



MS/184/2019 - 4

Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Rozvoj elektronických služieb súdnictva (IS RESS)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi:

Objednávateľ:
názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**
sídlo: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava
zastúpený: Ing. Sylvia Beňová, generálna tajomníčka služobného úradu
IČO: 00.166 073
DIČ: 2020830196
bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava
číslo účtu IBAN:
SWIFT: SPSRSKBAXXX
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Poskytovateľ:
obchodné meno: essential data, s. r.o
sídlo: Lazaretská 12, 811 08 Bratislava
zapísaný v registri: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka 86512/B
zastúpený: Vladislav Konečný, konateľ spoločnosti
Andrej Gažo, konateľ spoločnosti
IČO: 46 934 600
DIČ: 2023674389
IČ DPH: SK2023674389
bankové spojenie: Tatrabanka, a.s.
Číslo účtu IBAN:
SWIFT: TATRSKBX
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Rozvoj elektronických služieb súdnictva (IS RESS) (ďalej len „IS Objednávateľa“) ako výsledok verejnej súťaže vyhlásenej Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Vestníku číslo 85/2019 zo dňa 02.05.2019 na predmet zákazky: „**Systémová a aplikačná podpora informačného systému Rozvoj elektronických služieb súdnictva (IS RESS)**“, ktorej účelom je zabezpečenie vykonávania servisných úkonov smerujúcich k bezproblémovému užívaniu IS Objednávateľa definovaného v čl. I bod 1.1 písm. h. tejto Servisnej zmluvy a jeho ďalšiemu nevyhnutnému rozvoju v rozsahu vyplývajúcom z legislatívnych a metodických zmien, resp. odôvodnených požiadaviek jeho používateľov.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Na účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie:

- a. **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- b. **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.

- b. **Človekodenň alebo MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- c. **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 Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- d. **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami IS Objednávateľa uvedenými v aktuálnej dokumentácii IS Objednávateľa.
- e. **Doba neutralizácie problému** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Problému, a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa, a to obnovou funkčnosti IS Objednávateľa, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS Objednávateľa s dodanou dokumentáciou. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom neutralizácie problému a čas následného riešenia príčiny problému; v prípade neutralizácie Kritického problému formou náhradného (dočasného) riešenia je však Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi trvalé riešenie Kritického problému najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od vykonania neutralizácie Kritického problému formou dočasného (náhradného) riešenia.
- f. **Elektronický systém pre správu požiadaviek alebo ESSP** - je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Problémoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 11 tejto Servisnej zmluvy.
- g. **HW komponent** – ide o HW súčasti IS Objednávateľa ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť, a to pre produkčné a testovacie prostredie.
- h. **IS Objednávateľa alebo IS** je Informačný systém Rozvoj elektronických služieb súdnictva, vytvorený na základe: Zmluvy o vytvorení Informačného systému Elektronické služby súdnictva č. MS/53/2014-95 uzatvorenej medzi Objednávateľom a IBM Slovensko, spol. s r. o., so sídlom Mlynské nivy 49, 821 09 Bratislava, IČO: 31 337 147 (ďalej len „Zhotoviteľ“) dňa 09.07.2014 a účinnnej odo dňa 12.07.2014 v znení jej Dodatku č. 1, interné číslo Objednávateľa MS/80/2014-95, uzatvoreného dňa 29.10.2014 a účinného od 31.10.2014, Dodatku č. 2 interné číslo Objednávateľa MS/11/2015-95, uzatvoreného dňa 11.02.2015 a účinného od 13.02.2015, Dodatku č. 3 interné číslo Objednávateľa MS/89/2015-95, uzatvoreného dňa 11.08.2015 a účinného od 13.08.2015, (ďalej len „Zmluva o vytvorení informačného systému IS RESS“) a Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) č. MS/57/2014-95 uzatvorenej medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom dňa 24.07.2014 a účinnnej odo dňa 03.09.2015 v znení jej Dodatku č. 1, interné číslo Objednávateľa MS/170/2015-95, uzatvoreného dňa 30.12.2015 a účinného od 01.01.2016, Dodatku č. 2, interné číslo Objednávateľa MS/85/2016-95, uzatvoreného dňa 25.11.2016 a účinného od 29.11.2016, Dodatku č. 3, interné číslo Objednávateľa MS/57/2018-95, uzatvoreného dňa 27.02.2018 a účinného od 28.02.2018, Dodatku č. 4, interné číslo Objednávateľa MS/142/2018-95, uzatvoreného dňa 30.05.2018 a účinného od 02.06.2018 a Dodatku č. 5, MS/41/2019-95 uzatvoreného dňa 14.3.2019

a účinného od 16.3.2019 (ďalej len „Zmluva o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA)“).

- i. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastavi v IS Objednávateľa a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k IS Objednávateľa, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi v zmysle čl. 12 bod 12.2 tejto Servisnej zmluvy.
- j. **Kritický problém** - je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti, ktorý znemožňuje jeho/jej použitie ako celku alebo jeho podstatnej časti. Za kritický sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako kritický problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- k. **Legislatívne zmeny** – sú zmeny v legislatíve zverejnené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, Úradnom vestníku Európskej únie a v interných predpisoch týkajúcich sa činnosti Objednávateľa.
- l. **Nekritický problém** – je každý problém, ktorý nie je Kritický problém alebo Závažný problém, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS Objednávateľa, modulu, súčasti alebo funkčnosti z hľadiska koncového používateľa.
- m. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa je oprávnená nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Servisnej zmluvy.
- n. **Oprávnená osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy.
- o. **Problém** - je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS Objednávateľa, je obmedzením jeho funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii.
- p. **Reakčná doba** - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému a ktorý začína plynúť nahlásením problému postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3. bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom neutralizácie problému.
- q. **Servisná zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory IS Objednávateľa.
- r. **Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- s. **Služby podpory prevádzky** – sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov.

- t. **Služby rozvoja** – sú služby, ktoré zahŕňajú všetky zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS Objednávateľa.
 - u. **SW** - znamená štandardné programové vybavenie HW komponentu jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ.
 - v. **SW komponent** – je časť IS Objednávateľa vytvorená na základe zmlúv identifikovaných v písm. h. tohto bodu Servisnej zmluvy a ktorú možno používať samostatne a nezávisle od ostatných častí IS Objednávateľa.
 - w. **SW produkt 3. strany** – je krabicový SW (FPP – Full Packaged Product), prípadne SW riešenie, ktoré nie je osobitne vytvorené pre Objednávateľa, ale tvorí súčasť IS Objednávateľa.
 - x. **Úroveň spracovania požiadaviek** alebo **USP** - predstavuje reakčnú dobu a dobu neutralizácie problému dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v Prilohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy v závislosti od kategórie problému.
 - y. **Závažný problém** - je problém, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti, ktorý závažným spôsobom obmedzuje jeho/ jej použitie, neobmedzuje však použitie IS Objednávateľa, modulu alebo funkčnosti ako celku alebo jeho/jej podstatných častí. Za závažný sa považuje problém, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov. Ako závažný problém je charakterizovaný problém, ktorý je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter.
- 1.2 Ak z kontextu textácie tejto Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien, resp. zmeny číslovania.
- 1.3 Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

2. Predmet Servisnej zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, údržbou a aktualizáciou IS Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Služieb podpory prevádzky a Služieb rozvoja a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.

