

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI MOBILNEJ APLIKÁCIE OverPass SPECIAL

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

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

medzi:

Názov: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

Sídlo: Štefánikova ul. č. 15 811 05 Bratislava

IČO: 50 349 287

DIČ: 2120287004

IČ DPH: nie je platiteľom DPH

bank. Spojenie: Štátna pokladnica

č. účtu: SK52 8180 000 0070 0055 7142

v zastúpení: Mgr. art. Veronika Remišová, M.A., ArtD., podpredsedníčka vlády a ministerka investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: Slovensko IT, a. s.

Sídlo: Štúrova 27, Košice 040 01

V zastúpení: Ing. Pavol Miroššay – predseda predstavenstva, Ing. Štefan Takáč – člen predstavenstva

IČO: 53 268 652

DIČ: 212 132 0344

IČ DPH: SK2121320344

Bankové spojenie: Tatra banka, a. s.

Číslo účtu: IBAN:SK02 1100 0000 0029 4109 0326

SWIFT: TATRSKBX

Registrácia: Okresný súd Košice I, Vložka č.1749/V, Oddiel : Sa
(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

a

Názov: Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava

IČO: 00 151 866

IČ DPH: SK2121320344

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu – IBAN: SK78 8180 0000 0070 0018 0023

V zastúpení: Ing. Roman Mikulec, MSc. – minister vnútra Slovenskej republiky

(ďalej ako „**Používateľ**“ alebo „**Beneficiár**“)

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

PREAMBULA

- A. Dňa 14.06.2021 bolo v úradnom vestníku Európskej únie zverejnené Nariadenie Európskeho parlamentu a rady EÚ 2021/953 o rámci pre vydávanie, overovanie, uznávanie interoperabilných potvrdení o očkovaní proti ochoreniu COVID-19, o vykonaní testu a prekonaní tohto ochorenia (digitálny covid preukaz EÚ) s cieľom uľahčiť voľný pohyb počas pandémie COVID-19 (ďalej len „nariadenie“), predmetom ktorého je definovanie právneho rámca pri realizácii práva na voľný pohyb v rámci Európskej únie a právneho základu pre spracovávanie a nakladanie s digitálnym covid preukazom EÚ.
- B. Európska sieť elektronického zdravotníctva, v ktorej sú účastníkmi zástupcovia Európskej komisie ako aj členských štátov Európskej únie vydala 12.03.2021 odporúčania pre verifikovateľné vakcinačné certifikáty – základné znaky interoperability, ktorým sa zabezpečuje implementácie dostatočnej úrovne interoperability vakcinačných certifikátov, pričom je na členských štátoch, akým spôsobom tieto elementy interoperability použijú a implementujú.
- C. Európska sieť elektronického zdravotníctva vydala taktiež 12.03.2021 rámec dôvery (takzvaný trust framework) o interoperabilite zdravotníckych certifikátov, ktorý je základom pre diskusiu členských štátov k interoperabilite certifikátov a definuje pravidlá, politiky, protokoly, formáty a štandardy nevyhnutné na zabezpečenie autenticity a bezpečnosti covid – 19 zdravotných certifikátov.
- D. Implementácia slovenskej verzie Digital Covid Certificate (ďalej len „DCC“) vyplýva z požiadaviek Európskej únie na harmonizáciu procesov pre vydávanie a preukazovanie sa dokladmi o vakcinácii osoby, vykonaných testoch na COVID-19 a potvrdení o prekonaní ochorenia COVID-19. Návrh a implementácia riešenia umožní občanom SR využívať štandardné riešenie digitálnej verzie DCC a pomôže automatizovať procesy v súlade s usmerneniami Európskej únie a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- E. Za účelom implementácie nariadenia a dosiahnutia požadovaného stavu DCC schémy bolo nevyhnutné v rámci projektu „Digitálne zelené certifikáty“, vytvoriť mobilnú aplikáciu s názvom: „OverPass SPECIAL“ (ďalej len „**Mobilná aplikácia**“). Objednávateľ je obstarávateľom aplikácie OverPass SPECIAL (štátom garantovaná bezplatná Mobilná aplikácia pre oprávnené osoby Používateľa bez procesu registrácie a s prihlásením cez login a heslo pridelené administrátorom systému). Objednávateľ je zároveň na

základe licencie udelenej Poskytovateľom oprávnený nakladať s Mobilnou aplikáciou v rozsahu oprávnení § 19 ods. 4 Autorského zákona v znení neskorších predpisov.

- F. Používateľ je oprávnený na základe licenčnej zmluvy uzatvorenej medzi ním a Objednávateľom používať Mobilnú aplikáciu OverPass SPECIAL spôsobom a v rozsahu definovanom podmienkami licenčnej zmluvy.
- G. Objednávateľ potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Mobilnej aplikácie.
- H. Objednávateľ vyhlásil výzvu na zaslanie cenovej ponuky na zákazku, na ktorú sa podľa § 1 ods. 4 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) nevzťahuje právna úprava tohto zákona.
- I. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- J. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
- a) „Človekodenň“ alebo „MD“ – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín,
 - b) „Človekohodina“ – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút),**
 - c) „Programové vybavenie“ je počítačový program, softvér, ktorým disponuje Objednávateľ, a ktorý je používaný pri poskytovaní služieb v zmysle tejto SLA Zmluvy, implementácii a naplnení dátami. Súčasťou programového vybavenia je API Objednávateľa.
 - d) „Dôvernou informáciou“ je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
 - a) ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
 - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,

- 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 a,
- d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
- e) **„Incident“** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Mobilnej aplikácie, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy,
- f) **„Vada“** alebo tiež **„Defekt“** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Mobilnú aplikáciu dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Mobilnej aplikácie alebo jej časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (Komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Mobilnej aplikácie alebo jej časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Mobilnej aplikácie, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ,
- g) **„Doba neutralizácie incidentu“** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom upraveným v prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy, ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Mobilnej aplikácie formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Mobilnej aplikácie, resp. jej jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Mobilnej aplikácie je v porovnaní s dokumentáciou k Mobilnej aplikácii (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie incidentu sa započítava len čas od nahlásenia Incidentu. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Mobilnej aplikácie Objednávateľom za účelom neutralizácie Incidentu,**
- h) **„Doba trvalého vyriešenia“** – je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu postupom v zmysle Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Mobilnej aplikácie, resp. jej jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Mobilnej aplikácie bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Mobilnej aplikácii (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie),
- i) **„Drobná požiadavka na zmenu“** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Mobilnej aplikácie, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Mobilnej aplikácie, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Mobilnej aplikácie, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD,
- j) **„Informačný systém pre správu incidentov a požiadaviek“** je elektronický informačný systém pre správu incidentov a požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto SLA Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu incidentov a požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.

- k) **„Komponent“** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Mobilnej aplikácii, a ktorý je doplnením alebo zmenou Mobilnej aplikácie.
- l) **„Bezpečnostný incident“** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Mobilnej aplikácie, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente,
- m) **„Bežný incident“** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Mobilnej aplikácie alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Mobilnej aplikácie ako celku alebo jej podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu alebo Nekritického incidentu,
- n) **„Kritický incident“** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Mobilnej aplikácie ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jej časť, alebo jej výpadkom časti Mobilnej aplikácie, ktorá obmedzuje použitie Mobilnej aplikácie v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Mobilnej aplikácie, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celej Mobilnej aplikácie na stanovený účel,
- o) **„Nekritický incident“** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Mobilnej aplikácie, jej funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa,
- p) **„HW“** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia,
- q) **„softvér“** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Mobilnej aplikácie a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy,
- r) **„SW“** alebo **„softvér 3. strany“** – je softvérový produkt, ktorý spĺňa znaky preexistentného obchodne dostupného SW, preexistentného obchodne nedostupného SW, preexistentného open source SW,¹
- s) **„Metodický pokyn pre riadenie IT projektov“** znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
- t) **„Metodika zabezpečenia“** je dokument špecifikovaný v bode 2.111 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí,
- u) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov,
- v) **„Objednávateľ“** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy,
- w) **„Objednávkové služby“** sú služby rozvoja definované v bode 3.5 SLA Zmluvy,
- x) **„Paušálne služby“** sú služby definované v bode 3.3 SLA Zmluvy,

¹ Ďalej pozri čl. 11 tejto SLA Zmluvy.

