

Zmluva o zabezpečení technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja IS eranet

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov, v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov

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

medzi:

Názov:	Trnavský samosprávny kraj
Sídlo:	Starohájska 10, 917 01 Trnava
IČO:	37836901
Zastúpená:	Mgr. Jozef Viskupič, predseda TTSK
Bankové spojenie (názov banky):	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	SK18 8180 0000 0070 0050 1106

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno:	Innovis, s.r.o.
Sídlo:	Moldavská cesta 10/B, 040 11 Košice
IČO:	47894458
IČ DPH:	SK2024139656
Osoba oprávnená konať:	Ing. Mojmír Prídavok, PhD., konateľ
Registrácia:	Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 36278/V
Bankové spojenie (názov banky):	Československá obchodná banka, a.s.
Číslo účtu:	SK46 7500 0000 0040 2051 2351
IBAN/SWIFT:	CEKOSKBX

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

Objednávateľ je prevádzkovateľom IS eranet Trnavského samosprávneho kraja.

- A. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj IS eranet.

- B. Objednávateľ vyhlásil priame rokovacie rokovanie v zmysle zákona o verejnom obstarávaní, ktorého predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
- C. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného 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.
- D. 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) **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- b) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
- c) **Dôvernou informáciou** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia,
 - 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).

Informačný systém - označenie systému na riadenie vybraných vnútropodnikových procesov, jeho hardvérových a softvérových súčastí, vrátane databáz, potrebných na prevádzku portálu eranet.sk a poskytovanie ďalších služieb Poskytovateľom. Elektronický informačný systém slúži na správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.

- d) **SW** alebo **softvér** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.

- e) **Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- f) **Objednávateľ** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- g) **Objednávkové služby** sú služby popísané v bode 3.4 SLA Zmluvy.
- h) **Paušálne služby** sú služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
- i) **Poskytovateľ** je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- j) **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi pri podpise Zmluvy.
- k) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi pri podpise tejto Zmluvy.
- l) **Služby** sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
- m) **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,
- n) **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.
- o) **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.
- p) **ZVO** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- q) **Kritický incident / bezpečnostný/** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Informačného systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- r) **Bežný incident** - je incident, ktorý nie je Kritický /bezpečnostný/, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb.

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 zákazku, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy. 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.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy je

povinný byť zapísaný v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.

- 2.3 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci, ktorý vznikol 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.
- 2.4 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.
- 2.5 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 2.6 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia, úprav a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému v nasledovnom rozsahu:
 - a) Používateľská podpora konfigurácie systému,
 - b) Servisný zásah a manažment incidentov,
 - c) Upgrade systému na vyššiu verziu,
 - d) Zabezpečenie nepretržitého pokrytia platnosti licenčného softvéru (informovanie objednávateľa o potrebe zakúpenia / predĺženia platnosti licencii),
 - e) Technická podpora pri rozvoji systému,
 - f) Rozvoj systému IS podpora pri realizácii rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj UX a služieb),
 - g) Ročná licencia za používanie a support Informačného systému,

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

- 3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“ alebo „služby na vyžiadanie“), rešpektujúc maximálny dohodnutý finančný rámec v zmysle Prílohy č. 2“).
- 3.5 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
- 3.6 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 7 SLA zmluvy.
- 3.7 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.8 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.
- 3.9 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom 7 SLA Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne počas pracovnej doby v čase od 8:00 do 16:00. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 4.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou.
- 4.4 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 3 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje návrh riešenia a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb, ich celkové nacenenie a plán ich realizácie podľa Prílohy č. 4 SLA Zmluvy, ktorý Poskytovateľ zašle Objednávateľovi.
- 4.5 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí záväznej písomnej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia podrobného

návrhu riešenia vyhotoveného Poskytovateľom podľa bodu 4.4 tejto Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii podrobného návrhu riešenia. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s návrhom riešenia Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.