3. Cena

- 3.1 Celková cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 6 900 000,00 € (slovom Šesť miliónov deväťstotisíc eur)

bez DPH, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:

- a. maximálna cena za Služby podpory prevádzky za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je 5 514 000,00 € (slovom Päť miliónov päťstoštrnásť tisíc eur) bez DPH,
 - b. maximálna cena za Služby rozvoja za celú dobu trvania Servisnej zmluvy je 1 386 000,00 € (slovom Jeden milión tristoosemdesiatšesť tisíc eur) bez DPH.
- 3.2 Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ nie je počas trvania tejto Servisnej zmluvy povinný vyčerpať celú uvedenú maximálnu súhrnnú cenu bez DPH.
- 3.3 Cena za Služby podpory prevádzky je stanovená vo forme mesačného paušálu vo výške 114 875,00 € (slovom Jedenstoštrnásť tisíc osemstosedemdesiatpäť eur) bez DPH. Mesačný paušál pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb prevádzkovej podpory. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky.
- 3.4 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že prípadné rozšírenie IS Objednávateľa na základe Služieb rozvoja nemá dopad na výšku ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy.
- 3.5 V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu pracovných dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu pracovných dní v danom mesiaci.
- 3.6 V prípade, ak Poskytovateľ riadne neplní, resp. neposkytuje Služby podpory prevádzky, má Objednávateľ právo na zľavu z ceny mesačného paušálneho poplatku v zmysle bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy (ďalej aj len ako „zľava z ceny“), a to v rozsahu a za podmienok upravených v tabuľke č. 3 uvedenej v čl. 2 ods. 2.4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ má právo uplatniť nárok na zľavu z ceny najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vzniklo Objednávateľovi právo na zľavu z ceny, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku Objednávateľom oprávnené uplatneného nároku na zľavu z ceny.
- 3.7 Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa (MD), ktorá je uvedená v Prílohe č. 8 tejto Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb rozvoja a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb rozvoja, udelenie licencie v zmysle čl. 6 tejto Servisnej zmluvy, ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii.
- 3.8 Nevyhnutnou podmienkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
- a. požiadavka na zmenu vo forme objednávky, ktorou Objednávateľ požiada o poskytnutie Služieb rozvoja,
 - b. cenová kalkulácia na realizáciu zmeny, resp. cenová kalkulácia na analýzu zmeny schválená Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja,

- c. akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja, ak v tejto Servisnej zmluve, resp. jej Prílohe č. 1 nie je uvedené inak.
- 3.9 V súvislosti s poskytovaním Služieb podpory prevádzky je Poskytovateľ oprávnený faktúry vystavovať vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté a v súvislosti so Službami rozvoja po ich poskytnutí na základe príslušnej objednávky, t. j. po úspešnom ukončení akceptačného konania podľa čl. 3 Prílohy č. 1, teda po podpísaní akceptačného protokolu, resp. potom, čo sa považuje akceptačný protokol za podpísaný. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.
- 3.10 Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné a konečné.
- 3.11 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o a zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bode 3.8 tohto článku Servisnej zmluvy alebo čl. 2 ods. 2.5. a čl. 3 ods. 3.4. Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
- 3.12 Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.

4. Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať. Pre zamedzenie pochybností sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy výlučne v slovenskom jazyku, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať IS Objednávateľa v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou dokumentáciou a v prípade schválených zmien IS Objednávateľa udržiavať aktuálnosť tejto dokumentácie v zmysle bodu 4.6 písm. a. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy, a to menovite:
- pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov,
 - pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- 4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 4.5 Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich

sa na IS Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy, zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente), výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy a 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).

4.6 Poskytovateľ je ďalej povinný:

- a. udržiavať aktuálnosť používateľskej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom IS Objednávateľa,
- b. poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto Servisná zmluva pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď táto Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia,
- c. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- d. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
- e. telefonicky, resp. písomne (e-mailom) reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,
- f. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
- g. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy.

4.7 Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Servisnej zmluvy**“).

4.8 Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zabezpečí v záujme plynulého priebehu plnenia požadovanú nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.

4.9 Objednávateľ na základe písomnej požiadavky Poskytovateľa poskytne v primeranej lehote v dĺžke najmenej 3 (troch) pracovných dní, s výnimkou súčinnosti podľa písm. c. tohto bodu, pri ktorej lehota nemôže byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní, najmä nasledovnú súčinnosť:

- a. poskytne Poskytovateľovi v nevyhnutnom rozsahu systémový a vývojový softvér a hardvér, ako aj priestory potrebné pre plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah,
- b. zabezpečí kontrolovaný prístup v nevyhnutnom rozsahu k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa,

- c. poskytne informácie nevyhnutne potrebné pre implementáciu a konfiguráciu jednotlivých Komponentov IS Objednávateľa, ktoré si Poskytovateľ písomne vyžiada,
 - d. zabezpečí realizáciu Akceptačného testovania podľa pripravených testovacích scenárov,
 - e. zabezpečí prevádzkové prostredie (všetky servery), na ktorých je IS Objednávateľa prevádzkovaný tak, že akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku IS Objednávateľa, nebudú aplikované bez predchádzajúcej dohody s Poskytovateľom.
- 4.10 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky nevyhnutné informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne Poskytovateľovi, alebo ktoré bude musieť poskytnúť Poskytovateľovi, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezavádzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za akékoľvek straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistil alebo mohol zistiť.
- 4.11 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle bodov 4.9 a 4.10 tohto článku Servisnej zmluvy, plynutie Doby neutralizácie problému sa prerušuje; Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Problému, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.
- 4.12 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:
- a. v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 7 a jej Prílohe č. 12,
 - b. v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
 - c. v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky.
- 4.13 Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.
- 4.14 Objednávateľ poskytuje Poskytovateľovi bezodplatne súhlas na použitie častí IS Objednávateľa a/alebo dokumentácie, ktoré sú predmetom autorskoprávnej ochrany a vo vzťahu ku ktorým je Objednávateľ oprávnený takýto súhlas udeliť v zmysle čl. 7 Zmluvy o vytvorení informačného systému IS RESS, resp. čl. 9 bod 4 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA), a to v rozsahu potrebnom a nevyhnutnom na účely riadneho a včasného plnenia tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom.