- y) „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy,
- z) „**Používateľ**“ je používateľ alebo beneficiár služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja Mobilnej aplikácie uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy,
- aa) „**Oprávnená osoba Objednávateľa**“ je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 14 tejto SLA Zmluvy,
- bb) „**Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa**“ je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 14 tejto SLA Zmluvy,
- cc) „**Oprávnená osoba Používateľa**“ je zástupca Používateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Používateľ Objednávateľovi a Poskytovateľovi.
- dd) „**Služby**“ sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Mobilnej aplikácií súlade s touto SLA Zmluvou.
- ee) „**Mobilná aplikácia**“ je informačný systém, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy,
- ff) „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov,
- gg) „**Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z.**“ alebo „**Vyhláška č. 85/2020 Z. z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov č. 85/2020 Z. z.,
- hh) „**Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.**“ alebo „**Vyhláška č. 78/2020 Z. z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy č. 78/2020 Z. z.,
- ii) „**Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.**“ alebo „**Vyhláška č. 179/2020 Z. z.**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy 179/2020 Z. z.,
- jj) „**Zákon o KB**“ znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
- kk) „**Zákon o ITVS**“ znamená zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
- ll) „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- mm) „**Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“ je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov.
- nn) „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Mobilnej aplikácie,
- oo) „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 2.4 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poisťnú zmluvu, s predmetom plnenia v prospech Objednávateľa, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy a to v lehote do 60 pracovných dní odo dňa podpisu SLA Zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poisťnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa tejto SLA Zmluvy. Nepredloženie poisťnej zmluvy v stanovenej lehote zakladá právo Objednávateľa odstúpiť od SLA Zmluvy. Zrušenie poisťnej zmluvy bez jej nahradenia inou poisťnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.
- 2.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy) alebo iný verejný obstarávateľ/obstarávateľ, ktorý nie je orgánom verejnej moci, založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.6 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
- 2.7 Používateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy) alebo iným verejným obstarávateľom/obstarávateľom, ktorý nie je orgánom verejnej moci, založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.8 Používateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že je oprávnený používať Mobilnú aplikáciu na základe licenčnej zmluvy uzatvorenej s Objednávateľom.
- 2.9 V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.

- 2.10 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa Verejného obstarávania.
- 2.11 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti dostupné na [CSIRT.SK \(gov.sk\)](http://CSIRT.SK.gov.sk),
- 2.12 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Mobilnej aplikácie na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 2.13 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Mobilnej aplikácie.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia, úprav, údržby a rozvoja Mobilnej aplikácie za účelom zabezpečenia jej riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Mobilná aplikácia integrovaná.
- 3.2 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.
- 3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi a Používateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky a údržby Mobilnej aplikácie v nasledovnom rozsahu:
 - a) poskytovanie služieb servisného hotline,
 - b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
 - c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
 - d) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Mobilnej aplikácie alebo jeho komponentov,
 - e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
 - f) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Mobilnej aplikácie, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
 - g) podpora pri realizácii rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj UX a služieb)
 - h) tvorba reportov a štatistík podľa požiadaviek Objednávateľa.(ďalej ako „**Paušálne služby**“).
- 3.4 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
- 3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s Prílohou č. 5 tejto Zmluvy na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).

- 3.6 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 tejto Zmluvy v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 tejto Zmluvy v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
- 3.7 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.
- 3.8 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení Beneficiárovi ku všetkým častiam Mobilnej aplikácie, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.9 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v SLA Zmluve a Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa a/alebo Používateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom písomne dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa a/alebo Používateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa a/alebo Používateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa a/alebo Používateľa, ktoré Objednávateľ a/alebo Používateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom 8 SLA Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži písomnou dohodou Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 4.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy.
- 4.4 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 5 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 6 SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie (ďalej ako „Záväzná ponuka“). Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov. Objednávateľ do 7 kalendárnych dní od doručenia Závaznej ponuky, Záväznú ponuku prijme a potvrdí ju písomne, alebo Záväznú objednávku odmietne.
- 4.5 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.

- 4.6 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej Závaznej ponuky Objednávateľom nezačne Objednávkovú službu do 7 kalendárnych dní realizovať bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za porušenie SLA Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:

- a) **Bežné incidenty,**
- b) **Bezpečnostné incidenty,**
- c) **Kritické incidenty,**
- d) **Nekritické incidenty.**

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

5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:

- a) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 17:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od nahlásenia Bežného incidentu,**
- b) pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 10 minút** od momentu nahlásenia Kritického incidentu bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia,
- c) pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 4 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 17:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu
- d) pri **Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch)** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 10 minút** v rámci časového pokrytia 24 hod. od pondelka do nedele od nahlásenia alebo zistenia Bezpečnostného incidentu, a to bez ohľadu na to, či k Bezpečnostnému incidentu došlo pri riadnom fungovaní Mobilnej aplikácie alebo v súvislosti s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom.

- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa a/alebo Používateľa Incidenty riešiť až do:

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

5.5 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:

- a) **Bežný incident** najneskôr do [6] hodín,
- b) **Kritický incident** najneskôr do [2] hodín,
- c) **Nekritický incident** a nasadiť v rámci plánovaných releasov,

d) **Bezpečnostný (kritický) incident** najneskôr do [2] hodín.

5.6 Požiadavky na riešenie Incidentov je Objednávateľ a/alebo Používateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Informačného systému pre správu incidentov a požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený Incident) Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu zo strany Objednávateľa a/alebo Používateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa a/alebo Oprávnená osoba Používateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ a/alebo Používateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

5.7 Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov postupovať nasledovne:

- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa/ Používateľa,
- b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
- c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do miesta poskytovania Služieb v zmysle čl. 4 SLA Zmluvy.

5.8 Oprávnenia Používateľa v zmysle tohto článku SLA Zmluvy sa týkajú explicitne incidentov Paušálnych služieb poskytovaných Poskytovateľom. Oprávnenia Používateľa týkajúce sa incidentov Objednávkových služieb sú vylúčené.

6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

6.1 Poskytovateľ predloží dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3 SLA Zmluvy Objednávateľovi a Používateľovi ešte pred podpísaním SLA Zmluvy. K akceptácií rozsahu v akom sa Paušálne služby budú poskytovať dochádza dňom podpisu SLA Zmluvy Zmluvnými stranami.

6.2 Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme na CD alebo DVD nosiči v čase akceptácie Paušálnych služieb a v jednom vyhotovení v písomnej forme.

6.3 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých Paušálnych službách Objednávateľovi a Používateľovi zároveň do 10. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA Zmluvy.

