovania infraštruktúry s návrhom opatrení,
- polročné správy o hodnotení poskytovania Servisných služieb,
- ročné plány profylactickej údržby.

1.2. Paušálna mesačná cena obsahuje poskytovanie nasledovných aktivít, pri ktorých sa odpočítavajú výkony z predplatených hodín:

- manažment technických činností:
 - realizácia diagnostických opatrení na stanovenie príčiny problému,
 - manažment zmenových požiadaviek riešených v rámci predplatených hodín;
 - manažment testovania v zákazníckom testovacom prostredí;
 - release manažment softvérových balíčkov;
- profylaktická podpora podľa požiadaviek Objednávateľa,
- riešenie problémov, ktoré vznikli nesprávnym používaním SW komponentov zo strany Objednávateľa,
- zmeny nastavení a konfigurácie systémov
- nasadzovanie nových patchov SW komponentov
- realizácia opatrení vyplývajúcich z navrhovaných opatrení v rámci Mesačných správ monitorovania infraštruktúry

1.3. Počet predplatených hodín v cene vyjadruje objem prác v človekohodinách, ktoré môže Objednávateľ využiť v danom mesiaci na vyššie uvedené aktivity v rámci jednotlivých druhov služieb. Predplatené človekohodiny sa prenášajú medzi mesiacmi v rámci kalendárneho polroka maximálne vo výške 40% z predplateného mesačného objemu človekohodín daného druhu služby.

1.4. Základná sadzba ceny za „Služby prevádzkovej podpory a Služby údržby“:

Typ položky	Číslo položky	Druh služby/komponent*	Cena za mesiac v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Cena za mesiac v EUR vrátane DPH	Počet predplatených hodín
Aplikačný support	1	IS Patrícia	15 000,00	3 000,00	18 000,00	150
	2	IS EOO	6 000,00	1 200,00	7 200,00	60
	3	IS ECRIS	3 200,00	640,00	3 840,00	32
	4	Elektronická podateľňa	800,00	160,00	960,00	8
	5	Portál GPSR	2 400,00	480,00	2 880,00	24
	6	Intranet CMS	1 600,00	320,00	1 920,00	16
	7	Interný reporting	3 000,00	600,00	3 600,00	30
	8	Všeobecná správa registratúry	9 000,00	1 800,00	10 800,00	10
	9	IAM	600,00	120,00	720,00	6
	10	Formulárový server	400,00	80,00	480,00	4
	11	Integračná ESB vrstva a BPM	3 800,00	760,00	4 560,00	38
	12	SW pre automatický prepis diktátu	400,00	80,00	480,00	4
	13	Platobný modul	400,00	80,00	480,00	4
Support infraštruktúry	14	Služby prevádzkovej podpory sieťovej infraštruktúry	6 840,00	1 368,00	8 208,00	24
	15	Služby prevádzkovej podpory serverovej infraštruktúry	8 880,00	1 776,00	10 656,00	60
	16	Služby prevádzkovej podpory Storage a Backup infraštruktúry	6 480,00	1 296,00	7 776,00	36
	17	Služby prevádzkovej podpory bezpečnostnej infraštruktúry	8 640,00	1 728,00	10 368,00	48
	18	Služby prevádzkovej podpory monitoringovej infraštruktúry	2 752,00	550,40	3 302,40	16
Cena celkom v EUR / Sumár počtu predplatených hodín			80 192,00	16 038,40	96 230,40	570

* Služby servisnej podpory sa týkajú výlučne funkcionality komponentov opísanej v Prílohe 10 tejto SLA

** Support infraštruktúry vrátane poskytnutia bezplatnej výmeny náhradných dielov vrátane ich bezplatného zabezpečenia

2. Cenník vykonávaných prác nad rámec definovaný v bode 1 tejto prílohy.

Tento cenník platí pre Služby údržby a Služby prevádzkovej podpory nad rámec bodu 1. tejto prílohy, ktorú si Objednávateľ objedná vzhľadom na:

- SW komponenty nezahrnuté v mesačnej paušálnej cene,
- pre činnosti po spotrebovaní predplateného počtu hodín.

Služby expertov nad rámec aplikačného alebo infraštruktúrneho supportu	Číslo položky	Pozícia	Základná cena na 1člň od 8:00 do 17:00 v EUR bez DPH	Výška DPH v EUR	Základná cena na 1člň od 8:00 do 17:00 v EUR vrátane DPH	Spolu maximálne hodín za 3 roky
	19	Projektový manažér	92,00	18,40	110,40	1401,00
	20	Konzultant	88,00	17,60	105,60	144,00
	21	Analytik	72,00	14,40	86,40	1770,00
	22	Programátor	66,00	13,20	79,20	3000,00
	23	Technologický návrhár	83,00	16,60	99,60	276,00
	24	Tester	66,00	13,20	79,20	2343,00
	25	Administrátor	88,00	17,60	105,60	636,00
	26	Školiteľ	80,00	16,00	96,00	72,00
	27	Grafik	66,00	13,20	79,20	72,00

3. Maintenance SW produktov 3. strán

Serverová infraštruktúra
(Doba poskytovania podpory 36 mesiacov)

Názov položky	Hodnota parametra		Popis, typ, alebo trieda zariadenia
	Počet jadier CPU	RAM v GB	
Virtuálna farma pre produkčné prostredie	128	1024	Server typu IBM x3550 M4
Virtuálna farma pre záložné a testovacie prostredie	80	640	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické produkčné prostredie pre Portál/Extranet databázový server	16	64	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické záložné prostredie pre Portál/Extranet databázový server	8	32	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické produkčné prostredie pre DMS databázový server	24	128	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické záložné prostredie pre DMS databázový server	12	64	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické produkčné prostredie pre DMS aplikačný server	16	128	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické záložné prostredie pre DMS aplikačný server	8	64	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické testovacie prostredie pre DMS databázový a aplikačný server	8	32	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické produkčné prostredie pre backend databázový server	32	128	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické záložné prostredie pre backend databázový server	16	64	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické produkčné prostredie pre databázový server modulov IS Patricia, IS EOO vrátane RT, ECRIS vrátane časového servera	32	256	Server typu SPARC T5
Fyzické záložné prostredie pre databázový server modulov IS Patricia, IS EOO vrátane RT, ECRIS	16	128	Server typu SPARC T5
Fyzické produkčné prostredie pre SCVA server	16	16	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické testovacie prostredie pre SCVA server	8	16	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické produkčné prostredie pre monitoring server	8	16	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické produkčné prostredie pre backup server	12	32	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické záložné a testovacie prostredie pre backup server	12	32	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické produkčné prostredie pre DWH server	8	32	Server typu IBM x3550 M4
Fyzické testovacie prostredie pre DMS Application/Database Server	8	32	Server typu IBM x3550 M4
Názov položky	Hodnota parametra		Popis, typ, alebo trieda zariadenia
	RAW disková kapacita v TB		
Diskové pole produkčné prostredie	40 TB		Storage EMC triedy midrange (VNX/VMAX)
Diskové pole záložné a testovacie prostredie	40 TB		Storage EMC triedy midrange (VNX/VMAX)
Názov položky	Hodnota parametra		Popis, typ, alebo trieda zariadenia
	LTO mechaniky	Merná jednotka	

	Automatizovaná pásková knižnica pre produkčné, záložné a testovacie prostredie	2	ks	Knižnica typu IBM TS33XX
	Názov položky	Hodnota parametra		Popis, typ, alebo trieda dodávaného zariadenia
		Parameter	Počet	
	HSM moduly		2	
	Rackové stojany	Výška 42U	5	Stojan typu IBM 42U rack system s príslušenstvom

**** Support infraštruktúry** vrátane poskytnutia bezplatnej výmeny náhradných dielov vrátane ich bezplatného zabezpečenia

Licenčný maintenance (Doba poskytovania podpory od 1.9.2019 do 31.8.2021)	Názov položky	Licenčný model	Merná jednotka	Počet	Nárok na novú verziu
	SW terminálové služby	zariadenie		1500	N
	SW pre elektronickú podateľňu	Zákazník		1	A
	SW pre vytvorenie a overovanie elektronického podpisu	Zákazník		1	A
	SW pre 2D šifrovaná tlač	Zákazník		1	A
	SW pre elektronické formuláre	súbor - formulár, CPU		1	N
	Archív elektronických registratúrnych záznamov	Zákazník		1	A
	SW pre virtualizačnú platformu	CPU, site, počet virtuálnych zariadení	súbor	1	A
	SW pre DMS	konkurenčný používateľ		400	A
	SW pre integračnú ESB vrstvu a BPM	open source	N	1	N
	SW pre správu registratúry	Zákazník		1	A
	SW licencia intranet aplikačný server	Server		2	N
	SW pre automatický prepis diktátu	Užívateľ		900	A
	SW pre databázový systém pre IS Patricia, IS EOO vrátane RT, ECRIS	server, užívateľ	súbor	1	A
	SW licencia pre databázový systém pre ostatné moduly	CPU		54	N

2.1 Cena za Maintenance SW produktov 3. strán

Položka	Doba poskytnutie podpory	Cena bez DPH	Výška DPH	Cena s DPH
Licenčný maintenance	1.9.2019 do 31.8.2021	395 680,00 €	79 136,00 €	474 816,00 €