- 4.6 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v návrhu riešenia Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je predpokladaný harmonogram práce, nacenenie a plán realizácie Objednávkových služieb.
- 4.7 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí záväznej písomnej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 14 kalendárnych dní realizovať, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
 - a) **Kritické incidenty / bezpečnostné/**
 - b) **Bežné incidenty.**
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
- 5.3 **Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:**
 - a) pri **Kritických incidentoch / bezpečnostných/** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 1 pracovného dňa** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu,
 - b) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 pracovných dní** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu,
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
 - a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
 - b) zabezpečenia ich neutralizácie, teda dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
- 5.5 **Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:**
 - a) **Kritický incident** najneskôr do 2 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,

- b) **Bežný incident** najneskôr do 5 pracovných dní od nahlásenia Incidentu,
- 5.6 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
- 5.7 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ oprávnený využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
 - c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 6.1 Poskytovateľ predloží rozsah k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3.2 tejto SLA Zmluvy a opisu predmetu zákazky v rámci verejného obstarávania, Objednávateľovi ešte pred podpísaním SLA Zmluvy.
- 6.2 Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých na mesačnej báze odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 10. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 6.3 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle návrhu riešenia obsahujúceho aj nacenenie jednotlivých služieb Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 4 SLA Zmluvy.
- 6.4 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných protokolov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje 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;

- 7.2 zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnemu technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- 7.3 za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- 7.4 za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradíť Poskytovateľ,
- 7.5 zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- 7.6 zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- 7.7 zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
- a) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- c) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- d) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa a podpisu akceptačného protokolu,
- e) nieť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.
- 7.8 Porušenie povinností podľa článku 8. Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

8. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu určenú na základe výsledkov verejného obstarávania, a to:
- a.) Paušálne služby vo výške **1 080,00 eur bez DPH** (slovom: tisícosemdesiat eur) **mesačne, 1.296,00 eur s DPH** (slovom: tisícdvostodeväťdesiatšesť eur) mesačne.
 - b.) Nevyužitú hodinu v mesiaci je počas doby trvania tejto SLA Zmluvy možné preniesť do nasledujúceho mesiaca v rámci kalendárneho roka, rozsah a pravidlá sú popísané v Prílohe č. 1 Realizácia malých zmien funkčnosti a tak isto popísaný obsah tzv. Paušálnych služieb v Prílohe č.1
 - c.) Objednávkové služby vo výške podľa individuálnych objednávok Objednávateľa a následného nacenenia objednaných služieb zo strany Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto SLA Zmluvy, pričom celková cena týchto služieb nesmie presiahnuť maximálny rámec v zmysle Prílohy č. 4, bod A. tejto SLA zmluvy.
 - d.) Ročná licencia za používanie a support Informačného systému podľa prílohy č. 4 bod B.
- 8.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za riadne poskytnuté Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 8.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 8.1 ods. d) tejto SLA Zmluvy do 15 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Poplatky za každý ďalší rok uhradí objednávateľ na základe faktúry vystavenej poskytovateľom najneskôr 30 dní pred uplynutím ročného obdobia, v ktorom boli služby poskytované.
- 8.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 8.1 ods. c.) tejto 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 tejto SLA Zmluvy, pričom prílohou faktúry bude špecifikácia poskytnutých Objednávkových služieb a ich odpočet.
- 8.5 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi na email: faktury@trnava-vuc.sk. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre a v tejto Zmluve. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 8.6 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 8.7 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

9. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 9.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako

„GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon o ochrane osobných údajov“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA Zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

- 9.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovnoprávneho vzťahu fyzických osôb.
- 9.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 9.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa 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.
- 9.5 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.
- 9.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle 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.

10. BEZPEČNOSŤ

- 10.1 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 10.2 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému akceptačný protokol na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačný opätovný protokol a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 10.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
 - d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvé heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - f) Systém disponuje funkcionálnosťou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnosťou vypnutia používateľského účtu;
 - g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
 - h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
 - i) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
 - j) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa,
 - k) 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.

11. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

- 11.1 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: Jozef Hlobeň, MBA
 - ii. Telefonický kontakt: 033 5559 146
 - iii. e-mail: hloben.jozef@trnava-vuc.sk
- b) Za Poskytovateľa:
 - i. Meno a funkcia: Ing. Martin Oravec, konzultant
 - ii. Telefonický kontakt: +421 948 877 417
 - iii. e-mail: martin.oravec@innovis.sk
- 11.2 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.
- 11.3 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúce meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.

12. SÚČINNOSŤ

- 12.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy.
- 12.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.

13. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 13.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 13.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov 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.

- 13.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 13.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 13.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci, aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 13.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 13.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 13.7 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.

14. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 14.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 14.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 14.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy porušením povinnosti v zmysle tejto SLA.
- 14.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 14.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.

- 14.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 14.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní 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 nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinností sa predlžuje o čas trvania akejkolvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 14.8 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

15. SUBDODÁVATELIA

- 15.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 15.2 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, je v prílohe č. 6, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy.
- 15.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 15.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 15.2 SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 6 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
- 15.5 Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu ako „Subdodávatelia“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť

platí len vtedy, ak subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.

- 15.6 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 15.7 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 15.8 Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. SLA Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.

16. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 16.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby riadne a/alebo včas, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny (s DPH) za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 16.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu definovanú v bode číslo 5. Riešenie incidentov, definovaný ako **Bežný incident** a **Kritický incident**, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,01% z ceny (s DPH) Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatnej faktúry o viac ako 30 dní po dni jej splatnosti je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania za každý začatý deň omeškania vo výške určenej platnými právnymi predpismi pre obchodnoprávne vzťahy.
- 16.3 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

17. ZMENY ZMLUVY

- 17.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku rešpektujúc obmedzenia vyplývajúce zo zákona o verejnom obstarávaní.
- 17.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO 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, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.

- 17.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

18. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

18.1 Táto SLA Zmluva zaniká:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá, resp. vyčerpaním finančného limitu podľa Prílohy č.2 tejto Zmluvy,
- b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- c) odstúpením od SLA Zmluvy,
- d) výpoveďou Objednávateľa **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.

18.2 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť uskutočnené v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.

18.3 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy sa tiež považuje porušenie povinností výslovne označené v tejto Zmluve za podstatné.

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

18.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy.

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

- 18.7 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení tejto SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 18.8 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.

19. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 19.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám, najskôr však 1.10.2023.
- 19.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 4 roky odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu v zmysle Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, v závislosti od toho, ktorá právna skutočnosť nastane skôr.
- 19.3 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.
- 19.4 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.
- 19.5 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 Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**
 - c) **Príloha č. 3: Objednávkový formulár na Objednávkové služby**
 - d) **Príloha č. 4: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb**
 - e) **Príloha č. 5: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby**
 - f) **Príloha č. 6 : Zoznam subdodávateľov**
- 19.6 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 19.7 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Trnave dňa 2.10.2023

V Košiciach dňa 16.10.2023

Objednávateľ:

v.r.

[verejný obstarávateľ/obstarávateľ

Meno: Mgr. Jozef Viskupič

Funkcia: predseda TTSK

Poskytovateľ:

v.r.

Innovis, s.r.o.

Meno: Ing. Mojmír Prídavok, PhD.

Funkcia: konateľ

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

A. APLIKAČNÁ PREVÁDZKOVÁ PODPORA IS

Realizuje sa z Paušálnych mesačných hodín a z predplatených hodín zahrnutých v mesačnom limite v počte 4 MD

- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností
- vedenie evidencie nahlásených incidentov,
- reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o ich riešení,
- identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom objednávateľa, jeho analýza a samotné riešenie,
- poskytovanie konzultácií o incidentoch,
- poskytovanie mailového hotlinu vyškolením zamestnancom objednávateľa,
- projektové riadenie poskytovaných činností,
- riešenie eskalácií,
- poskytovanie reportovania a štatistických hlásení.

B. REALIZÁCIA MALÝCH ZMIEN FUNKČNOSTI

Malé zmeny funkčnosti sa realizujú v rámci mesačného paušálu, sú zahrnuté v mesačnej platbe, nefakturujú sa osobitne a vykazujú sa v rámci mesačných výkazov. **Maximálny rozsah malých zmien funkčnosti je 32 človekohodín/mesiac (ďalej aj len ako „Maximálny rozsah“).** Komunikácia ohľadom udalostí v prevádzke prebieha prioritne elektronicky:

1. pomocou servicedesku poskytovateľa,
2. štruktúrovaným emailom,
3. telefonicky alebo
4. osobne.

Realizácia malých zmien funkčnosti rieši zabezpečenie takých úprav IS, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Objednávateľa. Nevyužitá hodina z Maximálneho rozsahu v mesiaci je možné preniesť do nasledujúceho mesiaca v rámci kalendárneho roka počas doby trvania SLA Zmluvy. Čerpanie bude merané na základe jednotky osobohodina, pričom bude započítaná každá aj začatá osobohodina a vykázané výkazom prác.

Proces objednania realizácie malej zmeny funkčnosti sa začína vytvorením Požiadavky a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavka je založená v servicedesku Poskytovateľa. Ďalej je proces riadený workflow Spracovanie požiadaviek.

Pri Požiadavke typu „malých zmien funkčnosti“ Poskytovateľ nevypracuje návrh riešenia ani predpokladaný harmonogram prác, ale priamo môže zahájiť riešenie. V prípade, že rozsah pracnosti presiahne definovaný rozsah pre tento typ zmeny, nie je možné zmenu realizovať v rámci Služieb podpory prevádzky a na jej riešenie bude použitý príslušný proces Manažment zmien.

V prípade nerealizácie zmien má Poskytovateľ právo zrealizovať aktivitu podľa vopred definovanej potreby IS VUC TT o čom bude informovať zástupcu IS VUC TT vopred.

Legislatívny update bude vykonávaný v rámci vyžiadanych služieb na objednávky, nie je súčasťou paušálnych služieb.**Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**

Nad rámec paušálnych prevádzkových služieb (Príloha č. 1) si verejný obstarávateľ vytvorí objem finančných prostriedkov podľa stratégie rozvoja VUC TT využiteľných počas prevádzky. Celková suma bude zverejnená v riadnom VO pre dodávku prevádzkových služieb, jej čerpanie bude podliehať schváleniu objednávok a realizované podľa sadzieb jednotlivých expertov.

Oblasti poskytovania vyžiadaných služieb servisnej podpory:

- Úprava webového rozhrania podľa požiadaviek objednávateľa
- Zabezpečenie prístupov a ochrany dát, integrácia AD a ďalších služieb na zvýšenie bezpečnosti prístupov a cloud služieb
- Integrácia pre verejné a neverejné číselníky a integračné väzby pre registre
- Rozvoj a Úprava API rozhraní
- Úprava modulov podľa požiadaviek objednávateľa
- Rozvoj ďalších modulov a procesov na požiadanie objednávateľa
- Automatizácia procesov v rámci modulov
- Školenia a vytváranie školiacich materiálov podľa požiadaviek objednávateľa
- Integrácie voči IS systémom na strane dodávateľa
- Ročná licencia za používanie a support Informačného systému. Ročné licencie si objednávateľ objednáva podľa požiadaviek na celé trvanie zmluvy.

Pre jednotlivé roky prevádzky sú definované nasledovné požiadavky na rozsah prác:

A. Poskytovania vyžiadaných služieb servisnej podpory (MD):

Rok	Max. počet MD pre vyžiadanú podporu za 4 roky
Rozvojové aktivity 4 roky	350 MD

B. Ročná licencia za používanie a support Informačného systému

Názov položky	Obdobie	Počet MJ	Jednotková cena v EUR bez DPH (EUR/m.j.)
Poskytovanie IS eranet	25.11.2024 - 24.11.2025	365 dní	9 200 €
Poskytovanie IS eranet	25.11.2025 - 24.11.2026	365 dní	9 200 €
Poskytovanie IS eranet	25.11.2026 - 30.09.2027	310 dní	7 814 €