6.4 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v pláne realizácie v zmysle čl. 4.4 SLA Zmluvy v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ akceptuje poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Kategória	Popis	Povolený počet defektov
Kritická	Kritická vada s dopadom na základné funkcie Mobilnej aplikácie, ktorá by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnila prevádzku Mobilnej aplikácie, resp. v testovacom prostredí zastavila postup testov.	0
Bežná	Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Mobilnej aplikácie, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

- 6.5 Poskytovateľ a Objednávateľ sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa Objednávateľom. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 7 SLA Zmluvy.
- 6.6 Používateľ sa zaväzuje podpísať a odoslať Objednávateľovi akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do 5 pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov na strane Používateľa. Objednávateľ sa zaväzuje následne podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do 5 pracovných dní odo dňa obdržania akceptačného protokolu Objednávkových služieb od Používateľa. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty spolu 10 dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov, alebo ak Používateľ, alebo Objednávateľ nevnesú v týchto lehotách výhrady k akceptácii sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.
- 6.7 Poskytovateľ v rámci odovzdania Objednávkových služieb predloží Objednávateľovi zdrojové kódy k Objednávkovým službám alebo ich častiam v aktuálnej podobe. V prípade, ak Objednávkové služby alebo ich časť, sú autorským dielom v súlade s čl. 11 SLA Zmluvy, udelí Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas s používaním Objednávkových služieb alebo ich častí v podobe licencie, ktorej rozsah zodpovedá právnej úprave Autorského zákona a odovzdá všetku a akúkoľvek dokumentáciu, ktorá vznikla v súvislosti s poskytnutím Objednávkových služieb alebo ich častí; vlastnícke právo k dokumentácii prechádza na Objednávateľa jej prevzatím, tzn. momentom podpisu akceptačného protokolu k Objednávkovým službám.

7. ZÁRUKA A ODSTRANOVANIE VÁD

- 7.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba poskytnutá riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Mobilnej aplikácie.
- 7.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude poskytnuté také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11, platí, že Poskytovateľ zodpovedá, že taká Služba je čase dodania bez väd. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy, s výnimkou prípadov, ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenej osoby.

- 7.3 Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Charakteristika väd a lehoty na ich odstránenie sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto SLA Zmluvy.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy;
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia za účelom objektívnej možnosti poskytovať Služby podľa tejto SLA Zmluvy,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup nevyhnutne potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. znáša Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup hradí Poskytovateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- f) zabezpečiť odborných garantov pre účely prijímania poskytovaných Služieb podľa klasifikácií Služieb a nevyhnutných kompetencií na účely rozhodovania a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Mobilnej aplikácie, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

8.2 Používateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Paušálnych služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Paušálnych služieb,
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Používateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Paušálnych služieb,
- c) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Používateľa – v mieste plnenia u Používateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,

- d) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky legislatívne, metodické, koncepcné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Mobilnej aplikácie, ak bude Používateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

8.3 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa a/alebo Používateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa a/alebo Používateľa o každom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- a) pravidelne, v lehotách v zmysle čl. 6.4 SLA Zmluvy a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom a/alebo Používateľom, informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle SLA Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- b) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k piatemu dňu mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k prijatiu potvrdenia Závaznej ponuky Objednávkovej služby Objednávateľom až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
- c) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi a/alebo Používateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.

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

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

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

- a) Paušálne služby vo výške **€ 497,58 EUR** (slovom: štyristo deväťdesiat sedem eur a 58 centov) vrátane DPH mesačne. Paušálne výdavky za služby technickej podpory prevádzky budú v maximálnej výške 20,00 % z dodávky diela prepočítané na jeden (1) kalendárny mesiac. Po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom bude výška paušálnych služieb vypočítaná ako súčet pôvodných paušálnych služieb uvedených v tomto bode a nových paušálnych služieb, ktoré budú vypočítané v maximálnej výške 20,00 % prepočítané na jeden (1) kalendárny mesiac z dodávky objednaných služieb.
- b) Objednávkové služby vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto SLA Zmluvy.

- 9.2 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1a) tohto článku mesačne za každý kalendárny mesiac v lehote, v súlade s čl. 6.4 SLA Zmluvy za poskytnuté Paušálne služby. Za necelý mesiac poskytovania Paušálnych služieb sa účtuje pomerná časť, a síce za každý celý deň pomerná časť mesačnej ceny Paušálnych služieb. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu po Zvýšení ceny služieb podľa bodu 9.1 a) 2. vety bude

obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie po akceptácii objednávkových služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.

- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1b) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy.
- 9.4 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 9.5 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.6 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve, v znení neskorších predpisov. Prílohou faktúry musí byť zoznam Paušálnych služieb realizovaných za príslušný kalendárny mesiac, akceptačný protokol k Objednávkovým službám alebo iný podklad, na ktorom sa Zmluvné strany dohodli. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 9.7 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

10. ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodanej Mobilnej aplikácie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 10.2 Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Mobilnej aplikácie určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Mobilnej aplikácie.
- 10.3 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
- 10.4 **Úplny zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Mobilnú aplikáciu, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Mobilnej aplikácie (ďalej ako „**preexistenčný zdrojový kód**“).
- 10.5 Služby v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy v súlade najmä s Prílohou č. 2 tejto SLA Zmluvy
 - 10.5.1 zahŕňajú vytvorenie nasledovného vopred definovaného a od zvyšku Mobilnej aplikácie oddeliteľného modul (časť) Poskytovateľom pri plnení tejto SLA Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „**Modul**“)
 - 10.5.2 nezahŕňajú vytvorenie Modulu.
- 10.6 Vytvorený zdrojový kód (s výnimkou Modulu podľa bodu 10.5.1) vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude zverejnený v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z.

(s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistujúci zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.

- 10.7 Vytvorený zdrojový kód Modulu/ov vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu/ov bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch buď
- v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky č. 78/2020 Z.z. (verejné – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistujúci zdrojový kód, alebo
 - v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z.z. (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia - zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia).
- 10.8 Vytvorený zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Mobilnej aplikácie. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

11. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

11.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutia Služieb podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:

- vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
- použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Mobilnej aplikácie ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistujúci obchodne dostupný proprietárny SW**),
- použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Mobilnej aplikácie, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistujúci obchodne nedostupný proprietárny SW**),
- použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Mobilnej aplikácie, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (**tzv. preexistujúci open source SW**),

je k týmto Službám poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy a to na účel, pre ktorý bola Služba vytvorená a poskytnutá. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.

- 11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program (s

výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bola Mobilná aplikácia vytvorená. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Poskytovateľom podľa tejto SLA Zmluvy bude predmetom dodatku k SLA Zmluve. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu štátnej a verejnej správy Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúca Služba vytvorená, vrátane subjektov ovládaných v zmysle § 66a Obchodného zákonníka alebo subjektov zriadených orgánom štátnej, verejnej správy za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.

11.3 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program, ktorý je Modulom v súlade s čl. 10.5 SLA Zmluvy, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program.

- a) ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona s tým, že Objednávateľ je oprávnený šíriť na verejnosti takýto počítačový program aj formou otvoreného zdrojového kódu, vrátane práva Objednávateľa udeliť súhlas na použitie Služby tretej osobe (sublicenciu), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, najmä zákona č. 187/2021 Z. z. o ochrane hospodárskej súťaže a o zmene a doplnení niektorých zákonov, alebo pravidlami pre čerpanie prostriedkov zo štátneho rozpočtu, alebo
- b) podľa podmienok nasledovnej open source licencie²: /odkaz na celý text licencie a jej verziu/.

11.4 Licencia podľa bodu 11.2 a 11.3 SLA Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Mobilnej aplikácii upravené na základe tejto SLA Zmluvy.

- a) Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
- b) Odmena za udelenie licencie k Službe alebo jej časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto bode SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle článku 9 tejto SLA Zmluvy.