5. Záruky

- 5.1 Záručná doba na Komponenty vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent do rutínnej prevádzky. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať nezávadnosť Komponentov z hľadiska výskytu vírusov až do okamihu odovzdania Komponentov do rutínnej prevádzky a ďalej zaručuje, že dodané Komponenty neporušujú akékoľvek autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích osôb. Pre vylúčenie pochybností, záruka sa nevzťahuje na SW produkty 3. strán.

- 5.2 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľom vytknuté vady (skryté Defekty) bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady (skrytého Defektu), najneskôr však do 30 (tridsať) dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 5.3 Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické produkty, ako aj programové produkty iné ako Komponenty Poskytovateľa), ktoré sa stanú súčasťou IS Objednávateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov.
- 5.4 Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS Objednávateľa, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak problémy vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy.

6. Práva duševného vlastníctva

- 6.1 Na každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené výhradne na základe plnenia tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi časovo neobmedzenú (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), nevýhradnú a cenou podľa tejto Servisnej zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto autorského diela, ktorými sú najmä právo autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise Akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu autorského diela, vrátane metamodelu nákredu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
- 6.2 Licenciu v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku Servisnej zmluvy poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi s účinnosťou odo dňa podpisu akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také autorské dielo súčasťou, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu autorského diela, poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi funkčnú špecifikáciu autorského diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.
- 6.3 Pre zamedzenie pochybností licencia sa nevzťahuje na SW produkty 3. strán. Na tieto SW produkty 3. strán sa budú aplikovať vždy konkrétne licenčné podmienky príslušného subjektu vykonávajúceho majetkové práva autora k danému softvérovému produktu, pričom Poskytovateľ sa v rámci plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Servisnej zmluvy.

- 6.4 V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami;
 - poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
 - nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 6.5 Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.
- 6.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela.

7. Bezpečnosť a ochrana informácií

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluvne ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
- ktorá sa týka zmluvnej strany (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),

- b. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
 - c. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
 - d. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
- 7.2. Dôvernou informáciou nie je táto Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.
- 7.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len **zákon č. 18/2018 Z. z.**) zaviazá svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy u neho alebo u Objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.
- 7.4. V prípade ak pre riadne plnenie tejto Zmluvy je nevyhnutné, aby Poskytovateľ v mene Objednávateľa spracúval osobné údaje, ktoré Objednávateľ spracúva ako prevádzkovateľ, zaväzuje sa Poskytovateľ tieto spracúvať výlučne za podmienok stanovených platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov, t. j. na základe osobitného právneho titulu (zmluvy s Objednávateľom, prípadne ak je to možné v súlade s danou legislatívou na základe poverenia Objednávateľa, resp. iného obdobného právneho úkonu), v ktorom Objednávateľ stanoví predovšetkým predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel ich spracúvania, zoznam a rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva prevádzkovateľa, ako aj ďalšie podmienky stanovené platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov.
- 7.5. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
- 7.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú 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 Servisnej 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.
- 7.7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.

- 7.8. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Servisnej zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
- 7.9. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy.

8. Sankcie

- 8.1 Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:
- 500,- € (slovom päťsto eur) za každú, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému, ak omeškanie presiahne 16 (šestnásť) hodín vo výške 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy;
 - 200,- € (slovom dvesto eur) za každé, aj začaté 4 (štyri) hodiny omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou závažného problému, ak omeškanie presiahne 32 (tridsaťdva) hodín vo výške 400,- € (slovom štyristo eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou kritického problému, maximálne však vo výške jednej polovice mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
 - 100,- € (slovom sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou nekritického problému, ak omeškanie presiahne 48 (štyridsaťosem) hodín vo výške 200,- € (slovom dvesto eur) za každý ďalší aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou nekritického problému, maximálne však vo výške jednej štvrtiny mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
 - 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím trvalého riešenia kritického problému podľa čl. 1 bod 1.1 písm. e. tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak neutralizácia kritického problému bola vykonaná formou dočasného (náhradného) riešenia, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
 - 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím plnenia v lehote dohodnutej v príslušnej objednávke podľa čl. 3 bod 3.8 písm. a. tejto Servisnej zmluvy; v prípade ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 15 (pätnásť) dní, za každý aj ďalší začatý deň omeškania má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % (pol percenta) z hodnoty objednávky, a to až do dosiahnutia 10 % (desať percent) hodnoty príslušnej objednávky,
 - 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“), resp. § 19 ods. 3 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.**“), pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu;

- g. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
 - h. 10.000,- € (slovom desaťtisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v zmysle čl. 10 bod 10.3 tejto Servisnej zmluvy,
 - i. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle čl. 10 bod 10.4 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 50.000,- € (slovom päťdesiattisíc eur),
 - j. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím súčinnosti Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bod 9.10 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 100.000,- € (slovom stotisíc eur),
 - k. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý prípad neposkytnutia súčinnosti v zmysle čl. 9 bod 9.11 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom ani v dodatočnej priručanej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 2 (dva) pracovné dni,
 - l. 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu dôverných informácií v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov,
 - m. 50.000,- € (slovom päťdesiattisíc eur) za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.2 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“)
- 8.3 Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
- 8.4 Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 8.1 písm. a. a b. tohto článku Servisnej zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody, najviac však do výšky mesačného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.5 Pre zamedzenie pochybností právo Objednávateľa požadovať zmluvnú pokutu, nie je žiadnym spôsobom dotknuté uplatnením nároku na zľavu z ceny za Paušálne služby prevádzkovej podpory v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy.

9. Ukončenie Servisnej zmluvy

- 9.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 (štyridsaťosem) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.2 Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy:
- a. kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
 - b. výpoveďou za podmienok stanovených v bode 9.3 a 9.4 tohto článku Servisnej zmluvy;