Príloha č. 3: Objednávkový formulár na Objednávkové služby

Objednávka				
Objednávateľ	Trnavský samosprávny kraj Starohájska 10, 917 01 Trnava IČO: 37836901	Objednávka číslo		
Zadávateľ objednávky		Dátum vystavenia objednávky		
		Meno zodpovedného zamestnanca		
Bankové spojenie		IČO:		
		DIČ:		
IBAN		IČ DPH:		
Projekt		Označenie projektu:		
Poskytovateľ		IBAN:		
		IČO:		
		DIČ:		
Predmet dodávky	Požadované množstvo	Termín dodania	Cena v EUR bez DPH	Celková cena EUR s DPH
Bližšia špecifikácia predmetu dodávky:				
Za objednávateľa v dňa _____ podpis				

Príloha č. 4: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

a) Poskytovateľ realizuje prioritne Objednávkové služby ako Služby rozvoja v rámci rozsahu človekodní podľa návrhu, ktorý uviedol vo svojej ponuke v maximálnom rozsahu **350 človekodní počas 48 mesiacov**. Tieto služby nie sú zahrnuté v paušálnych platbách za podporu. Nad rámec paušálnych prevádzkových služieb si verejný obstarávateľ vytvorí objem finančných prostriedkov podľa stratégie rozvoja VUC TT využiteľných počas prevádzky Informačného systému .

Poskytovateľ realizuje Objednávkové služby ako Služby rozvoja nad tento rámec paušálnych platieb za jednotkovú cenu **33,75 EUR bez DPH za človekohodinu**. Tieto služby sa vykazujú osobitne a hradia osobitnou faktúrou po ich ukončení.

Fakturácii služieb predchádza akceptácia služby Objednávateľom.

Faktúra za Objednávkové služby nad rámec paušálu obsahuje prinajmenšom:

- Počet odpracovaných človekodní služby
- Celková cena opracovaných služieb = počet krát jednotková sadzba bez DPH
- Celková suma DPH
- Celková cena opracovaných služieb = počet krát jednotková sadzba s DPH

b) Ročná licencia za používanie a support Informačného systému

Názov položky	Počet MJ	Jednotková cena v EUR bez DPH (EUR/m.j.)	Jednotková cena v EUR s DPH (EUR/m.j.)
Poskytovanie IS eronet	1/rok	9 200 €	11 400 €

Príloha č. 5: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby

Akceptačný protokol	Akceptačný protokol č.: Zmluva číslo: Zo dňa: Faktúra číslo: Zákazka číslo:								
Dodávateľ :	Odberateľ : Trnavský samosprávny kraj Starohájska 10 917 01 Trnava								
IČO: 31 354 882	IČO: 313 54 882								
IČ DPH: SK2020317761	IČ DPH:								
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="132 904 213 938">Pol. č.</th> <th data-bbox="213 904 357 938">Kód</th> <th data-bbox="357 904 1027 938">Predmet dodávky</th> <th data-bbox="1027 904 1385 938">Mn.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="132 949 1385 1229" style="height: 125px;"></td> </tr> </tbody> </table>		Pol. č.	Kód	Predmet dodávky	Mn.				
Pol. č.	Kód	Predmet dodávky	Mn.						
Odberateľ svojím podpisom potvrdzuje, že počas pilotnej prevádzky neboli zistené žiadne závažné chyby, ktoré by zabráňovali používaniu predmetu dodania. Súčasťou protokolu je príloha, ktorá obsahuje zoznam chýb a návrhov na vylepšenie, ktoré nezabraňujú používaniu. Podpísaním akceptačného protokolu začína plynúť záručná doba. V korešpondencii prosíme uvádzať číslo faktúry a číslo akcie. Prevzal:									
V	Dátum:								

Vady a nedorobky

Č.	Závažnosť	Popis
Vysvetlenie:		
	Závažná	Chyba obmedzuje funkcionality, ale produkt je použiteľný. Je chyba, ktorá sa pri dodržaní špeciálneho postupu neprejavuje, prípadne sa prejavuje iba v zriedkavých situáciách.
	Ostatné	Chyba neovplyvňuje funkcionality. Jedná sa o doplnkové funkcionality, ktoré nezabraňujú korektnému využívaniu produktu. Do tejto kategórie patria preklepy, zmeny štýlovania.

Priloha č. 6 Zoznam subdodávateľov