11.5 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkolvek zmene alebo inému

² Niektorá z licencií schválená iniciatívou Open Source Initiative, dostupné na <https://opensource.org/licenses>

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

- 11.6 Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasťam plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 11.7 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
- a) Ide o „preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia SLA Zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
 - b) Ide o „preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistentný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s čl. 11.2 SLA Zmluvy na používanie preexistentného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku.
 - c) Ide o „preexistentný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
- 11.8 Špecifikácia preexistentných SW podľa bodu 11.7 písm. a) až c) tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto SLA Zmluvy bude predmetom dodatku k SLA Zmluve.. Za predpokladu, že licencie podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom

aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku Mobilnej aplikácie.

- 11.9 Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 11.10 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia **preexistentných proprietárnych a open source SW (ďalej ako „preexistentný SW“)** v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 11.11 Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v súlade s bodom 9.4 SLA Zmluvy riadne uhradiť všetky tieto za celú dobu trvania SLA Zmluvy.
- 11.12 Poskytovateľ v súlade s čl. 9 SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
- 11.13 V prípade, že pri poskytnutí Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v dodatku k SLA Zmluve. a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia tohto článku v celom rozsahu podľa charakteru počítačového programu poskytnutého v zmysle SLA Zmluvy.
- 11.14 Autorské diela, preexistentné proprietárne SW diela alebo preexistentné open source diela iné ako uvedené v dodatku k SLA Zmluve. je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

12. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

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

poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo auditorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.

12.4 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:

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

12.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené Dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.

12.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 bod 1.1 písm. d) SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné Dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia Dôverné informácie druhej Zmluvnej strany tretej osobe.

13. BEZPEČNOSŤ

13.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa a Používateľa, ďalšie Objednávateľom a Používateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákomom o KB, Zákomom o ITVS a Vyhláškou č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.

13.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa a/alebo Používateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.

13.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Mobilnej aplikácie voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Mobilnej aplikácie vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.

13.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:

- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Mobilnú aplikáciu sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
- b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
- c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Mobilnej aplikácie na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
- d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
- e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi minimálne v zalepenej obálke);
- f) Mobilná aplikácia disponuje funkcionálnou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnou vypnutia používateľského účtu;
- g) všetky komponenty Mobilnej aplikácie sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
- i) všetky zmeny v Mobilnej aplikácii sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Mobilnej aplikácie spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
- j) na vyžiadanie Objednávateľa a/alebo Používateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- k) Na vyžiadanie Objednávateľa a/alebo Používateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa a/alebo Používateľa;
- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

14. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

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

14.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

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

14.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.

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

a) Za Objednávateľa:

- i. Meno a funkcia: Ing. Mgr. Andrej Kramár, Oprávnená osoba Objednávateľa
- ii. Telefonický kontakt: +421 903 211 411
- iii. e-mail: andrej.kramar@mirri.gov.sk

b) Za Poskytovateľa:

- i. Meno a funkcia: Ľudovít Grega, Oprávnená osoba Poskytovateľa
- ii. Telefonický kontakt: +421 948 981 684
- iii. e-mail: ludovit.grega@slovenskoit.sk

c) Za Používateľa:

- i. Meno a funkcia: plk. Mgr. Ing. Jana Tkáčiková, riaditeľka odboru správy informačných systémov polície, Prezídium Policajného zboru, Oprávnená osoba Poskytovateľa
- ii. Telefonický kontakt: +421 9610 51200
- iii. e-mail: Jana.Tkacikova@minv.sk

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

15. SÚČINNOSŤ

15.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle bodu 8.1a), a bodu 14.2e) tejto SLA Zmluvy.

15.2 Objednávateľ a/alebo Používateľ sú povinní počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe

jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a Používateľa a touto Zmluvou.

- 15.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená. Objednávateľ môže požadovať od Poskytovateľa predĺženie súčinnosti nad rámec trvania tejto SLA Zmluvy navyše na obdobie 6 mesiacov, v takomto prípade sú Zmluvné strany povinné uzavrieť dodatok k SLA Zmluve.
- 15.4 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť v zmysle bodu 15.3 tohto článku, najmä v oblasti:
- i. podpory a prípravy verejného obstarávania za účelom vysúťaženia nového poskytovateľa (najmä vo forme konzultácií zo strany Poskytovateľa),
 - ii. podpory pri podpise zmluvy s novým poskytovateľom (najmä vo forme zaškolenia zamestnancov, pracovníkov nového poskytovateľa),
 - iii. podpora vo forme ad hoc konzultácií a to aj po uplynutí platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy.

16. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA

- 16.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 16.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 16.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa a/alebo Používateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 16.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa a alebo Používateľa
- 16.4 Objednávateľ a/alebo Používateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 16.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa a/alebo Používateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa a/alebo Používateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa, zamestnancov Objednávateľa a/alebo Používateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 16.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa a/alebo Používateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA

Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa a/alebo Používateľa.

- 16.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

17. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 17.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 17.2 Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 17.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi a/alebo Používateľovi porušením povinnosti poskytovať Služby v zmysle SLA Zmluvy riadne alebo včas.
- 17.4 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa a/alebo Používateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa a/alebo Používateľa písomne upozorniť. Ak Objednávateľa a/alebo Používateľa na nevhodnosť pokynov písomne neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa a/alebo Používateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne písomne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej trval.
- 17.5 V prípade, ak dôjde k škode na strane Objednávateľa, ktorá bola spôsobená konaním Poskytovateľa, zodpovedá za takto spôsobenú škodu v celom rozsahu Poskytovateľ.
- 17.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto SLA Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 17.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nespĺní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nespĺnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy.
- 17.8 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým Službám poskytnutým v zmysle tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie Služby.

- 17.9 Za konanie vylučujúce zodpovednosť sa považuje konanie/nekonanie riadiaceho orgánu, sprostredkovateľského orgánu, certifikačného orgánu, orgánu auditu alebo iného orgánu oprávneného vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle zákona č. 292/204 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**Zákon o EŠIF**“) za predpokladu, že plnenie SLA Zmluvy je realizáciou projektu financovaného z európskych štrukturálnych a investičných fondov EÚ.

18. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 18.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi a/alebo Používateľovi Služby riadne a včas, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním. Poskytovateľ nebude povinný zaplatiť zmluvnú pokutu, ak porušenie zabezpečenej povinnosti nezavinil.
- 18.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť kritickú vadu Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Poskytovateľ nebude povinný zaplatiť zmluvnú pokutu, ak porušenie zabezpečenej povinnosti nezavinil.
- 18.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť bežnú vadu Služby druhej a tretej úrovne (B), (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1%** z ceny Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Poskytovateľ nebude povinný zaplatiť zmluvnú pokutu, ak porušenie zabezpečenej povinnosti nezavinil.
- 18.4 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Zmluvnej strany na náhradu škody v celom rozsahu, ktorá bola spôsobená porušením povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta.

19. ZMENY ZMLUVY

- 19.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Mobilnej aplikácie a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany zmenia SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 19.2 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, uzatvoria dodatok k tejto SLA Zmluve.
- 19.3 Akákoľvek zmena Zmluvy sa vykoná formou písomného dodatku podpísaného štatutárnymi zástupcami Zmluvných strán.

20. POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA

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

- 20.1 Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa čl. 9 tejto Zmluvy sú finančné prostriedky z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci operačnej osi 7 pre programové obdobie 2014 – 2020) a tiež finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa stáva súčasťou systému riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov a systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon č. 357/2015 Z. z.“), zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon o EŠIF a v zmysle ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.
- 20.2 Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky zmeny v systéme riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov, Systéme finančného riadenia alebo v právnych dokumentoch vydaných oprávnenými osobami, z ktorých pre Poskytovateľa vyplývajú práva a povinnosti v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy a Zmluvy o poskytnutí NFP, ak boli tieto dokumenty zverejnené na verejne dostupnom webovom sídle/webovej stránke, sú pre Poskytovateľa záväzné dňom ich zverejnenia.
- 20.3 Okrem povinností uvedených v tejto SLA Zmluve je Poskytovateľ povinný strieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami súvisiaceho s poskytnutými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, ako aj do termínov stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do implementácie fondov Európskej únie, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto SLA Zmluvy.
- 20.4 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/auditu/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v nasledujúcom bode a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov a to počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP a to až do 31.12.2029. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v článku 90 Nariadenia Rady (ES) č. 1083/2006 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1083/2006 pre programové obdobie 2014 – 2020) alebo článku 32 Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) č. 908/2014 o čas trvania týchto skutočností. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami Objednávateľa. Poverení zamestnanci Objednávateľa vykonávajúci kontrolu majú počas celého programového obdobia Operačného programu Integrovaná infraštruktúra prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto SLA Zmluvy.
- 20.5 Oprávnenými osobami sú najmä:
- a) zástupcovia Objednávateľa a ním poverené osoby,
 - b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,

- c) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad pre verejné obstarávanie, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
- d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
- e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
- f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,
- g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.

20.6 Poskytovateľ berie na vedomie, že sprostredkovateľský orgán operačného programu Integrovaná infraštruktúra alebo iného operačného programu prioritná os 7 pre programové obdobie 2014 – 2020 (ďalej ako „**Sprostredkovateľský orgán**“) je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly v nevyhnutnom rozsahu oprávnený od Objednávateľa alebo od osoby, ktorá je vo vzťahu k finančnej operácii alebo jej časti Poskytovateľom výkonov, prác alebo služieb alebo akejkoľvek inej osoby, ktorá má informácie, doklady alebo iné podklady, ktoré sú potrebné pre výkon finančnej kontroly, ak ich poskytnutie nebráni osobitný predpis (ďalej ako „**Tretia osoba**“):

- a) vyžadovať a odoberať, v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste;
- b) vyžadovať od tretej osoby súčinnosť v rozsahu oprávnení podľa zákona č. 357/2015 Z. z.;
- c) osoby poverené na výkon kontroly sú oprávnené v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch okrem oprávnení uvedených v predchádzajúcich písmenách vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok tretej osoby, alebo vstupovať do obydlia, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti;
- d) oboznámiť sa pri začatí finančnej kontroly na mieste s bezpečnostnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na priestory, v ktorých sa vykonáva finančná kontrola na mieste.

20.7 Sprostredkovateľský orgán je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly podľa zákona č. 357/2015 Z. z. povinný potvrdiť tretej osobe odobratie poskytnutých originálov alebo úradne osvedčených kópií dokladov, písomností, záznamov dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrení, informácií, dokumentov a iných podkladov súvisiacich s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste a zabezpečiť ich riadnu ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím (uvedené potvrdenie sa vydáva, ak sprostredkovateľský orgán žiada o poskytnutie podkladov nad rámec definovaný Zmluvou o poskytnutí NFP); tieto veci sprostredkovateľský orgán vráti bezodkladne tomu, od koho sa vyžiadali, ak nie sú potrebné na konanie podľa zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, alebo na iné konanie podľa osobitných predpisov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa počas vykonávania kontroly u Poskytovateľa.

20.8 Okrem povinností uvedených v tejto SLA Zmluve je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi primeranú súčinnosť pri plnení predmetu tejto SLA Zmluvy a to najmä pri:

- a) schvaľovaní programu;
- b) schvaľovaní predbežnej správy;

- c) zabezpečení prístupu k aktuálnym postupom a metodickým usmerneniam Objednávateľa;
- d) zabezpečení prístupu do informačných systémov CEDIS a ITMS v zmysle povinností vyplývajúcich z platných postupov;
- e) plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytnutí NFP a podmienok pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť v rámci programového obdobia 2014 - 2020;
- f) zabezpečení procesu ukončenia EŠIF v rámci programového obdobia 2014 - 2020.

- 20.9 Vykonaním kontroly oprávnenej osoby podľa Zmluvy o poskytnutí NFP nie je dotknuté právo riadiaceho orgánu alebo iného oprávneného orgánu na vykonanie novej kontroly/vládneho auditu, a to počas celej doby účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP.
- 20.10 Účastníci tejto SLA Zmluvy sa zaväzujú, že počas poskytovania Služieb vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy budú navzájom spolupracovať a vyvinú maximálne úsilie a súčinnosť, aby bol predmet tejto SLA Zmluvy naplnený. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov.
- 20.11 Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení predmetu tejto SLA Zmluvy s odbornou starostlivosťou a dodať predmet SLA Zmluvy podľa svojich najlepších schopností a v súlade s podmienkami uvedenými v SLA Zmluve.
- 20.12 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ sa zaväzuje sledovať a dodržiavať všetky zmeny prijímané orgánmi Európskej únie a orgánmi verejnej správy a realizovať ad hoc konzultácie s Objednávateľom a bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na dôležité skutočnosti vzťahujúce sa na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 20.13 Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je povinný pred podpisom tejto SLA Zmluvy predložiť dokumentáciu z Verejného obstarávania na kontrolu riadiacemu orgánu a/alebo sprostredkovateľskému orgánu pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 pre programové obdobia 2014 – 2020 a následne na základe vyzvania uvedeného riadiaceho orgánu a/alebo sprostredkovateľského orgánu podať Úradu pre verejné obstarávanie podnet na výkon kontroly ním zadávanej zákazky podľa ustanovenia § 169 ods. 2 ZVO.

21. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

21.1 Táto SLA Zmluva zaniká:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- c) písomným odstúpením od SLA Zmluvy Zmluvnou stranou,
- d) výpoveďou zo strany Objednávateľa alebo Poskytovateľa aj **bez uvedenia dôvodu s 1 mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená druhej Zmluvnej strane.

21.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov ustanovených v zákone alebo v SLA Zmluve. Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu sídla druhej Zmluvnej strany.

21.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany

sa osobitne dohodli, že porušenie SLA Zmluvy je podstatné (i) ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo možné odôvodnene predpokladať s prihliadnutím na účel SLA Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy alebo (ii) ak je tak stanovené v tejto SLA Zmluve.

21.4 Podstatným porušením Zmluvy je najmä:

- a) vyhlásenia konkurzu na majetok Poskytovateľa alebo zastavenia konkurzného konania pre nedostatok majetku alebo zrušenia konkurzu pre nedostatok majetku,
- b) ak sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka, je preukázateľne v úpadku alebo ak majetok Poskytovateľa je predmetom exekučného konania, Poskytovateľ vstúpi do likvidácie, preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť,
- c) ak bude Poskytovateľ právoplatným rozhodnutím súdu uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní,
- d) ak dôjde k právoplatnému odsúdeniu štatutárneho orgánu/člena štatutárneho orgánu/dozorného orgánu Poskytovateľa za trestný čin korupcie, za trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie, za trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti;
- e) ak dôjde k právoplatnému odsúdeniu Poskytovateľa a/alebo jej štatutárneho orgánu/člena štatutárneho orgánu/dozorného orgánu za akýkoľvek úmyselný trestný čin alebo trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním v oblasti IT technológií, výkonom jeho činnosti alebo za trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe,
- f) ak sa právoplatným rozhodnutím súdu preukáže, že Poskytovateľ ponúkol alebo dal úplatok ktorémukoľvek zamestnancovi alebo oprávnenému zástupcovi Objednávateľa.