- c. odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 9.5 až 9.9 tohto článku Servisnej zmluvy.
- 9.3 Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu písomne vypovedať s výpovednou lehotou 3 (tri mesiace), ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a to výlučne z nasledovných dôvodov:
- a. ak Poskytovateľ poruší túto Servisnú zmluvu podstatným spôsobom alebo
 - b. ak Poskytovateľ opakovane (viac ako 3x (trikrát) počas obdobia dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov) poruší Servisnú zmluvu iným akom podstatným spôsobom.
- 9.4 V prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidla ohľadom vyporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle bodu 9.9 tohto článku Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.
- 9.5 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.
- 9.6 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom sa považuje najmä, ak:
- a. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškani s neutralizáciou kritického problému o viac ako dvojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému alebo neutralizáciou závažného problému o viac ako trojnásobok príslušnej doby neutralizácie problému,
 - b. sa v období kalendárneho mesiaca vyskytnú viac ako 3 (tri) kritické problémy, s ktorých výskytom je spojené právo Objednávateľa na zľavu z ceny v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy,
 - c. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškani s plnením objednávky v zmysle čl. 3 bod 3.1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy (čl. 3 bod 3.8 písm. a. Servisnej zmluvy) o viac ako 30 dní,
 - d. Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle čl. 10 bod 10.5 tejto Servisnej zmluvy, teda ak na plnení tejto Servisnej zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „Register“), pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil alebo bol z Registra vymazaný,
 - e. Poskytovateľ nepredloží Objednávateľovi riadne a včas potvrdenie o zaplatení poisťného v zmysle čl. 12 bod 12.4 tejto Servisnej zmluvy,
 - f. Poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.7 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:
- a. sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
 - b. Poskytovateľ vstúpi do likvidácie,
 - c. sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
 - d. komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
 - e. bude nepochybné, že ani po uplynutí doby v zmysle čl. 12 bod 12.5 tejto Servisnej zmluvy si Poskytovateľ preukázateľne nezabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasne poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy (čl. 12 bod 12.3 tejto Servisnej zmluvy),

- f. u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
 - g. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožiiteľnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,
 - h. Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov pre účasť na verejnom obstarávaní.
- 9.8 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ:
- a. v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 dní alebo
 - b. v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto Servisnej zmluvy o viac ako 15 (pätnásť) dní.
- 9.9 Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 9.10 Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy Objednávateľom výpoveďou podľa bodu 9.3 alebo odstúpením od tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 4 (štyroch) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa, a to vo forme odstraňovania kritických a závažných problémov, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa vo forme odstraňovania kritických a závažných problémov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Servisnou zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie problémov predĺžených na dvojnásobok.
- 9.11 Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 3 (tri) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi bez nároku na akúkoľvek odmenu a/alebo náhradu nákladov všetku súčinnosť, ktorú bude po ňom Objednávateľ odôvodnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb pre IS Objednávateľa, najmä, ale nie len v podobe poskytnutia potrebných informácií a vysvetlení, a to:
- a. po dobu posledných (3) troch mesiacov pred plánovaným ukončením tejto Servisnej zmluvy uplynutím času v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy alebo
 - b. po dobu 3 (troch) mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb pre IS Objednávateľa, v prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy odstúpením od nej zo strany Objednávateľa alebo výpoveďou podľa čl. 9 bod 9.3 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.12 Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 9.10 a 9.11 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

10. Subdodávateľa a kľúčoví experti

- 10.1 Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „Subdodávateľ“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 10.2 Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy.
- 10.3 Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
- 10.4 Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 10.5 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorým v súvislosti s touto Servisnou zmluvou vznikla povinnosť zápisu do Registra boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy zapísané do Registra.
- 10.6 Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 Zákona o registra partnerov verejného sektora, v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy (ďalej len „Zoznam“) a zároveň všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 9 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10.3 tohto článku Servisnej zmluvy, ktorých neuviedol v Zozname a nie sú zapísaní v Registri. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.
- 10.7 V prípade ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená subdodávateľmi (resp. budú na jej plnení participovať), ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra (resp. jeho udržiavania), má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorý sa riadne a včas nezapíše do Registra, resp. bude z Registra vymazaný.
- 10.8 V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 10.6 tohto článku Servisnej zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania, maximálne však vo výške 100.000,- € (slovom stotisíc eur).
- 10.9 Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Servisnej zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 10 neoddeliteľnú súčasť tejto

Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.

- 10.10 Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto Servisnej zmluvy. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činnosti podľa tejto Servisnej zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- 10.11 Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 9, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, resp. zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa, ako ani v prípade aktualizácie Prílohy č. 10, t. j. zmena údajov o kľúčových expertoch, resp. zmena a/alebo doplnenie kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

11. Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán

- 11.1 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma Zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou na nasledovné adresy:

Pre Objednávateľa:

.....

.....

.....

Tel.:

E-mail:

Pre Poskytovateľa:

essential data, s. r.o.

Lazaretská 12, 811 08 Bratislava

Tel.:

E-mail:

- 11.2 Odosielateľ akejkolvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
- 11.3 Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Servisnej zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.

- 11.4 Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Servisnou zmluvou sa považuje za doručенú druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielaajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielaajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielaajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak sa bude takýto email považovať za doručенý uplynutím 48 hodín od jeho odoslania;
 - pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučené s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.
- 11.5 Každá zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej Oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej Oprávnenej osoby, a to do 15 (pätnástich) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 11.6 Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v bode 11.1 tohto článku Servisnej zmluvy, ako aj zmenu v zozname Oprávnených osôb v zmysle bodu 11.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Servisnej zmluve.

12. Ostatné dojednania

- 12.1 Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa, v DataCentre DataCube na Kopčianskej ulici v Bratislave alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2 Objednávateľ je povinný dodať Poskytovateľovi aktuálnu dokumentáciu k IS Objednávateľa do 15 (pätnástich) dní od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy, čo Zmluvné strany potvrdia podpisom preberacieho protokolu.
- 12.3 Poskytovateľ je povinný bezodkladne po dodaní aktuálnej dokumentácie k IS Objednávateľa podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy zabezpečiť si všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy, najmä zabezpečiť si vývojové a testovacie prostredie a oboznámiť sa s IS Objednávateľa.
- 12.4 V prípade ak Poskytovateľ pred uzatvorením tejto Servisnej zmluvy predložil Objednávateľovi uzatvorenú zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú podnikateľom, ktorá je uzatvorená na dobu neurčitú, je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa predložiť mu bezodkladne aktuálne potvrdenie o zaplatení poisťného.
- 12.5 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že do času, kým nebude mať Objednávateľ za preukázané, resp. nebude zo skutkových okolností nepochybné, že Poskytovateľ si zabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej

zmluvy (bod 12.3 tohto článku Servisnej zmluvy), najdlhšie však po dobu 1 (jedného) mesiaca odo dňa poskytnutia dokumentácie v zmysle bodu 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy, nevzniká Objednávateľovi

- a. právo na zľavu z ceny príslušného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy a ani
- b. právo odstúpiť od Servisnej zmluvy v prípade, ak sa Poskytovateľ omešká s odstránením problému, a to bez ohľadu na skutočnosť, či takéto omeškanie predstavuje podstatné porušenie Servisnej zmluvy alebo nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1 Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- 13.2 Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
- 13.3 Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.
- 13.4 S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z..
- 13.5 Servisná zmluva sa vyhotovuje v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 4 (štyri) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 13.6 Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.
- 13.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.

13.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:

- a. Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb;
- b. Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu;
- c. Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov;
- d. Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia;
- e. Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny;
- f. Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny;
- g. Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol;
- h. Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky;
- i. Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky;
- j. Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov;
- k. Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov;
- l. Príloha č. 11 – Elektronický systém pre správu požiadaviek;
- m. Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky.

