

RÁMCOVÁ ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

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

(ďalej ako „**SLA Zmluva**“ alebo „**Zmluva**“)

medzi:

Názov: Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky
Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika
IČO: 00151866
IČ DPH: SK2020571520
Zastúpená: Mgr. Tomáš Oparty, štátny tajomník Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, na základe plnomocenstva č.p.: SL-OPS-2022/001312-070 zo dňa 05.05.2022
Bankové spojenie (názov banky):
Číslo účtu:
Kód banky:
IBAN/SWIFT:

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: Automobilové opravovne Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, a.s.
Sídlo: Sklabinská 20, 831 06 Bratislava
IČO: 44855206
IČ DPH: SK2022850203
Osoba oprávnená konať: Mgr. Michal Šula, generálny riaditeľ a predseda predstavenstva, PhDr. Ján Gajdoš člen predstavenstva
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, v odd.: Sa, vložka číslo 4804/B
Bankové spojenie (názov banky):
Číslo účtu:
Kód banky:
IBAN/SWIFT:

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

- A.** Objednávateľ je zakladateľom Poskytovateľa, ktorý bol založený za účelom plnenia a zabezpečenia úloh Objednávateľa. Poskytovateľ vykonáva pre Objednávateľa úlohy podľa svojho predmetu činnosti.
- B.** Objednávateľ vykonáva nad Poskytovateľom 100% správu majetkovej účasti vlastníka Slovenskej republiky a Objednávateľ má nad Poskytovateľom 100% kontrolu.
- C.** Poskytovateľ má okrem iných zapísaný v obchodnom registri predmet činnosti „počítačové služby a služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov“. Táto zmluva spĺňa podmienku účelu zriadenia Poskytovateľa na plnenie a zabezpečenie úloh Objednávateľa v rámci citovaného predmetu činnosti, t. j. na zabezpečenie služieb prevádzky údržby, a podpory a rozvoja IT systémov.
- D.** Objednávateľ je prevádzkovateľ základnej služby podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 69/2018 Z. z.“) Základná služba Správcovia a prevádzkovatelia sietí a informačných systémov verejnej správy v pôsobnosti povinnej osoby podľa zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v sektore Verejná správa, podsektor informačné systémy verejnej správy.
- E.** Na túto zmluvu sa vzťahuje výnimka z verejného obstarávania podľa § 1 ods. 4 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“).
- F.** Objednávateľ je prevádzkovateľom informačných systémov. Presný zoznam informačných systémov a popis služieb spojených s výkonom činností ktoré sú predmetom tejto zmluvy sú uvedené v prílohe č.1 tejto zmluvy.
- G.** Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu, prevádzku, údržbu a rozvoj systému podľa bodu F. tohto článku Zmluvy.
- H.** Poskytovateľ vyhlasuje, že zabezpečí dostatok kapacít na prevádzku, údržbu a rozvoj systému podľa bodu F. tohto článku Zmluvy, nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
- I.** Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:

1 DEFINÍCIE POJMOV

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

- a) **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- b) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto SLA Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
- c) **Dôvernou informáciou** - je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia (s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy) :
 - ktorá sa týka zmluvnej strany, a to najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane alebo,
 - ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas doby jej trvania, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
 - ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
 - pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky osobitný režim nakladania, a to najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti.
- d) **Incident** - je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Informačného systému definovaného v prílohe č.1 tejto Zmluvy, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- e) **Vada** alebo tiež **Defekt** alebo **Chyba** - je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA Zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
- f) **Doba neutralizácie incidentu** alebo tiež „**Work around**“ - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína

plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 Prílohy č. 3 tejto SLA Zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu.**

- g) **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 Prílohy č. 3 tejto SLA Zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnému systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie)
- h) **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Informačného Systému, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
- i) **Informačný systém pre správu požiadaviek** - je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Servisnej zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
- j) **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme , a ktorý je doplnením alebo zmenou Diela voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o dielo.
- k) **Bezpečnostný incident** - je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- l) **Bežný incident** - je incident kategórie „C“, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
- m) **Kritický incident** - je incident kategórie „A“, ktorý sa prejavuje výpadkom Informačného Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Informačného Systému, ktorá obmedzuje použitie Informačného Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči

aspoň 20 % interným a externým používateľom Informačného Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Informačného Systému na stanovený účel.

- n) **Nekritický incident** - je incident kategórie „B“, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
- o) **Kritický IS** – je informačný systém ktorého výpadky majú vážny dopad na poskytované služby a jeho prevádzka vyžaduje trvalú dostupnosť
- p) **Nekritický IS** – je informačný systém ktorého prevádzka nevyžaduje trvalú dostupnosť
- q) **Termín nahlásenia** - znamená dátum a čas, kedy bolo Hlásenie prijaté na kontaktných adresách technickej podpory Poskytovateľa.
- r) **HW** - znamená hardvérový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- s) **SW** alebo **softvér** - je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- t) **SW** alebo **softvér 3. strany** – je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy
- u) **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov** - znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
- v) **Metodika zabezpečenia** - je dokument špecifikovaný v bode 9 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- w) **Obchodný zákonník** - je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- x) **Objednávateľ** - tak ako je uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- y) **Objednávkové služby** - sú služby popísané v bode 3.4 SLA Zmluvy.
- z) **Paušálne služby** - sú služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
- aa) **Poskytovateľ** - je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- bb) **Služby** - sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
- cc) **Informačný systém** alebo tiež ako **Systém** - je aplikačné programové vybavenie alebo tiež „APV“ uvedené v prílohe č.1, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
- dd) **Autorský zákon** - je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- ee) **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z.** - je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov

- ff) **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.** - je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
- gg) **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.** - je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu, ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS
- hh) **Zákon o KB** - znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- ii) **Zákon o ITVS** - znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
- jj) **Zákon o registri partnerov verejného sektora** - znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- kk) **Zákon o slobodnom prístupe k informáciám** - je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- ll) **Zmluva alebo tiež SLA Zmluva** - je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva

2 VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas doby trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 2.4 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poisťovňu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťovnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poisťovňu sumu v minimálnom rozsahu celkovej ceny podľa tejto SLA zmluvy. Nepredloženie poisťovnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu k SLA Zmluve. Zrušenie poisťovnej zmluvy bez jej nahradenia inou poisťovňou počas doby trvania SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy a zakladá právo Objednávateľa písomne odstúpiť od tejto SLA Zmluvy.
- 2.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (ústredný orgán štátnej správy) v súlade so zákonom č. 575/2021 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov, založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom

Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

- 2.6 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
- 2.7 V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 2.8 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa.
- 2.9 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na https://www.csirt.gov.sk/doc/MethodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf, ďalej ako „**Metodika zabezpečenia**“) v znení prípadných zmien a aktualizácií počas doby trvania tejto Zmluvy,
- 2.10 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR a zmluvných požiadaviek.
- 2.11 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu kybernetickej bezpečnosti Informačného systému.

3 ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
- 3.2 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:
 - a) poskytovanie služieb servisného hotline,
 - b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
 - c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
 - d) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,

- e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie), (ďalej ako „**Paušálne služby**“).
- 3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).
- 3.5 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 3 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
- 3.6 Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:
- a) metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
 - b) štandardy pre release a deployment manažment,
 - c) štandardy pre dokumentáciu,
 - d) štandardy pre testovanie,
 - e) štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
 - f) iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) tohto bodu SLA Zmluvy,
 - g) sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.
- 3.7 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.
- 3.8 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.9 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 3 tejto SLA zmluvy.
- 3.10 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

4 MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ 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 článkom 8 SLA Zmluvy.

- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 4 tejto SLA 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.
- 4.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť podľa postupu ktorý bližšie popísaný v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.

5 RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) **Bežné incidenty,**
 - b) **Kritické incidenty,**
 - c) **Nekritické incidenty.**
- 5.2 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.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov reakčné doby podľa hodnôt definovaných v prílohách č.1, č.3 a č.4 tejto SLA zmluvy
- 5.4 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.
- 5.5 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť incidenty podľa hodnôt definovaných v prílohách č.1, č.3 a č.4 tejto SLA zmluvy
- 5.6 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek
- 5.7 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť
- 5.8 Reaktivita pri riešení kybernetických bezpečnostných incidentov:
- a) Poskytovateľ je povinný bezodkladne nahlásiť Objednávateľovi každý incident, o ktorom sa dozvie, a to spôsobom určeným touto Zmluvou. Poskytovateľ následne určí závažnosť incidentu.
 - b) Ak v čase hlásenia incidentu stále trvajú prejavy incidentu, Poskytovateľ odošle Objednávateľovi neúplné hlásenie aj s odkazom, že ide o neúplné hlásenie. Poskytovateľ

neúplné hlásenie bez zbytočného odkladu doplní po obnove riadnej a úplnej prevádzky siete a všetkých informačných systémov Objednávateľa.

- c) Najčastejšími spôsobmi riešenia incidentov, ktoré Poskytovateľ využíva, sú odozva, označenie incidentov a ich účinkov, náprava nepriaznivých dopadov incidentov a iné vhodné činnosti spojené s nápravou incidentov (ďalej len „Reakčné opatrenia“), a to ako na výzvu Objednávateľa, tak aj bez ich výzvy, ak sa o incidente dozvie.
- d) Poskytovateľ pri reakciách na incidenty spolupracuje s Objednávateľom, Národným bezpečnostným úradom a inými príslušnými orgánmi a za týmto účelom im poskytuje súčinnosť a zdieľa všetky získané informácie, ktoré nie sú dôvernými informáciami, ktoré by mohli mať vplyv na implementáciu Reakčných opatrení v budúcnosti.
- e) Poskytovateľ bez zbytočného odkladu oznámi Objednávateľovi implementáciu Reakčných opatrení. Ak o to Objednávateľ požiada, po úspešnej implementácii Reakčného opatrenia Poskytovateľ predloží návrh bezpečnostných opatrení a postupov, ktoré zabezpečia, že nedôjde k opakovaniu, pokračovaniu či šíreniu incidentu (ďalej len „Ochranné opatrenie“). Ak Poskytovateľ Ochranné opatrenie nenavrhne alebo ak Ochranné opatrenie neprinesie požadovaný efekt, Poskytovateľ vypracuje a predloží iné Ochranné opatrenie. S povolením Objednávateľa Poskytovateľ implementuje Ochranné opatrenie a spíše záznam o efektívnosti jeho implementácie.