21.5 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA Zmluvy, ak Zmluvná strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.

21.6 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto SLA Zmluvy v prípadoch nepodstatného porušenia SLA Zmluvy, môže na základe vlastného uváženia vyzvať druhú Zmluvnú stranu na písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie.

21.7 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA Zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA Zmluvy si ponechá odovzdané plnenie, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre druhú Zmluvnú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť poskytnutej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.

21.8 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ust. SLA Zmluvy alebo zákona tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.

21.9 V prípade zániku SLA Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jeho dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať súčinnosť od Poskytovateľa v zmysle čl. 15 SLA Zmluvy až

do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA Zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA Zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 15 SLA Zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 18 SLA Zmluvy.

- 21.10 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto SLA Zmluvy na základe písomného oznámenia/ oznámení adresovaného/ adresovaných Poskytovateľovi uplatniť opciu a tým predĺžiť obdobie trvania SLA Zmluvy o 12 kalendárnych mesiacov.
- 21.11 Písomné oznámenie o uplatnení opcie je povinný Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi najneskôr 1 kalendárny mesiac pred uplynutím doby, na ktorú bola SLA Zmluva uzavretá.
- 21.12 V prípade, ak opcia nebude riadne a včas uplatnená u Poskytovateľa, Objednávateľ je povinný v súlade s legislatívou Slovenskej republiky obstaráť nového poskytovateľa Služieb a to ku dňu nasledujúcemu po dni uplynutia doby, na ktorú bola SLA Zmluva uzavretá, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA Zmluvy.
- 21.13 Ak nedôjde k uplatneniu opcie v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová SLA Zmluva v súlade s bodom 21.12 tohto článku, je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA Zmluvy a to až do uzatvorenia novej SLA Zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA Zmluve. Takéto predĺženie SLA Zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA Zmluvy.
- 21.14 Ustanovenia článku 21 tejto SLA Zmluvy týkajúce sa ukončenia a predĺženia SLA Zmluvy sa netýkajú Používateľa a to ani len sčasti. Právo na ukončenie a predĺženie SLA Zmluvy v zmysle tohto článku 21 má iba Poskytovateľ a Objednávateľ.

22. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 22.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu všetkými Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 22.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do vyčerpania maximálnej výšky plnenia v zmysle štruktúrovaného rozpočtu, ktorý tvorí prílohu č. 8 tejto SLA Zmluvy.
- 22.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia.
- 22.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 22.5 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.

- 22.6 Zmluvné strany sa podpisom SLA Zmluvy dohodli, že vyplývajú z samotnej podstaty postavenia Zmluvnej strany Používateľa, jeho práva a povinnosti sú pri realizácii niektorých zmluvných úkonov obmedzené pri dodržaní pravidiel a kogentných ustanovení právnej úpravy Slovenskej republiky.
- 22.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - b) **Príloha č. 2:** Popis Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - c) **Príloha č. 3:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
 - d) **Príloha č. 4:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
 - e) **Príloha č. 5:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
 - f) **Príloha č. 6:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
 - g) **Príloha č. 7:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
 - h) **Príloha č. 8:** Štruktúrovaný rozpočet
- 22.8 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v šiestich vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dva rovnopisy sú pre Objedávateľa, dva rovnopisy sú pre Používateľa a dva rovnopisy sú pre Poskytovateľa.
- 22.9 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

[PODPISY NA NASLEDUJÚCEJ STRANE]

V Bratislave dňa ____.

V Bratislave dňa 30.09.2021

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a
informatizácie Slovenskej republiky

Slovensko IT, a. s.

Mgr. art. Veronika Remišová, M.A., ArtD.,

Ing. Pavol Miroššay – predseda predstavenstva,

podpredsedníčka vlády a ministerka investícií,
regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej
republiky

Ing. Štefan Takáč – člen predstavenstva

V Bratislave dňa ____.

Používateľ:

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky

Ing. Roman Mikulec MSc.

Minister vnútra Slovenkej republiky

Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Poskytovateľ bude vykonávať Služby prostredníctvom špecialistov, ktorí budú poskytovať Služby na mieste určenom v článku 4 SLA Zmluvy a poskytovať podporu po telefóne, elektronicky alebo priamo na mieste, v prevádzkovom priestore serverovej farmy, po dobu nevyhnutnú na odstránenie Incidentu.

Nahlasovanie incidentov sa realizuje u Poskytovateľa na kontaktných údajoch: email: servicedesk@slovenskoit.sk, telefonický kontakt: 0850 221 011.

Dohodnuté hodiny pokrytia sú pre **nekritické** systémy sú **Pondelok – Piatok, 7:00 – 17:00** (okrem uznaných štátnych sviatkov).

Dohodnuté hodiny pokrytia pre podporu **kritických** systémov sú **Pondelok – Nedeľa, 00:00 – 24:00**.

Príloha č. 2: Popis Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Úrovne podpory používateľov:

Help Desk Poskytovateľa bude realizovaný cez 2 úrovne podpory L2 a L3, s nasledujúcim označením:

- **L2 podpory Mobilnej aplikácie** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou Mobilnej aplikácie (zabezpečuje prevádzkovateľ Mobilnej aplikácie zabezpečuje úspešný uchádzač).
- **L3 podpory Mobilnej aplikácie** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe tejto SLA Zmluvy (zabezpečuje úspešný uchádzač).

Riešenie incidentov – SLA parametre

Za incident je považovaná chyba Mobilnej aplikácie, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou Mobilnej aplikácie. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia Mobilnej aplikácie napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu alebo komunikačnej infraštruktúry.

- Označenie naliehavosti incidentu:

Označenie naliehavosti incidentu	Závažnosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
A	Kritická	Chyba, ktorá spôsobuje nefunkčnosť celej aplikácie. Výskyt takejto chyby zapríčini nemožnosť pokračovať v procese (krokoch) získania certifikátu, nemožnosť jeho opakovaného zobrazenia na displeji MT, chybného, alebo neúplného zobrazenia QR kódu, „mrznutie aplikácie“ a pod. Pri výskyte chyby neexistuje náhradné riešenie (tzv. workaround).
B	Vysoká	Chyba, ktorá spôsobuje chybné zobrazenie údajov, potrebných pre identifikáciu osoby, alebo výsledku testu, informácií o vakcíne, dátumu jej podania a pod.
C	Stredná	Chyba, ktorá spôsobí pomalú odozvu Mobilnej aplikácie, alebo chybné načítanie/zobrazenie „nekritických“ údajov.
D	Nízka	Kozmetické chyby bez dopadu na funkčnosť Mobilnej aplikácie, alebo správnosť zobrazenia dôležitých údajov.

- možný dopad:

Označenie závažnosti incidentu		Popis dopadu
1	katastrofický	katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát,
2	značný	značný dopad alebo strata dát
3	malý	malý dopad alebo strata dát

- Výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s best practices ITIL V3 uvedený v nasledovnej matici:

Matica priority incidentov		Dopad		
		Katastrofický - 1	Značný - 2	Malý - 3
Naliehavosť	Kritická – A 1	1	2	3
	Vysoká - B 2	2	3	3
	Stredná - C 3	2	3	4
	Nízka - D 4	3	4	4

Vyžadované reakčné doby:

Označenie priority incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾	Spoľahlivosť ⁽³⁾ (počet incidentov za mesiac)
1	Do 10 minút	2 hodín	1
2	Do 10 minút	2 hodín	2
3	2 hodín	6 hodín	4
4	4 hodín	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	

- Požiadavky na hlásenie Incidentov sa spracúvajú 24 hodín a 7 dní v týždni.
- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom a vyriešením incidentu úspešným uchádzačom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu verejným obstarávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť verejného obstarávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je úspešný uchádzač oprávnený požadovať od verejného obstarávateľa schválenie riešenia incidentu.
- (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.
- (4) Incidenty nahlásené verejným obstarávateľom úspešnému uchádzačovi v rámci testovacieho prostredia
 - a) Majú prioritu 3 a nižšiu
 - b) Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
 - c) Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vzťahujúci k práve testovanej funkcionalite

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

- Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)

- Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)
Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky

Príloha č. 3: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Paušálne služby budú Poskytovateľom poskytované v období trvania do vyčerpania maximálnej výšky plnenia v zmysle štruktúrovaného rozpočtu, ktorý tvorí prílohu č. 8 tejto SLA Zmluvy nasledovným spôsobom:

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

Príloha č. 4: Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia

Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Objednávka, podpísaná zodpovednou osobou s oprávnením podpisovať za Objednávateľa sa distribuuje poštou na poštovú adresu poskytovateľa uvedenú v tejto SLA Zmluve.

Príloha č. 5: Objednávkový formulár na Objednávkové služby

Vzory formulárov

Vzory formulárov, ktoré sú obsahom tejto prílohy SLA Zmluvy sú zároveň uložené na projektovom úložisku Sekcia ITVS - SR Projekt DGC - PM Cervenka - Všetky dokumenty (sharepoint.com), ktoré prevádzkuje

Poskytovateľ.

Umiestnenie vzorov formulárov:

Meno formulára	Dokument	Účel
Požiadavka na rozšírenie funkcionality (RFC)	<i>RFC_IDNNNN_Sablona.docx</i>	Minimálne náležitosti pre rozsah požiadavky rozvoja Mobilnej aplikácie
Štúdia realizovateľnosti (FS – feasibility study)	<i>FS_IDNNNN_Sablona.docx</i>	Minimálne náležitosti pre rozsah FS.
Akceptačný protokol (AP) podľa objednávky	<i>AP_IDNNNNN.docx</i>	Minimálne náležitosti pre rozsah AP podľa objednávky.
DFŠ	<i>DFS_IDNNNNN_Sablona.docx</i>	Minimálne náležitosti pre rozsah DFŠ.

Vzory formulárov definované v tejto prílohe je možné meniť a dopĺňať po vzájomnej dohode Zmluvných strán bez nutnosti spracovania dohodnutých zmien formou dodatku k SLA Zmluve.

V prípade ak nedôjde k vzájomnej dohode Zmluvný strán na zmene formulárov podľa predchádzajúceho bodu, Zmluvné strany sa zaväzujú pri plnení predmetu SLA Zmluvy vyhádzať z formulárov v takej podobe, v akej sú uvedené v tejto prílohe.

Príloha č. 6: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

Cenovú kalkuláciu Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Vzor cenovej kalkulácie môže vychádzať z Prílohy č. 8.

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Manažérsky produkt

Dodávateľ:

Slovensko IT,a.s.
Štúrova 27
040 01
Košice
IČO: 53268652

Objednávateľ 1:

MIRRI SR
Štefánikova 15
811 05
Bratislava
IČO: 50349287

Zodpovedná osoba:

XXXX

Zodpovedná osoba:

Ladislav Tamáš

Zodpovedná osoba:

XXXXX

Názov projektu: ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI MOBILNEJ APLIKÁCIE
Over Pass SPECIAL

Realizátor projektu: Slovensko IT,a.s.

Financovanie: Štátny rozpočet

Dátum vystavenia správy: XXXX.2021

Miesto: Bratislava

Verzia: 1.01

Verzia a história dokumentu:

ID	Verzia	Popis	Autor
1.	• 1.01	• Prvá verzia dokumentu akceptačného protokolu	•

Predmet akceptácie:

Objednávateľ/Prijímateľ týmto potvrdzuje prevzatie nasledovných produktov a služieb zo strany dodávateľa:

ID	Označenie produktu	Kontrola kvality
1.	<ul style="list-style-type: none">• Prototyp Mobilnej aplikácie v testovacom prostredí	<ul style="list-style-type: none">• Funkčné / nefukčné /doba dodania splnená
2.	<ul style="list-style-type: none">• Zdrojový kód aplikácie	<ul style="list-style-type: none">• Funkčné / nefukčné /doba dodania splnená
3.	<ul style="list-style-type: none">• Testovanie na platforme Android	<ul style="list-style-type: none">• Funkčné / nefukčné /doba dodania splnená
4.	<ul style="list-style-type: none">• Testovanie na platforme iOS	<ul style="list-style-type: none">• Funkčné / nefukčné /doba dodania splnená
5.	Splnenie podmienok pre UAT a následné nasadenie do Live prostredie <ul style="list-style-type: none">• Implementácie notifikačného a kľúčového server• Modul pre odosielanie SMS správ	<ul style="list-style-type: none">• Funkčné / nefukčné /doba dodania splnená
6.	<ul style="list-style-type: none">• Sprievodná dokumentácia	<ul style="list-style-type: none">• Požadovaný rozsah
7.	<ul style="list-style-type: none">• Akceptácia paušálnych služieb na základe mesačného výkazu prác	<ul style="list-style-type: none">• Požadovaný rozsah

Odkazy na relevantné doklady o vykonaných testoch a kontrolách kvality (testovacie protokoly, záznamy o kontrole, záznamy o pripomienkovaní a pod.) sú uvedené v stĺpci **Kontrola kvality**.

Vady a nedorobky:

Dodávateľ zároveň potvrdzuje nasledovné výhrady a nedorobky dodaných produktov a služieb (a zároveň sa zaväzuje ich odstrániť v dohodnutých lehotách:

ID	Označenie produktu	Výhrada dodávateľa	Spôsob riešenia	Termín
1.	<ul style="list-style-type: none">• Prototyp Mobilnej aplikácie v testovacom prostredí	N/A	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•
2.	<ul style="list-style-type: none">• Zdrojový kód aplikácie	N/A	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•
3.	<ul style="list-style-type: none">• Testovanie na platforme Android	N/A	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•
4.	<ul style="list-style-type: none">• Testovanie na platforme iOS	N/A	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•
5.	<ul style="list-style-type: none">• Splnenie podmienok pre produkčné prostredie• Implementácie notifikačného a kľúčového servera	N/A	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•
6.	<ul style="list-style-type: none">• Sprievodná dokumentácia	N/A	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">•

Záverečné vyjadrenie:

Prijímateľ týmto potvrdzuje nasledovné stanovisko k akceptácii produktov a objednávkových služieb ako aj k súhlasu na úhradu platieb za tieto produkty a služby dodávateľovi:

X	<p>Plná akceptácia</p> <p>Odovzdanie produktov a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade s požiadavkami / s objednávkou č. XXXX</p> <p>Objednávateľ vyjadruje súhlas/ nesúhlas s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole.</p>
	<p>Podmienečná akceptácia</p> <p>Odovzdanie produktov a služieb prebehlo s výhradami, ktoré nebránia ich prevzatiu a používaniu. Dodávateľ sa zaviazal dodatočne odstrániť všetky uvedené výhrady v termínoch, ktoré prijímateľ odsúhlasil.</p> <p>Objednávateľ preto vyjadruje súhlas / nesúhlas s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole.</p>
	<p>Odmietnutie prevzatia</p> <p>Objednávateľ vyjadruje zásadný nesúhlas s dodanými produktmi a službami dodávateľa a požaduje odstránenie všetkých väd a nedorobkov v termínoch, ktoré odsúhlasili spoločne s dodávateľom.</p> <p>Objednávateľ vyjadruje súhlas / nedáva súhlas na úhradu platieb dodávateľovi za produkty a služby v uvedené v tomto protokole.</p>

Prosíme, vyznačiť krížikom správnu odpoveď.