Za Objednávateľa:

20 SEP 2019

generálna tajomníčka
služobného úradu

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa 17 SEP 2019

konateľka spoločnosti
essential data, s.r.o.

essential data, s.r.o.
Lazaretská 12, 811 08 Bratislava
IČO: 46 934 600
IČ DPH: SK2023674389

Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb

Obsah prílohy

1. Opis súčasného stavu
2. Služby podpory prevádzky
 - 2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky
 - 2.2. Helpdesk
 - 2.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek
 - 2.4. Parametre kvality poskytovanej služby
 - 2.5. Akceptačné konanie
3. Služby rozvoja
 - 3.1. Postup objednania Služby rozvoja
 - 3.2. Parametre kvality poskytovanej služby
 - 3.3. Akceptačné konanie
 - 3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby

1. Opis súčasného stavu

IS RESS poskytuje elektronické služby pre občanov, podnikateľov a orgány verejnej moci. Systém prináša elektronizáciu procesov pre zúčastnené strany, automatizuje a zrýchľuje uvedené procesy, čo znamená úsporu času a financií.

IS RESS zabezpečuje elektronizáciu služieb súdov, ktoré v minulosti prebiehali v konvenčnej (papierovej) podobe. Rozvinul už existujúce čiastočne elektronické služby súdnictva na vyššiu sofistikovanejšiu úroveň. a zaviedol nové elektronické služby.

IS RESS významne prispieva k zvýšeniu transparentnosti súdneho prostredia v Slovenskej republike. Nasadenie systému znamená veľký prínos pre verejnosť aj pre firmy z pohľadu komplexnej informovanosti a možnosti elektronickej komunikácie so súdmi..

IS RESS bol dodaný a nasadený do komplexnej IT infraštruktúry Ministerstva spravodlivosti SR, pričom musel byť integrovaný s mnohými internými aj externými informačnými systémami ako Súdny Management, Obchodný vestník, Slov-Lex, ESMO, Register FO, Register PO, IAM, ÚPVS atď.

Organizačný pohľad (Business architektúra)

Používatelia systému IS RESS

Laická a odborná verejnosť

Široká laická i odborná verejnosť pristupuje do IS RESS prostredníctvom webu [//obcan.justie.sk](http://obcan.justie.sk), kde sú online zverejňované informácie o súdoch, súdnych pojednávaníach, súdnych rozhodnutiach a pod. v štruktúrovanej forme, s možnosťou jednoduchého a efektívneho vyhľadávania podľa rôznych kritérií. Po autentifikovaní sa prostredníctvom elektronickej identifikačnej karty (eID), má účastník konania online prístup k širšej množine údajov o súdnom konaní, bez potreby osobnej návštevy súdu.

Ďalší spôsob, ako môže verejnosť pristupovať k dátam, je verejné API formou sprístupnenia dát prostredníctvom open data, s možnosťou následného automatizovaného spracovania získaných údajov v informačných systémoch klienta.

Laická a odborná verejnosť môže na elektronickú komunikáciu so súdmi využívať elektronické služby zverejnené na portáli www.slovensko.sk, ako napríklad Podanie návrhu na začatie súdneho konania, Podanie žiadosti o nahliadnutie do súdneho spisu, Výpis z Centrálnej evidencie exekúcií atď.

Znalec, tlmočník, prekladateľ

Znalec, tlmočník, prekladateľ môžu po úspešnom overení svojej identity pristupovať do systému Elektronický denník znalca (EDZ) cez špecializovaný webový portál. Systém im umožňuje zadávať, spravovať a zverejňovať informácie o znaleckom, tlmočnickom a prekladateľskom úkone, vyžadované zákonom.

Súdy, Ministerstvo spravodlivosti SR

Sudcovia a oprávnení súdni úradníci môžu pristupovať do IS RESS priamo z ich interných informačných systémov. Sudcovia majú prístup ku všetkým dokumentom, ktoré správca nahral ku konaniu, napr. zoznam pohľadávok. Takáto „elektronizácia“ prináša zrýchlenie priebehu konania a zníženie záťaže ako pre správcov, tak aj pre súdy. Pracovníci Ministerstva spravodlivosti SR môžu efektívne vykonávať dohľad nad správcami elektronickým spôsobom.

2. Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS RESS v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami, vrátane riešenia Problémov.

Rozšírený popis Služby:

- a) odstraňovanie Problémov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- b) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Problémov IS RESS, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS RESS,
- c) pravidelná kontrola funkčnosti IS RESS a jeho častí (monitorovanie systému),
- d) pravidelná kontrola nastavenia IS RESS podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS Objednávateľa,
- e) profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS Objednávateľa,
- f) kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- g) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS Objednávateľa,
- h) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Problémy, ako aj stavy IS Objednávateľa, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Problémov.

2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom ESSP
- b) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Problémov,
- c) prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
- d) identifikácia Problému, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;
 - i. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení problému– t.j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Problému; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Problémom pre prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa,
 - ii. neutralizácia Problému znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa, a to obnovou funkčnosti IS Objednávateľa, ktorá bola obmedzená a/alebo úpravou/ zosúladením fungovania IS Objednávateľa

s dodanou dokumentáciou IS Objednávateľa podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,

- e) poskytovanie konzultácií o Problémoch,
- f) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
- g) projektové riadenie servisných činností,
- h) riešenie eskalácií,
- i) poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení
- j) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS Objednávateľa, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
- k) profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
 - a. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - b. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
 - c. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - d. kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
 - e. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- l) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Problémoch a operatívnych informácií o ich riešení.

2.2. Helpdesk

Na hlásenie problémov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2) , ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia Problému – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Problému v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do ESSP.

2.3. Postup pri riešení problémov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási problém/požiadavku najmä v systéme ESSP na adrese: XXX , v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: XXX a/alebo telefonicky na XXX. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v ESSP. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť , čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Problému. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v ESSP dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa

- oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených Problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v ESSP.
 4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v ESSP.
 5. Všetky vyriešené požiadavky /Problémy Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v ESSP. Splnenie požiadavky/Problému bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Problému bude zaevidované priamo v ESSP. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Problému neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v ESSP. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Problému a ani nevnesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Problému ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Problému za akceptované a ESSP vykoná mailovú notifikáciu.
 6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Problému, doba neutralizácie Závažného problému a Nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia Kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického problému definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických problémov.

2.4. Parametre kvality poskytovanej služby

Reakčná doba Poskytovateľa na problém Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Problém zaznamenaný do ESSP alebo v prípade nedostupnosti ESSP od momentu nahlásenia Problému alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Problému emailom alebo nahlásením Problému telefonicky.