6 AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 6.1 Poskytovateľ predloží dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3.2 SLA Zmluvy Objednávateľovi ešte pred podpísaním SLA Zmluvy, k akceptácií rozsahu v akom sa Paušálne služby budú poskytovať dochádza dňom podpisu SLA zmluvy Zmluvnými stranami.
- 6.2 Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme E-mailom, na CD alebo DVD nosiči v čase akceptácie Paušálnych služieb a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme.
- 6.3 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. toho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.
- 6.4 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených neodstránených väd, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Kategória	Popis	Povolený počet defektov
Kritická	Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov.	0
Bežná	Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Informačného systému, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

- 6.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou osobou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej osoby.
- 6.6 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.

7 ZÁRUKA A ODSTRÁŇOVANIE VÁD

- 7.1 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, ktorého sa týka.
- 7.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11 tejto SLA Zmluvy, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je 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 SLA 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 osobami.
- 7.3 Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:
- Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v článku 1.1 bod m (kritický incident) tejto SLA Zmluvy.
 - Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému zodpovedajúcu vadám v článku 1.1 bod I (bežný incident) v zmysle tejto SLA Zmluvy.
- 7.4 V prípade, ak dôjde počas doby trvania 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. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.

8 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 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 SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 3 tejto SLA 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 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 SLA 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 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.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
- 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 zamestnancov, 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) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR v zmysle tejto SLA Zmluvy.

8.3 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou čl. 8.2 písm. a) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.

9 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:

- a) Paušálne služby vo výške **definovanej v prílohe č.1**, mesačne;
- b) Objednávkové služby vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa prílohy č.2 a prílohy č.5 tejto SLA Zmluvy.

9.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

9.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu a) tohto článku SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.

9.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu b) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy.

9.5 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.

9.6 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.

9.7 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu

alebo doplnenie; v takom prípade nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

- 9.8 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

10 ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 **Úplný zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy o dielo (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Diela (ďalej ako „**preexistentný zdrojový kód**“).

- 10.2 Služby v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy v súlade najmä s Prílohou č. 2 tejto SLA Zmluvy

10.2.1 zahŕňajú vytvorenie nasledovného vopred definovaného a od zvyšku Systému oddeliteľného modulu (časť) Poskytovateľom pri plnení tejto SLA Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „Modul“)

10.2.2 nezahŕňajú vytvorenie Modulu.

- 10.3 Vytvorený zdrojový kód Diela (s výnimkou Modulu podľa bodu 10.5.1) 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 v znení prípadných zmien a aktualizácií počas doby trvania tejto zmluvy (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 preexistentný 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.

- 10.4 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. interfejsov a pod.) takejto časti Diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

11 PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 11.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby podľa tejto SLA 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. preexistentný 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. preexistentný 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. preexistentný open source SW**),
 - e) 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.
- 11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený Autorským zákonom 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 a aktualizácií počas doby trvania tejto SLA Zmluvy na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly tejto SLA Zmluvy. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Poskytovateľom podľa tejto SLA Zmluvy tvorí Prílohu č. 1. 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 Obchodného zákonníka 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.
- 11.3 Licencia podľa bodu 11.2 a 11.3 SLA 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 na základe tejto SLA 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 licencie trvajú aj po skončení tejto SLA 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 tomto článku SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle článku 9 tejto SLA Zmluvy.
- 11.4 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 právami k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkolvek zmene alebo inému zásahu do diela

spoluautorov. Cena Služby podľa čl. 9 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľa nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.

- 11.5 Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasťami plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
- 11.6 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 „preexistentný 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 SLA 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 „preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistentný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s čl. 11.2 SLA Zmluvy na používanie preexistentného 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 „preexistentný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
- 11.7 Špecifikácia preexistentných SW podľa bodu 11.6 písm. a) až c) tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto SLA Zmluvy tvoria Prílohu č. 1. Za predpokladu, že licencie podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na dobu trvania tejto SLA

Zmluvy, a to takým spôsobom, aby bol Objednávateľ schopný zabezpečiť plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému).

- 11.8 Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 11.9 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.
- 11.10 Ak sú s použitím preexistenčného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu 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.
- 11.11 Poskytovateľ v súlade s čl. 9 SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistenčného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
- 11.12 V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v Prílohe č. 1 a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Záverečného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia bodov 11.1, 11.2, 11.3 a ďalších tohto článku SLA Zmluvy.
- 11.13 Autorské diela, preexistenčné proprietárne SW diela alebo preexistenčné open source diela iné ako uvedené v Prílohe č. 1 je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

12 OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

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

- 12.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
 - sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
 - majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej osoby, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 12.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.
- 12.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.

13 BEZPEČNOSŤ

- 13.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA 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 v znení prípadných zmien a aktualizácií počas platnosti tejto zmluvy, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
- 13.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA 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.
- 13.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ

zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.

13.4 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 riadia sa internou metodikou
- e) 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;
- f) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkolvek tretej osoby, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
- g) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích osôb najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- h) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa
- i) 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.

14 OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

14.1 Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktorá bude počas doby trvania SLA Zmluvy oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5-dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.

14.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

- a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;

- b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
- c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
- d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
- e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
- f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.

14.3 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.

14.4 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:

- a) Za Objednávateľa:
 - i. Meno : Ing. Zuzana Nemčeková, Oprávnená osoba Objednávateľa
 - ii. e-mail: Zuzana.Nemcekova@minv.sk
- b) Za Poskytovateľa:
 - iii. Meno: Ing. Rastislav Rejdovian, Oprávnená osoba Poskytovateľa
 - iv. e-mail: Rastislav.Rejdovian@aomvsr.sk

14.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorú vlastnoručne podpíšu.

15 SÚČINNOSŤ

15.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 8 bodov a), 8.2 písm. a) a čl. 14 bod e) tejto SLA Zmluvy.

15.2 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.

15.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.

16 OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 16.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 16.2 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 16.3 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 16.4 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 16.5 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

17 ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 17.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 17.2 Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 17.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas doby trvania tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas.
- 17.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 17.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba

ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.

- 17.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 17.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nespĺní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nespĺnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 17.8 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
- 17.9 Za konanie vylučujúce zodpovednosť sa považuje konanie/nekonanie riadiaceho orgánu, sprostredkovateľského orgánu, certifikačného orgánu, orgánu auditu alebo iného orgánu oprávneného vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej ako „**Zákon o EŠIF**“) za predpokladu, že plnenie Zmluvy o dielo alebo SLA Zmluvy je realizáciou projektu financovaného z európskych štrukturálnych a investičných fondov EÚ.

18 SUBDODÁVATELIA

- 18.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 18.2 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 6.
- 18.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 18.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.2 SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 6 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
- 18.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet SLA Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.2 SLA Zmluvy.
- 18.6 Poskytovateľ, jeho subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu ako „Subdodávatelia“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 18.7 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 18.8 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 18.9 Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo

mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. SLA Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.

18.10 Na Subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy

19 SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

19.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.

19.2 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 **5%** 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 5% z celkovej ceny Služby.

19.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby druhej a tretej úrovne (B), (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1%** z ceny 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 Služby.

19.4 Celková suma všetkých zmluvných pokút, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí **100 % z ceny** Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.

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

19.6 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry po lehote jej splatnosti je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplatenie úrokov z omeškania v zákonom stanovenej výške.

20 ZMENY ZMLUVY

20.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.

20.2 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

21 POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA

Ustanovenia tohto článku 21 sa uplatnia len v prípade a v rozsahu v akom finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služby sú finančnými prostriedkami z Európskych štrukturálnych a investičných fondov.

- 21.1 Okrem povinností uvedených v tejto SLA zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami súvisiaceho s poskytnutými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy, ako aj do termínov stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do implementácie fondov Európskej únie, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto Zmluvy.
- 21.2 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/audit/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v nasledujúcom bode a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov a to počas doby trvania tejto SLA Zmluvy, počas doby trvania Zmluvy o poskytnutí NFP a to až do 31.12.2029. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v článku 90 Nariadenia Rady (ES) č. 1083/2006 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1083/2006 pre programové obdobie 2014 – 2020) alebo článku 32 Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) č. 908/2014 o čas trvania týchto skutočností. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami Objednávateľa. Poverení zamestnanci Objednávateľa vykonávajúci kontrolu majú počas celého programového obdobia Operačného programu Integrovaná infraštruktúra prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto SLA Zmluvy.
- 21.3 Oprávnenými osobami sú najmä:
- a) zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby
 - b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,
 - c) Najvyšší kontrolný úrad SR, , Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
 - e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
 - f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,
 - g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.

22 UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

22.1 Túto SLA Zmluvu je možné skončiť:

- a) písomnou dohodou Zmluvných strán,

- b) písomným odstúpením od SLA Zmluvy,
 - c) písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 22.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon, alebo táto SLA zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA zmluve, alebo v zákone (medzi inými § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 22.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
- 22.4 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 22.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akékoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy. Uvedené neplatí pre odstúpenie od Zmluvy z dôvodov v zmysle článku 19 tejto Zmluvy.
- 22.6 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA Zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA Zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
- 22.7 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 22.8 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa čl. 22.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
- 22.9 V prípade zániku SLA zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť a účinnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého

prechodu práv a povinností z SLA zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 15 SLA zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 19 SLA zmluvy.

- 22.10 V prípade, ak opcia nebude riadne a včas uplatnená u Poskytovateľa, Objednávateľ je povinný v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky obstaráť nového poskytovateľa Služieb a to ku dňu nasledujúcemu po dni uplynutia tejto Zmluvy, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA zmluvy.
- 22.11 Ak nedôjde k uplatneniu Opcie v súlade s týmto článkom SLA zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová SLA zmluva, je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA a to až do uzatvorenia novej SLA zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA zmluve. Takéto predĺženie SLA zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA zmluvy.

23 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 23.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám v Centrálnom registri zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády SR.
- 23.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti s opciou na jej predĺženie Objednávateľom na ďalšie obdobie, na ďalšie 3 roky a to aj opakovane. Opciu na predĺženie platnosti Zmluvy je Objednávateľ oprávnený uplatniť u poskytovateľa písomne najneskôr 2 mesiace pred uplynutím pôvodného termínu platnosti Zmluvy.
- 23.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia.
- 23.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 23.5 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 23.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1:** Zoznam Informačných systémov, rozsah plnenia a cena Paušálnych služieb
 - Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - Príloha č. 3:** Špecifikácia obsahu Paušálnych služieb

- d) **Príloha č. 4:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
- e) **Príloha č. 5:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
- f) **Príloha č. 6:** Zoznam subdodávateľov.

23.7 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.

23.8 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa ____ . ____ . ____

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Meno: Ing. Igor Sibert
Funkcia: generálny riaditeľ
Sekcia informatiky, telekomunikácií a
bezpečnosti
Ministerstva vnútra Slovenskej
republiky

Meno: Mgr. Michal Šula,
Funkcia: generálny riaditeľ a predseda
predstavenstva

Meno: PhDr. Ján Gajdoš
Funkcia: člen predstavenstva

Príloha č. 1: Zoznam Informačných systémov, rozsah plnenia a cena paušálnych služieb

Názov IS	Kategória IS	Úroveň podpory IS - dostupnosť	Špecifikácia služby podľa prílohy č. 3	Cena/mesiac v € bez DPH	Platnosť od - do
CEPAS	Nekritický (B)	L1 – neposkytuje sa L2 – Neposkytuje sa L3 – 5x8	2.3	1 628,-	1.1.2023 -
CEVISTA	Nekritický (B)	L1 – neposkytuje sa L2 – Neposkytuje sa L3 – 5x8	2.3	1 381,-	1.1.2023 -

Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu ich plnenia

1. Popis požadovaných objednávkových služieb

1.1 Implementácia zmien, aktualizácia súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie.

V rámci implementácie zmien, aktualizácie súvisiacej technologickej, aplikačnej a používateľskej dokumentácie Poskytovateľ zabezpečí:

- a) implementáciu úprav funkcionality IS na základe požiadaviek Objednávateľa. Súčasťou poskytovaných služieb podľa tohto bodu je:
 - i. analýza, návrh riešenia, vylepšenia a/alebo modifikácie, vyplývajúcich z požiadaviek Objednávateľa,
 - ii. vykonanie úprav implementovaného IS, ktoré predstavujú zmeny v nastaveniach existujúcej funkcionality
 - iii. redizajn a realizácia zmien nastavenia a konfigurácií,
 - iv. vytváranie administrátorských skriptov,
 - v. konzultácie otvorených otázok zo strany Objednávateľa,
 - vi. aktualizácia dokumentácie k IS
 - vii. výškolenie používateľov Objednávateľa,
 - viii. koordinácia činností súvisiacich s predmetom zmeny.
 - ix. poskytnutie nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií
- b) poskytovanie podpory pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií. V rámci poskytovania tejto služby sú realizované nasledovné činnosti:
 - i. plánovanie a riadenie nasadzovania nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií,
 - ii. poskytnutie inštrukcií obsluhu Objednávateľa pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií,
 - iii. koordinácia, metodická a technická podpora testovacieho procesu a prípadné výškolenie používateľov informačných systémov pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií.
- c) realizáciu dátových operácií (čistenie, zabezpečenie integrity a konzistencie) a vytváranie jednorazové reporty na základe požiadaviek Objednávateľa. Súčasťou poskytovaných služieb podľa tohto bodu je:
 - i. odstránenie chybových stavov databáz po chybnom spracovaní
 - ii. úpravy číselníkov a konfigurácie systému
 - iii. vytvorenie jednorazových zostáv pomocou databázových príkazov.

1.2 Služby administrácie sietí

1.3 Služby projektového riadenia

1.4 Konzultačné služby v oblasti IT, IT bezpečnosti a kybernetickej bezpečnosti

1.5 Služby technickej podpory softvérového a hardvérového vybavenia

2. Špecifikácia spôsobu plnenia objednávkových služieb

Plnenie objednávkových služieb bude prebiehať podľa Zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ITVS“) - <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/governance-a-standardy/standardy-isvs/index.html>.

Príloha č. 3: Špecifikácia obsahu Paušálnych služieb

1. Štandardy pre poskytovanie paušálnych služieb

Úrovne podpory používateľov:

- **L1 podpora IS** - zamestnanci objednávateľa a vybraná skupina zamestnancov poskytovateľa, ktorí sú zodpovední za príjem oznámenia o incidente, zistenie prvotných údajov o povahe incidentu
- **L2 podpory IS** - postúpenie požiadaviek od L1 - vybraná skupina zamestnancov objednávateľa a poskytovateľa, ktorí sú zodpovední za vyriešenie incidentu a majú znalosť o danom IS riešiteľ L2. Postupujú pri tom podľa interných pravidiel pre riešenie incidentov a poskytovania aplikačnej podpory. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť zamestnancom poskytovateľa podmienky na výkon podpory L2 sprístupnením technického vybavenia potrebného pre výkon podpory
- **L3 podpory IS** - postúpenie požiadaviek od L2, na základe zmluvy o podpore IS (SLA), sú to zamestnanci poskytovateľa, ktorí poskytujú odbornú pomoc pri riešení incidentov pre „podporu 2. úrovne“.
- **Incident manažér** – je zamestnanec objednávateľa a pracovník poskytovateľa, ktorí riadia riešenie incidentov po organizačnej stránke a sú zodpovední za dodržiavanie lehôt riešenia incidentov a kvalitu riešenia.
- **SLA manažér** – je zamestnanec objednávateľa a zamestnanec poskytovateľa, ktorí sú zodpovední za riadenie používania aplikácie a riadenie kvality aplikácie tak, aby aplikácia bola pre užívateľov dostupná v stanovenom čase a kvalite.

Priority incidentov

Incidentu prideluje riešiteľ L2 podľa závažnosti:

Priorita incidentu	Popis priority	Priorita v SD
A - vysoká	Incident má dopad na stabilitu aplikácie, znemožňuje prácu všetkým užívateľom, incident je potrebné riešiť bezodkladne.	1
B - stredná	Incident zapríčinený chybou aplikácie, ktorá sťažuje používanie kľúčovej funkcie aplikácie a ktorej odstránenie znesie odklad, užívateľ má obvykle náhradné riešenie	3
C - nízka	Incident je zapríčinený nevýznamnou chybou aplikácie, ktorá nevýznamne sťažuje prácu používateľa, používateľ je schopný aplikáciu používať. Incident je zapríčinený chybným ovládaním aplikácie zo strany užívateľa, alebo nedostatočnými oprávneniami užívateľa.	5

Poskytovateľ môže navrhnúť úpravu priority a úpravu odôvodní. Riešiteľ L2 nemusí návrhu na zmenu priority vyhovieť.

2. Popis požadovaných paušálnych služieb

2.1 Poskytovanie služieb aplikačnej podpory úrovne L1 pre vybrané IS objednávateľa – riešiteľ L1

Poskytovateľ pri realizácii poskytovania služieb aplikačnej podpory úrovne L1 zabezpečuje riešenie incidentov pre vybrané IS objednávateľa prioritne prostredníctvom Service Desku.

- Testovanie IS a služieb po nasadení nových verzií
- Nahlasovanie a priebežné riešenie incidentov
- Kontrola stavu riešených incidentov
- Dodržiavanie SLA
- Zabezpečenie eskalácie incidentov podľa eskalačných procedúr
- Zabezpečenie informovanosti v prípade výpadku poskytovaných služieb
- Komunikácia s L2
- Komunikácia so zadávateľom incidentu
- Komunikácia s incident manažérom a SLA manažérom

Pracovníci ktorí budú poskytovať službu riešiteľa sú povinní dodržiavať interný pracovný postup riešiteľa objednávateľa (ktorý tvorí Prílohu k Pokynu riaditeľa odboru aplikácií sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 3/2017 Organizačný poriadok odboru aplikácií sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti ministerstva vnútra Slovenskej republiky šiesta časť Náplň činností organizačných zložiek Čl. 23 bod (1))

2.2 Poskytovanie služieb aplikačnej podpory úrovne L2 pre vybrané IS objednávateľa - riešiteľ L2

Poskytovateľ pri realizácii poskytovania služieb aplikačnej podpory úrovne L2 zabezpečuje riešenie incidentov pre vybrané IS objednávateľa prioritne prostredníctvom Service Desku.

- Testovanie IS a služieb po nasadení nových verzií
- Nahlasovanie a priebežné riešenie incidentov
- Kontrola stavu riešených incidentov
- Dodržiavanie SLA
- Zabezpečenie eskalácie incidentov podľa eskalačných procedúr
- Zabezpečenie informovanosti v prípade výpadku poskytovaných služieb
- Komunikácia s L1
- Komunikácia s L3

- Komunikácia s PM
- Komunikácia s incident manažérom a SLA manažérom

Pracovníci ktorí budú poskytovať službu riešiteľa sú povinní dodržiavať interný pracovný postup riešiteľa objednávateľa (ktorý tvorí Prílohu k Pokynu riaditeľa odboru aplikácií sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 3/2017 Organizačný poriadok odboru aplikácií sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti ministerstva vnútra Slovenskej republiky šiesta časť Náplň činností organizačných zložiek Čl. 23 bod (1)

2.3 Riešenie incidentov pre IS dodávané poskytovateľom úroveň L3

V rámci riešenia Incidentov sa poskytujú nasledovné služby:

- a) analýza incidentov identifikovaných v produkčnom alebo testovacom prostredí Objednávateľa, s cieľom identifikovať ich príčiny a dopady, ktorá sa realizuje:
 - i. na základe podkladov poskytnutých Objednávateľom prostredníctvom Servis Desku,
 - ii. telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
 - iii. vzdialeným prístupom pomocou služby definovanej v bode 3. tejto prílohy č.3,
 - iv. osobne, na mieste prevádzky systému
- b) odstraňovanie chýb sa realizuje:
 - i. poskytnutím novej konfigurácie APV
 - ii. poskytnutím aktualizácie back-endu komponentov softwaru
 - iii. poskytnutím novej verzie APV
- c) odstraňovanie chýb v dátach sa realizuje:
 - i. poskytnutím predpisu na opravu chybných dát pri zachovaní konzistencie dát a ich väzieb
- d) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním incidentov a problémov.
- e) Poskytovanie podpory pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV. V rámci poskytovania tejto služby sú realizované nasledovné činnosti:
 - i. plánovanie a riadenie nasadzovania nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV,
 - ii. poskytnutie inštrukcií obsluhu Objednávateľa pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV,
 - iii. koordinácia, metodická a technická podpora testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov IS pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV. Dodanie testovacích scenárov alebo testovacieho postupu.

Spôsob poskytovania podpory pre IS:

Popis chyby	Kritický IS			Nekritický IS		
	Kritická chyba	Nekritická chyba	Bežná chyba	Kritická chyba	Nekritická chyba	Bežná chyba
Kategória chyby	A1	B1	C1	A2	B2	C2
Nástup na riešenie incidentu po potvrdení prijatia incidentu	do 2 hodín	do 8 hodín	do 7 dní	do 8 hodín	do 16 hodín	do 7 dní
Neutralizácia incidentu alebo Work around - ak je to z povahy systému možné	do 8 hodín	do 24 hodín	do 14 dní	do 16 hodín	do 48 hodín	do 14 dní
Trvalé odstránenie incidentu	do 48 hodín	do 7 dní	do 28 dní	do 5 dní	do 14 dní	do 28 dní

2.4 Realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)

Predmetom realizácie preventívnych zásahov pre jednotlivé HW komponenty ich OS a podporované IS je predkladanie návrhov na servisné zásahy s cieľom eliminovať identifikované potenciálne riziká, podpora ich realizácie alebo ich samotná realizácia.

Cieľom preventívnych zásahov je:

- a) zabezpečenie konzistencie konfigurácie a konzistencie databáz
- b) identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionality, dostupnosť a prevádzku IS spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.

Profylaktické práce predstavujú vykonanie preventívnych prehliadok technologických komponentov podporovaných prostredníctvom servisného špecialistu na zabezpečenie spoľahlivej prevádzky.

Preventívne zásahy sú rozdelené podľa jednotlivých komponentov:

- a) kontrola systémových a chybových záznamov (logov) a chybových hlásení a návrh opatrení na odstránenie prípadných chýb,
- b) kontrola stavu komponentov, napr. pridelenej pamäti, úložného priestoru, technického stavu a pod.,
- c) sledovanie aktuálnosti verzií softvérových produktov s možným odporúčením na jeho aktualizáciu.

Preventívne zásahy sa realizujú nasledovným spôsobom:

- a) automatizovaným spôsobom, pomocou SW vybavenia na to určeného,
- b) vzdialeným prístupom pomocou služby definovanej v bode 3. tejto prílohy č.3 v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa,
- c) osobne, na mieste prevádzky systému.

2.5 Realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek Objednávateľa

Poskytovateľ zabezpečí realizáciu servisných zásahov aj keď nejde o riešenie Incidentov alebo preventívnych zásahov a to v prípade, ak o takýto zásah Objednávateľ požiadava prostredníctvom svojej technickej podpory. V rámci riešenia zásahov podľa tohto bodu sa realizujú zmeny nasledovnými činnosťami:

- a) analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu konfigurácie v prevádzkovom prostredí Objednávateľa (aktuálna hardware infraštruktúra, systémový software, aplikačné programové vybavenie a obsah príslušných databáz),
- b) realizácia zmien konfigurácie,
- c) reinstaláciou pôvodnej verzie alebo inštaláciou aktualizácie systémového software v súčinnosti s Objednávateľom,

- d) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu konfigurácie.

Servisné zásahy podľa tohto bodu sa realizujú nasledovným spôsobom:

- a) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
- b) vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Access Server,
- c) osobne, na mieste prevádzky systému.

2.6 Poskytovanie služieb procesnej/analytickej podpory, poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním služieb u zákazníka/metodické usmernenia

Poskytovateľ zabezpečí poskytovanie služieb procesnej/analytickej podpory pre business procesy podporované pre IS . Podpora bude poskytnutá na základe požiadaviek Objednávateľa. Riešenie požiadavky na podporu sa realizuje:

- a) poskytnutím analytickej podpory na základe požiadavky Objednávateľa
- b) poskytnutím konzultačných služieb súvisiacich s procesným spracovaním u zákazníka a metodického usmernenia na základe požiadavky Objednávateľa.

V prípade, ak o to centrálna technická podpora Objednávateľa požiada, Poskytovateľ bude riešiť požiadavky na podporu súvisiace s prevádzkou systému:

- a) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
- b) osobne, na mieste dohodnutom s Objednávateľom

2.7 Ostatné služby podľa požiadaviek Objednávateľa

Poskytovateľ bude poskytovať ostatné služby za podmienok definovaných v Zmluve, ktoré zahŕňajú:

- a) Všeobecné konzultačné služby
 - i. účasť na pracovných stretnutiach organizovaných Objednávateľom,
 - ii. posudzovanie dokumentov,
 - iii. vypracovanie vyjadrení a stanovísk.
- b) Školenia koncových používateľov, školenia školiteľov, pracovníkov prevádzky, metodikov v oblasti pracovných postupov.

Súčasťou poskytovaných paušálnych služieb budú pravidelné mesačné reporty k 10.dňu nasledujúceho mesiaca tzv. Výkaz prác. Výkaz prác bude obsahovať konkrétne poskytnuté paušálne služby v danom mesiaci pre konkrétne IS.

Zároveň poskytovateľ dodá reporty vždy po vykonaní profylaktiky a zásahov na konkrétnom IS nasledujúci pracovný deň po vykonaní daných činností:

3. Eskalačná procedúra

Eskaláciou sa rozumie informovanie určených zamestnancov o nečinnosti zložiek zodpovedných za riešenie incidentov a poskytnutie súčinnosti pri riešení incidentov.

V prípade neriešenia incidentov na strane poskytovateľa riešiteľ L2 eskaluje problém na SLA manažéra objednávateľa. SLA manažér objednávateľa požiada SLA manažéra poskytovateľa o súčinnosť pri riešení incidentu.

V prípade ak je SLA manažér objednávateľa neúspešný a incident sa stále nerieši eskaluje problém na projektového manažéra objednávateľa. Projektový manažér rieši eskaláciu prostredníctvom projektového manažéra dodávateľa konkrétneho IS . V prípade neúspešnej eskalácie projektových manažérov je incident posunutý na riaditeľa odboru aplikácií a vyššie vedenie dodávateľa konkrétneho IS .

Postup pri eskalácií na produkčnom prostredí BBP

Priorita incidentu	Čas bez reakcie	Činnosť
3 - 5	24 hodín	Zvýšenie priority
	+ 4 hodiny	Eskalácia mejlom na SLA manažéra dodávateľa konkrétneho IS (v kópii PM)
2	4 hodiny	Zvýšenie priority
	+2 hodiny	Eskalácia mejlom na SLA manažéra dodávateľa konkrétneho IS (v kópii PM)
1	1 hodina	Eskalácia mejlom na SLA manažéra dodávateľa konkrétneho IS (v kópii PM)
	+1 hodina	Eskalácia mejlom na SLA manažéra (v kópii PM + riaditeľ OA)

Postup pri eskalácií na testovacom prostredí BBT

Priorita incidentu	Čas bez reakcie	Činnosť
3 - 5	48 hodín	Zvýšenie priority
	+ 12 hodín	Eskalácia mejlom na SLA manažéra dodávateľa konkrétneho IS (v kópii PM)
2	12 hodiny	Zvýšenie priority
	+ 6 hodín	Eskalácia mejlom na SLA manažéra dodávateľa konkrétneho IS (v kópii PM)
1	6 hodín	Eskalácia mejlom na SLA manažéra dodávateľa konkrétneho IS (v kópii PM)
	+ 3 hodiny	Eskalácia mejlom na SLA manažéra (v kópii PM + riaditeľ OA)

4. Požiadavky na súčinnosť objednávateľa

Objednávateľ sa zaväzuje:

- Poskytnúť zhotoviteľovi prístup na nevyhnutný čas na technické prostriedky objednávateľa za účelom vykonávania technickej podpory v súlade s touto zmluvou. Vzdialený prístup bude

realizovaný v súlade s internými a bezpečnostnými politikami objednávateľa pre 10tich zamestnancov poskytovateľa

- Poskytnúť zhotoviteľovi technické prostriedky potrebné na vykonanie technickej podpory v súlade s touto zmlouvou
- Zabezpečiť prístup do priestorov objednávateľa na nevyhnutný čas technickej podpory v súlade s touto zmlouvou

Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	10 hodín	od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Dostupnosť produkčného prostredia IS	98,5%	<ul style="list-style-type: none"> • 98,5% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 66 hod. • Maximálny mesačný výpadok je 5,5 hodiny. • Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. • Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. • V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.

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

Poskytovateľ bude vykonávať objednávkové služby výlučne na základe nasledovného postupu:

- Objednávateľ písomne požiada o nacenenie objednávkových služieb
- Poskytovateľ vypracuje cenovú ponuku ktorá bude minimálne obsahovať:
 - Definovanie rozsahu dodávky služieb
 - Časový harmonogram
 - Rozsah dokumentácie (poprípade úpravy už existujúcej)
 - Cenu
 - Dopady na poskytovanie existujúcej Technickej podpory
- Objednávateľ na základe cenovej ponuky vystaví písomnú objednávku

Príloha č. 6: Zoznam subdodávateľov

Zhotoviteľ zatiaľ nemá subdodávateľov.