Vyhotovené v dvoch rovnopisoch – jeden pre prijímateľa a jeden pre dodávateľa.

V Bratislave, dňa : XXXX.2021

Príloha č. 8: Štruktúrovaný rozpočet

1. Prevádzka a podpora prevádzky

a. SLA prevádzka aplikácií za 1 kalendárny mesiac za dodané dielo

Podpora prevádzky (SLA) na už dodané dielo - mobilné aplikácie								
P.č.	Podpora prevádzky (Názov modulu, služby alebo funkcie)	Názov výdavku aktivity (konkrétne pracovná rola)	MJ (človekodenň/kus)	Jednotková cena bez DPH (v EUR)	Počet jednotiek	Spolu bez DPH (v EUR)	Spolu s DPH (v EUR)	
Aplikácia OverPass SPECIAL - Android (apk)								
1.	Podpora prevádzky	Programátor/vývojár	ČD	499,00 €	0,25	124,75 €	149,70 €	
2.	Podpora prevádzky	IT Tester	ČD	320,00 €	0,75	240,00 €	288,00 €	
3.	Podpora prevádzky	Špecialista pre infraštruktúry	ČD	499,00 €	0,1	49,90 €	59,88 €	
Medzisúčet SPOLU							414,65 €	497,58 €
Spolu Podpora prevádzky (SLA) / 1 kalendárny mesiac							414,65 €	497,58 €

b. Indikativná cena prevádzky a rozvoja aplikácií pre ETAPA 1

Rozvoj aplikácií ETAPA 1 – s možnosťou čiastkového plnenia a akceptáciou v niekoľkých releasoch							
P.č.	Rozvoj aplikácií a zmenové požiadavky (Názov modulu, služby alebo funkcie)	Názov výdavku aktivity (konkrétne pracovná rola)	MJ (človekodoň/kus)	Jednotková cena bez DPH (v EUR)	Počet jednotiek	Spolu DPH (v EUR)	Spolu bez DPH (v EUR)
Aplikácia OverPass SPECIAL - Android (apk)							
1.	Rozvoj aplikácií	Programátor/Vývojár	ČD	499,00 €	82	40 918,00 €	49 101,60 €
2.	Rozvoj aplikácií	IT Tester	ČD	320,00 €	49	15 680,00 €	18 816,00 €
3.	Rozvoj aplikácií	UX Dizajnér	ČD	260,00 €	8	2 496,00 €	2 496,00 €
4.	Rozvoj aplikácií	Projektový manažér	ČD	499,00 €	12	5 988,00 €	7 185,60 €
5.	Rozvoj aplikácií	IT Analytik	ČD	370,00 €	16	5 920,00 €	7 104,00 €
6.	Rozvoj aplikácií	Špecialista pre infraštruktúry	ČD	499,00 €	3,25	1 621,75 €	1 946,10 €
SPOLU investičné náklady						72 207,75 €	86 649,30 €
Aplikácia OverPass SPECIAL - Android (apk)							
1.	Podpora prevádzky	Programátor/vývojár	ČD	499,00 €	1	499,00 €	598,80 €
2.	Podpora prevádzky	IT Tester	ČD	320,00 €	2	640,00 €	768,00 €
3.	Podpora prevádzky	Špecialista pre infraštruktúry	ČD	499,00 €	0,25	124,75 €	149,70 €
Medzisúčet SPOLU							
Spolu Podpora prevádzky (SLA) / 1 kalendárny mesiac - po akceptácii aj časti rozvoja aplikácie - navýšenie pôvodnej SLA o túto sumu						1 263,75 €	1 516,50 €
Spolu Podpora prevádzky (SLA) / 1 kalendárny mesiac - pred rozvojom + suma za rozvoj						1 678,40 €	2 014,08 €

2. Indikatívna cena prevádzky a rozvoja aplikácií pre ETAPA 2

Rozvoj aplikácií ETAPA 2 – s možnosťou čiastkového plnenia a akceptáciou v niekoľkých releasoch							
P.č.	Rozvoj aplikácií a zmenové požiadavky (Názov modulu, služby alebo funkcie)	Názov výdavku aktivity (konkrétna pracovná rola)	MJ (človekodoň/kus)	Jednotková cena bez DPH (v EUR)	Počet jednotiek	Spolu DPH (v EUR)	Spolu bez DPH (v EUR)
Aplikácia OverPass SPECIAL - Android (apk)							
1.	Rozvoj aplikácií	Programátor/Vývojár	ČD	499,00 €	122,5	61 127,50 €	73 353,00 €
2.	Rozvoj aplikácií	IT Tester	ČD	320,00 €	73,5	23 520,00 €	28 224,00 €
3.	Rozvoj aplikácií	UX Dizajnéer	ČD	260,00 €	12	3 120,00 €	3 744,00 €
4.	Rozvoj aplikácií	Projektový manažér	ČD	499,00 €	12	5 988,00 €	7 185,60 €
5.	Rozvoj aplikácií	IT Analytik	ČD	370,00 €	24	8 880,00 €	10 656,00 €
6.	Rozvoj aplikácií	Špecialista pre infraštruktúry	ČD	499,00 €	4,75	2 370,25 €	2 844,30 €
				105 005,75 €		126 006,90 €	
SPOLU investičné náklady							
Aplikácia OverPass SPECIAL - Android (apk)							
1.	Podpora prevádzky	Programátor/Vývojár	ČD	499,00 €	1,25	623,75 €	748,50 €
2.	Podpora prevádzky	IT Tester	ČD	320,00 €	2,75	880,00 €	1 056,00 €
3.	Podpora prevádzky	Špecialista pre infraštruktúry	ČD	499,00 €	0,5	249,50 €	299,40 €
						1 753,25 €	2 103,90 €
Medzisúčet SPOLU							
Spolu Podpora prevádzky (SLA) / 1 kalendárny mesiac - po akceptácii aj časti rozvoja aplikácie - navýšenie pôvodnej SLA o túto sumu						1 753,25 €	2 103,90 €
Spolu Podpora prevádzky (SLA) / 1 kalendárny mesiac - pred rozvojom + suma za rozvoj						3 431,65 €	4 117,98 €

3. Sumár maximálnej ceny podpory prevádzky (SLA) a rozvoja aplikácií pre ETAPA 1 a ETAPA 2
Pre Aplikácia OverPass SPECIAL - Android (apk)

Podpora prevádzky (SLA) pre dodané dielo, rozvoj aplikácií a podpora prevádzky (SLA) pre ETAPA 1 a ETAPA 2			
Sumárna cenová tabuľka - uvádza sa maximálna možná hodnota			
Spolu Podpora prevádzky (SLA) do konca roka 2021 (v prípade, ak nedôjde k rozvoju aplikácií)		1 658,60 €	1 990,32 €
SPOLU investičné náklady ETAPA 1		72 207,75 €	86 649,30 €
SPOLU investičné náklady ETAPA 2		105 005,75 €	126 006,90 €
ETAPA 1 - Spolu Podpora prevádzky (SLA) / Kalendárny rok - rozvoj aplikácií + pôvodná SLA - maximálna hodnota (x12)		20 140,80 €	24 168,96 €
ETAPA 2 - Spolu Podpora prevádzky (SLA) / Kalendárny rok - rozvoj aplikácií + pôvodná SLA - maximálna hodnota (x12)		41 179,80 €	49 415,76 €
Celkové predpokladané náklady pre podporu prevádzky a rozvoj aplikácií		240 192,70 €	288 231,24 €