Dostupnosť služieb IS Objednávateľa:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny podpory	8 hod.	08:00 – 16:00 hod
Servisné okno	11 hod.	20:00 – 07:00 počas pracovných dní
	24 hod	0:00 – 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov

Tabuľka č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

Pracovné hodiny Služieb prevádzkovej podpory Poskytovateľa sú počas pracovných dní < 08:00; 16:00 > (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie problému nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba v pracovných hodinách	Doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický problém	2	8
Závažný problém	4	16
Nekritický problém	8	40

Tabuľka č. 2

Zľava z ceny

Výška zľavy	Hodnota problémov (x)
5 %	x>10
10 %	x>15
15 %	x>21
20 %	x>27
25 %	x>33
30 %	x>39
35 %	x>45
40 %	x>51
45 %	x>57
50 %	x>63

Tabuľka č. 3

Hodnota problémov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

$$x = [\text{počet kritických problémov v kalendárnom mesiaci} \times 5] + [\text{počet závažných problémov v kalendárnom mesiaci} \times 3]$$

Výška zľavy závisí od počtu Problémov, ktoré sa v danom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Problémov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Problémy, ktoré vznikli:

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
- nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov, SW komponentu, SW produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- v dôsledku výpadku fungovania HW komponentu alebo SW produktu 3. strany, s výnimkou prípadov, ak k takémuto výpadku došlo z dôvodu porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

2.5. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná automaticky na mesačnej báze na konci daného mesiaca. Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb, minimálne v rozsahu podľa ods. 2.3. bod 1 tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy.

Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky: Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS Objednávateľa, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.

Popis činností, ktoré sa vykonali:

- časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával,
- popis činnosti.

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činností vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

3. Služby rozvoja

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien.

3.1. Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

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

- vlastná cenová kalkulácia –
 - v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
 - v prípade komplexnej požiadavky na zmenu bude najprv predložená cenová kalkulácia na analýzu zmeny, následne po odsúhlasení oprávnenými osobami a vykonaní analýzy bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny.
- podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzu dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS Objednávateľa budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

Počas realizácie zmeny bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po

prijatí písomnej objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

3.2. Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Katégoria	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	Defekt s dopadom na základné funkcionality IS Objednávateľa, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS Objednávateľa, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS Objednávateľa, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

3.3. Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby rozvoja na základe objednávky na realizáciu zmeny doručenej Objednávateľom Poskytovateľovi. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Na odovzdanie príslušného plnenia vyzve Poskytovateľ Objednávateľa písomne minimálne 2 (dva) kalendárne dni pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 2 (dvoch) kalendárnych dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa, že príslušné plnenie bolo poskytnuté a že je pripravené na odovzdanie. Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu zástupcovia obidvoch Zmluvných strán.

Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu iba písomne s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi. Pokiaľ nebude akceptačný protokol akceptovaný podpisom Objednávateľa a nebudú podľa predchádzajúcej vety doručené Objednávateľom Poskytovateľovi písomne dôvody, prečo nebol podpísaný, platí nevyvrátiteľná domnienka, že akceptačný protokol sa považuje za podpísaný a účinky podpísaného akceptačného protokolu nastali v deň odovzdávania plnenia. Ak nastane prípad podľa predchádzajúcej vety, prílohou faktúry na úhradu ceny nie je akceptačný protokol.

3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za poskytnuté služby sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.
- Akceptované – výstupom je podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity. Nevyriešené defekty (v rámci limitov) sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v lehote dohodnutej oprávnenými osobami Zmluvných strán. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný defekty (kategórie - normálna) odstrániť do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.

Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu

Požiadavka na zmenu			Číslo Zmeny
Gestor (Objednávateľ):		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Projektový manažér (Objednávateľ):		Telefón:	
▪ Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			

Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov	
Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	
Rozsah prácností implementácie zmeny:	
Návrh implementácie požiadavky:	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia:	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i>• <i>Návrh termínov testovania</i>• <i>Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie</i>
Požadovaná súčinnosť interných pracovníkov Objednávateľa:	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia

Cenová ponuka	
Číslo Zmeny:	
Predmet cenovej ponuky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny

Objednávka realizácie zmeny	
Číslo Zmeny:	
ID Objednávky:	
Predmet objednávky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Harmonogram plnenia:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny</i>		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Gestor:		Organizácia:	
Projektový manažér:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis požiadavky na zmenu			

Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol Zmeny

		Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:		
Gestor:		Organizácia:		
▪ Projektový manažér:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:		
Krátky popis požiadavky na zmenu				

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odobznanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Oprávnená osoba Objednávateľa - Gestor		Oprávnená osoba Objednávateľa - Projektový manažér	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky

Report činností

Poskytovateľ	Objednávateľ
<i>obchodné meno:</i>	Ministerstvo spravodlivosti SR
<i>Adresa:</i>	Župné nám. 13, 813 11 Bratislava
<i>Kontakt:</i>	Kontakt:
Servisná zmluva na IS Objednávateľa	
Report činností za <i>mesiac/rok</i> v zmysle Servisnej zmluvy (interné číslo Objednávateľa ...):	

Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadziieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky

Cenník Služieb podpory prevádzky

Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky (S RESS)	mesiac	48	114 875,00	137 850,00	5 514 000,00	20%	1 102 800,00	6 616 800,00

Cenník Služieb rozvoja

Položka	Merná jednotka	Predpokladané množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za predpokladané množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za predpokladané množstvo v EUR vrátane DPH
Expert – jednotný paušál	MD	2 100	660,00	792,00	1 386 000,00	20%	277 200,00	1 663 200,00

Celková cena za predmet zmluvy

Celková cena za predmet zmluvy v EUR	Cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena v EUR vrátane DPH
	6 900 000,00	20%	1 380 000,00	8 280 000,00

1. MD manday – človekodňová sadzba; 8 hodín

Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa	Stručný opis časti zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky
1.	<i>(Názov subdodávateľa)</i>	<i>(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)</i>	
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov

Kľúčový expert č. 1 Projektový manažér

- minimálne 3-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti projektového riadenia IT projektov;
- minimálne 1 (jedna) praktická skúsenosť (odborná prax) s realizáciou projektu v pozícii projektového manažéra v oblasti IT, s aplikovaním metodiky riadenia IPMA, PRINCE2 alebo ekvivalentnej, pričom projekt bol zameraný na poskytovanie elektronických služieb klientom;
- platný certifikát projektového manažmentu IPMA minimálne úrovne „B“ alebo PRINCE 2 úrovne „Practitioner“ alebo ekvivalent daného certifikátu.

identifikácia experta: *Daša Krátka*

Kľúčový expert č. 2 - Expert pre oblasť architektúry informačných systémov

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti procesnej analýzy a modelovania informačných systémov;
- minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť v oblasti návrhu IT infraštruktúry, ktorej obsahom bol návrh alebo implementácia integrácie systému na viaceré externé informačné systémy;
- platný certifikát s minimálnou úrovňou TOGAF Certified alebo ekvivalent;

identifikácia experta: *Filip Bednárík*

Kľúčový expert č. 3 - SW analytik

- minimálne 3-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti procesnej analýzy informačných systémov;
- minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť (odborná prax) s analýzou SW riešení klient-server, pričom obsahom projektu bol návrh a implementácia modulu autentifikácie pre interných alebo externých klientov systému;
- platný certifikát s minimálnou úrovňou OMG Certified UML Professional na úrovni Advanced alebo ekvivalent daného certifikátu.

identifikácia experta: *Michal Dobrota*

Kľúčový expert č. 4 - Konzultant pre oblasť bezpečnosti

- minimálne 3-ročná odbornej praxe v oblasti bezpečnosti informačných systémov;
- minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť v oblasti konzultanta bezpečnosti informačných systémov;
- získaný a platný certifikát o odbornej a technickej spôsobilosti CISSP alebo CISM alebo CISA alebo CRISC alebo CsX alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou.

identifikácia experta: *Tomáš Zaťko*

Kľúčový expert č. 5 - Konzultant pre podporu riadenia prevádzky

- minimálne 3-ročné skúsenosti v oblasti riadenia prevádzky IT systémov; túto podmienku preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom;
- minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť s riadením podpory IT prevádzky na úrovni L1-L3, ktorej súčasťou bola platforma klient-server s virtualizáciou serverov na báze VMware alebo ekvivalent, zálohovaním a správou bázy dát a sieťovej infraštruktúry vrátane aplikácií a bázy dát.

identifikácia experta: *Júlia Padychová*

Kľúčový expert č. 6 – Hlavný vývojár webových aplikácií na platforme Spring framework

- minimálne 3-ročná odborná prax v oblasti vývoja informačných systémov;
- minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť v oblasti vývoja informačných systémov;
- získaný a platný certifikát o odbornej a technickej spôsobilosti alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou certifikačnou autoritou.

identifikácia experta: *Ivan Pleško*

Kľúčový expert č. 7 – Hlavný vývojár webových aplikácií na platforme Liferay

- minimálne 3-ročná odborná prax v oblasti vývoja portálových riešení;
- minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť v oblasti vývoja portálových riešení;
- získaný a platný certifikát o odbornej a technickej spôsobilosti alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou certifikačnou autoritou.

identifikácia experta: *Soňa Goconová*

Kľúčový expert č. 8 – Špecialista na spracovanie veľkého objemu dát (Big data)

- a) minimálne 3-ročná odborná prax v oblasti vývoja nástrojov pre spracovanie veľkého objemu dát;
- b) minimálne 1 (jedna) profesionálna praktická skúsenosť v oblasti vývoja nástrojov pre spracovanie a transformáciu štruktúrovaných a neštruktúrovaných údajov; túto podmienku účasti uchádzač preukáže životopisom alebo ekvivalentným dokladom.

identifikácia experta: *Michal Kováč*

Príloha č. 11 – Elektronický systém pre správu požiadaviek

Pre IS Objednávateľa bude plniť úlohu systému pre správu požiadaviek XXX poskytnutý Poskytovateľom.

Popis systému:

- a. spracovanie požiadaviek a Problémov
- b. servicedesk

Možnosti zadávania požiadaviek, Problémov a otázok prostredníctvom:

- web rozhranie koncového používateľa,
- web rozhranie riešiteľa,
- e-mail.

Jednotlivé hlásenia budú prístupné on-line v systéme pre správu požiadaviek pre IS Objednávateľa, ktorý poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa nasledovné prehľadné zoznamy:

- nahlásených požiadaviek
- nahlásených Problémov s priradením úrovne podľa ÚSP,
- otázok a odpovedí,
- ďalšie informácie a štatistiky po dohode medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xls.

Nad zoznamami si každý používateľ bude môcť konfigurovať filtrovanie, zároveň bude systém pre správu požiadaviek podporovať nastavovanie emailových notifikácií na základe používateľských nastavení.

K uvedeným evidenciám budú mať prístup všetky oprávnené osoby, pričom je možné definovať rôzne úrovne oprávnení (čítanie, zapisovanie, administrácia).

Dostupnosť systému pre správu požiadaviek bude z verejnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby (prihlasovacie údaje vygeneruje Poskytovateľ).

Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky

Ustanovenia tejto prílohy sa použijú pre účely Servisnej zmluvy primerane s prihliadnutím na predmet Servisnej zmluvy a práva a povinnosti zmluvných strán v Servisnej zmluve upravené.

Pre účely tejto prílohy sa rozumie :

- 1) **Treťou stranou**, Poskytovateľa, resp. jeho subdodávateľa, podieľajúci sa na plnení Zmluvy,
- 2) **Aktívom** objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Objednávateľ utrpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, databázy údajov, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, poskytované služby, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a ďalšie informácie, ktoré považuje ministerstvo za dôležité, dôverné alebo citlivé ,
- 3) **Bezpečnostným incidentom** alebo **BI** každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom,
- 4) **Oprávneným zamestnancom** zamestnanec Objednávateľa a tretej strany poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, objednávky alebo projektu (napr. projektový manažér).
- 5) **Kritickým informačným systémom** je každý informačný systém, poskytujúci dostupnosť 24/7 (t.j. poskytujúci služby 24 hodín denne, 7 dní v týždni, s definovaným časom plánovaného výpadku), alebo informačný systém poskytujúci služby verejnosti, alebo informačný systém obsahujúci osobné údaje, alebo podporný informačný systém a technológia, nevyhnutné pre zabezpečenie dostupnosti 24/7 pre iné kritické IS.
- 6) **Dostupnosťou** je pomer celkového času z celého časového intervalu, počas ktorého možno funkčnú jednotku (systém, údaj, služba a pod.) používať, k celému zvolenému časovému intervalu. Dostupnosť zaručuje, že aktívum bude na požiadavku autorizovanej entity prístupné a schopné použitia.
- 7) **Dôvernosťou** je ochrana správ, informácií alebo uchovávaných údajov proti zneužitiu, odpočúvaniu alebo čítaniu neoprávnenými osobami. Zachovanie dôvernosti znamená, že prístup k aktívu je povolený len určenej skupine užívateľov IS alebo IKT.
- 8) **Integritou** je konzistencia komponentov a dát obsiahnutých v IS a ich zhoda s realitou. Zachovanie integrity znamená, že informačné aktíva neboli zmenené neautorizovaným alebo náhodným spôsobom.
- 9) **Informačnou bezpečnosťou** je ochrana IS a informácií, ktoré sú v nich uchovávané, spracovávané a prenášané. Informačná bezpečnosť je schopnosť IKT alebo IS ako celku odolať s určitou úroveňou spoľahlivosti náhodným udalostiam alebo nezákonnému konaniu, ktoré ohrozuje dostupnosť, pravosť, integritu a dôvernosť uchovávaných alebo prenášaných údajov a súvisiacich služieb poskytovaných alebo prístupných prostredníctvom IS a IKT.

Článok 1

Základné povinnosti tretej strany voči Objednávateľovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu Zmluvy

- 1) Tretia strana sa zaväzuje, že:
 - a. pred začatím činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností oznámi Oprávnenej osobe objednávateľa personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
 - b. bude bezodkladne informovať Oprávnenú osobu objednávateľa o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorý vykonáva činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,

- c. oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
- d. oboznámi svojich zamestnancov resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinnosti:
 - ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre Objednávateľa do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
 - zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte prídu do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, bez písomného súhlasu Oprávnenej osoby Objednávateľa ich nesmie zverejniť, nikomu poskytnúť ani sprístupniť, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu k tretej strane; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, zdokumentovať všetky zásahy do IKT Objednávateľa podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Objednávateľa,
 - rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Objednávateľa a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte,
 - rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Objednávateľom,
 - vrátiť Objednávateľovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a bezpečne zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
- e. poskytne potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte,
- f. poskytne potrebnú súčinnosť Objednávateľovi pre prípadný audit svojich IS a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu,
- g. ak predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou IS, resp. IKT Objednávateľa, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa, platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu MF SR a nevnieš nepožadované alebo neschválené funkcie do IS. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvného vzťahu.

Článok 2

Povinnosti zamestnancov tretích strán pri riadení prístupu do IS a aplikácií Objednávateľa

- 1) Zamestnanec tretej strany, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy pre Objednávateľa, je povinný prihlasovať sa do IS a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo IS. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom a Oprávnenou osobou Objednávateľa a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu. Zamestnanec tretej strany má vopred pridelenú rolu a prístupové oprávnenia potrebné na výkon jeho činnosti. Zamestnanec tretej strany nesmie vykonávať iné činnosti, ako sú definované v jeho roli. Prístupové práva používateľov v pozícii tretích strán k informáciám a prostriedkom na ich spracovanie budú po ukončení pracovnoprávneho pomeru, zmluvy alebo dohody odňaté alebo upravené
- 2) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia. Všetky činnosti privilegovaných používateľov v IS objednávateľa musia byť logované a archivované neobmedzenú dobu. Logy musia byť dostupné odborom auditu a IB objednávateľa.
- 3) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti a Oprávnenou osobou Objednávateľa. Používanie IS a IKT ministerstva tretími stranami pred i po uvedení do prevádzky musia byť monitorované a evidované.
- 4) Pri práci s heslami je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať nasledovné zásady:

- a. pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Objednávateľa upravuje príslušný Garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
- b. používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objednávateľa, podľa ktorých heslo:
 - musí mať dĺžku minimálne 8 znakov,
 - musí sa skladať minimálne z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a špeciálnych znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
 - nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
 - nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
 - nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
 - pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- 5) Ak to aplikácia alebo IS dovoľuje, musí byť prvotné heslo, ktoré bolo zamestnancovi tretej strany na prístup do tejto aplikácie alebo IS pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- 6) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ručí za dôvernú a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedá za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- 7) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí poškodený zamestnanec Poskytovateľa alebo tretej strany okamžite informovať oprávneného zamestnanca za Objednávateľa resp. príslušného správcu IS a nahlásiť udalosť ako bezpečnostný incident.
- 8) Po ukončení práce je zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu. Táto povinnosť sa nevzťahuje na zamestnanca tretej strany v prípade, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená manažérom bezpečnosti Objednávateľa.
- 9) Vzdialený prístup zamestnancov Poskytovateľa je počas vývoja možný len do testovacieho prostredia k IS dodávanému Poskytovateľom. Vzdialený prístup do produkčného prostredia je možný len po podpise SLA, a vyžaduje schválenie manažérom bezpečnosti a gestorom IS.
- 10) Vzdialený prístup dodávateľa a tretích strán v právnom vzťahu k dodávanému dielu do ďalších informačných systémov a ostatného softvéru Objednávateľa nie je možný. Prístup k nim je možné povoliť iba manažérom bezpečnosti na základe písomnej žiadosti a to len v priestoroch, ktoré sú v správe Objednávateľa, a to iba za prítomnosti na to určeného správcu, ktorý vykonáva nevyhnutne potrebný technický zásah.

Článok 3

Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov tretích strán do IS u Objednávateľa

- 1) Prenosné počítače zamestnancov tretích strán resp. tretích osôb v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy smú byť pripájané do IS Objednávateľa len na základe nevyhnutného účelu, splnenia bezpečnostných požiadaviek a písomného súhlasu manažéra bezpečnosti Objednávateľa.
- 2) Zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ktorý uchováva na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Objednávateľ, je povinný:
 - a. chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; zamestnanec tretej strany nesmie ponechať prenosný počítač/zariadenie bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
 - b. okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako bezpečnostný incident,
 - c. ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- 3) Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti a opisu manažér bezpečnosti Objednávateľa pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia tretej strany.

Článok 4

Riadenie bezpečnostných incidentov

Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy je povinný zistenie bezpečnostného incidentu alebo podozrenie na bezpečnostný incident bezodkladne nahlásiť na určené kontaktné miesto, ktorým je Service Desk (tel. číslo: +421 2 888 91 200, resp. email: servicedesk.mssr@justice.sk).

V rámci dokumentácie pre dodávaný IS:

- a. musia byť identifikované a dokumentované udalosti a riziká, ktoré môžu ohroziť dostupnosť, dôvernosť a integritu IS, alebo ktoré môžu spôsobiť prerušenie vnútorných procesov, musia byť zavedené procesy na zníženie pravdepodobnosti výskytu a vypracovaný možný dopad takýchto prerušení na prevádzku IS;
- b. musia byť vytvorené a zavedené plány udržiavania (BCP) a plány zálohovania a obnovy prevádzky (DRP), zaisťujúce požadovanú dostupnosť informácií v rámci požadovaných časových intervalov, a ich obnovu po prerušení alebo zlyhaní kritických procesov IS;
- c. musí byť vypracovaná dokumentácia BCM a DRP pre rámec dodávaného IS.

Článok 5

Vyšetrovanie bezpečnostných incidentov

- 1) Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy je povinný, pri vyšetrovaní bezpečnostných incidentov zamestnancom alebo zamestnancami Objedávateľa, poskytnúť potrebnú súčinnosť.
- 2) Po vzniku bezpečnostného incidentu nesmie zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy vykonávať akékoľvek aktivity, ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov.