

**Rámcová dohoda na poskytovanie služieb podpory
a rozvoja Dokumentačného systému (DKS)**

uzavretá podľa § 2 ods. 5 písm. g) a § 83 zákona o verejnom obstarávaní č. 343/2015 Z. z. o verejnom
obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka
v platnom znení
(ďalej len „Rámcová dohoda“)

Číslo Rámcovej dohody Objednávateľa: 2023/248

1. Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií Slovenskej republiky

Sídlo: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava
Zastúpená: Ing. Vladimírom Kešjarom, generálnym tajomníkom služobného úradu
IČO: 00151742
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu IBAN: SK59 8180 0000 0070 0000 1400

(ďalej ako „Objednávateľ“ alebo „Zákazník“)

a

2. Asseco Central Europe, a. s.

Sídlo: Galvaniho 19045/19, 82104 Bratislava
Zastúpená: RNDr. Jozef Klein, predseda predstavenstva
IČO: 35760419
DIČ: 2020254159
IČ pre DPH: SK7020000691
Zapísaná v: v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa
Vložka číslo: 2024/B
Banka: Slovenská sporiteľňa, a. s.
Číslo účtu IBAN: SK49 0900 0000 0001 7152 4706

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

(ďalej spoločne ako „zmluvné strany“)

**vedomé si svojich záväzkov v tejto Rámcovej dohode obsiahnutých a s úmyslom byť touto Rámcovou
dohodou viazané sa dohodli na nasledujúcom znení tejto Rámcovej dohody:**

Definície

„**Rámcová dohoda**“ je písomná dohoda medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, ktorá bližšie určuje podmienky zadávania zákaziek/poskytovania služieb počas doby jej platnosti, najmä čo sa týka ceny poskytovaných služieb a predpokladaného množstva predmetu rámcovej dohody.

„**Systém DKS**“ je Dokumentačný systém (DKS), ktorý zabezpečuje elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov Zákazníka. DKS tvoria moduly: Automatizovaná správa registratúry, Požiadavky na objednávku, Zmluvy a dohody, Pripomienkové konania a Podnety. „**Služba**“ alebo „**Služby**“ znamená podporu v rámci Aplikačnej podpory, služby na vyžiadanie a služby realizácie zmien, podrobne definované v tejto rámcovej dohode vrátane príslušných príloh, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

„**Softvérový produkt**“ je binárny kód softvéru poskytnutý Zákazníkovi podľa samostatnej rámcovej dohody, na základe licencie výrobcu softvéru.

„**Aplikačný softvér**“ je systém osobitných nastavení a parametrizácie, ktorá vznikla ako autorské dielo doplnením Softvérového produktu Poskytovateľom. Skladá sa zo samostatných funkčných blokov, ďalej tiež „modulov“.

„**Softvér**“ je spoločné označenie pre „softvérové riešenie systému DKS“.

„**Štandardná podpora Softvérového produktu**“ je podpora v rámci podmienok údržby Softvérového produktu (na základe licencie výrobcu softvéru - tzv. softvérový maintenance).

„**Aplikačná podpora**“ je činnosť zameraná najmä na podporu kľúčových používateľov a administrátorov systému DKS, zmeny v nastavení systému DKS, ako aj riešenie rozvoja systému DKS, zákazníckych úprav a implementáciu zmien Softvéru.

„**Služby realizácie zmien**“ sú činnosti, spočívajúce v tvorivom spracovaní (významnej zmene, úprave) pôvodného Aplikačného softvéru, ktorého výsledkom môže byť nové dielo v zmysle Autorského zákona.

„**Služby v rámci aplikačnej podpory (paušálne služby)**“ sú činnosti, ktoré sú spojené s poskytovaním servisných služieb a činností Servicedesku, činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému DKS (vrátane kontroly príslušných operačných systémov, kontroly logov, zaplnenosti diskového priestoru, operačnej pamäte, správy komunikačnej matice pre jednotlivé služby produktov Fabasoft, inštalácie MS updates, sledovania informácií výrobcov a dodávateľov zariadení, príslušných bezpečnostných riešení, patchov a nutných aktualizácií), uvedenie systému DKS alebo dokumentov do prevádzkyschopného stavu alebo poskytnutie náhradného riešenia (po poruchách, chybách) podľa definovaných parametrov pre systém DKS, podpora systémového softvéru a systému DKS (vrátane riešenia vzniknutých problémov), poskytovanie vyžiadaných konzultácií.

„**Služby v rámci aplikačnej podpory - služby na vyžiadanie (nadpaušál)**“ sú činnosti, ktoré sú poskytnuté nad rámec predplateného paušálu, rekonfigurácia funkčných blokov pri zmenách jeho technologickej platformy, testovanie a implementácia patchov a nových verzií, podpora koncových používateľov Zákazníka na mieste v prípade potreby, realizácia vyžiadaných služieb pre správu a administráciu systému a ďalšie činnosti súvisiace s údržbou a úpravou systému.

„**Popis služby**“ znamená dokument tvoriaci súčasť tejto Rámcovej dohody popisujúci atribúty príslušnej Služby a povinnosti Poskytovateľa a Zákazníka v súvislosti s danou Službou (t. j. Príloha č. 1 a 2).

„**Výkaz vykonaných prác**“ znamená dokument, ktorým Zákazník potvrdí obsah a rozsah Služieb riadne poskytovaných Poskytovateľom počas kalendárneho mesiaca, výšku prenášaného kreditu nevyčerpaného v rámci predmetného mesačného paušálu a v prípade potreby potvrdí prevzatie/akceptáciu plnenia poskytovaného Poskytovateľom.

„**Akceptačný protokol**“ znamená dokument, ktorým Zákazník potvrdí obsah a rozsah riadne vykonaných prác, ktoré sú súčasťou služieb na vyžiadanie, resp. služieb realizácie zmien.

„**Helpdesk zákazníka**“ je systém technickej podpory Ministerstva financií SR.

„**Helpdesk DKS Garanta**“ sú e-mailové adresy, zriadené Zákazníkom a spravované Oprávnenými osobami Zákazníka, na ktoré budú posielané hlásenia používateľov systému DKS. Každý modul systému DKS má ako garanta určenú príslušnú Oprávnenú osobu.

„**Helpdeskový systém Zákazníka**“ je portálové riešenie, ktoré slúži na evidenciu chyby a umožňuje zaznamenávanie jej riešenia. Hlásenia o chybe sú zadávané Oprávnenými osobami Zákazníka.

„**Riadiaci výbor projektu DKS**“ je najvyšší riadiaci kolektívny orgán projektu, v ktorom sú zastúpení zástupcovia Zákazníka aj Poskytovateľa.

„**Doba odozvy**“ je doba, v ktorej Kontaktná osoba Poskytovateľa bezodkladne kontaktuje Oprávnenú osobu Zákazníka a informuje ju o začatí riešenia požiadavky emailovou notifikáciou prostredníctvom Helpdeskového systému Zákazníka. V prípade riešenia kritickej chyby je Kontaktná osoba Poskytovateľa povinná komunikovať so Zákazníkom aj telefonicky. Výsledok telefonickej komunikácie je Zákazník povinný bezodkladne zaznamenať do Helpdeskového systému Zákazníka.

„Čas na zabezpečenie náhradného riešenia“ znamená čas, kedy bolo zavedené dočasné riešenie do systému, pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia chyby Oprávnenou osobou Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ zavedie náhradné riešenie.

„Zabezpečenie náhradného riešenia“ znamená dosiahnutie dočasnej funkčnosti systému DKS vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Zákazníka. Funkcionalita systému môže byť poskytovaná odlišne, ale pôvodné plánované použitie nie je ovplyvňované.

„Doba trvalého vyriešenia“ znamená najneskorší čas, dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť chybu Zákazníka, teda čas, kedy bolo zavedené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia chyby Oprávnenou osobou Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ zavedie trvalé riešenie.

Preambula

Táto Rámcová dohoda sa uzatvára v súlade s § 2 ods. 5 písm. g), § 56 a § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZaVO“) a § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka ako výsledok verejnej súťaže podľa § 66 ZaVO.

1. PREDMET, ÚČEL a CIEĽ RÁMCOVEJ DOHODY, MIESTO PLNENIA

- 1.1. Predmetom tejto Rámcovej dohody je záväzok Poskytovateľa poskytovať na základe objednávok Zákazníka riadne a včas služby aplikačnej podpory (ďalej aj ako „servisné služby“) a služby realizácie zmien Dokumentačného systému Zákazníka (ďalej len „systém DKS“). Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby Zákazníkovi v rozsahu uvedenom v príslušnej objednávke a za podmienok dohodnutých v tejto Rámcovej dohode, resp. v príslušnej objednávke a Zákazník bude mať tomu zodpovedajúci záväzok zaplatiť dohodnutú odmenu (cenu). Servisné služby budú poskytované v produkčnom, testovacom aj školiacom prostredí systému DKS.
- 1.2. Služby, ktoré sú predmetom plnenia Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody a spôsob ich poskytovania, sú špecifikované v Prílohe č. 1 a 2 tejto Rámcovej dohody, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť. Jednotlivé služby sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe objednávok, v ktorých bude uvedený najmä predmet plnenia, čas poskytnutia služby, meno a podpis oprávnenej osoby Zákazníka, dátum vystavenia objednávky.
- 1.3. Paušálne služby v rámci aplikačnej podpory (mesačný paušál), ktorých súčasťou je (i) riadenie poskytovaných servisných služieb a činnosti Servicedesku, (ii) činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému DKS vykonávané priebežne, (iii) podpora systémového softvéru a systému DKS vykonávaná podľa potreby v definovanom SLA, (iv) zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky systému DKS, (v) telefonické konzultácie - súhrn informácií, rád a konzultácií, poskytnutých Poskytovateľom Zákazníkovi alebo používateľom systému DKS, (vi) poskytovanie vyžiadaných konzultácií. Paušálne služby sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe písomnej objednávky, uvedenej v prílohe č. 5 (5.7. Objednávka pre paušál/nadpaušál), vystavenej vždy na obdobie príslušného kalendárneho roka, podpísanej oprávnenou osobou Zákazníka a doručenej Poskytovateľovi v elektronickej podobe s následným doručením v písomnej podobe poštovou prepravou. Objednávka bude vystavená vždy do konca decembra predchádzajúceho kalendárneho roka s účinnosťou od 1.1. nasledujúceho roka. Prvá objednávka bude vystavená do 10 dní po nadobudnutí účinnosti tejto Rámcovej dohody s platnosťou do konca príslušného kalendárneho roka.
- 1.4. Služby na vyžiadanie (nadpaušál), ktorých súčasťou sú (i) služby poskytnuté nad rámec predplateného mesačného paušálu, (ii) malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení systému DKS, (iii) analytické a konzultačné služby v súvislosti s posudzovaním a riešením chybových stavov, ktoré neboli spôsobené nesprávnym fungovaním aplikácií, (iv) riešenie používateľských chýb, ktoré vznikli v dôsledku metodiky a procesov používaných na strane Zákazníka alebo používateľov systému DKS s následnou žiadosťou o opravu spôsobom, ktorý nie je k dispozícii v štandardnej funkcionalite systému DKS formou analytických, návrhárskych, programátorských a testovacích prác pre opravu dát v databáze systému Zákazníka, (v) podpora pri prevádzke jednotlivých modulov systému DKS, (vi) návrh nových a optimalizácie existujúcich procesov podpory a prevádzky systémov, (vii) monitoring aplikačných častí systému DKS, jeho rozhraní, (viii) rekonfigurácia funkčných blokov pri zmenách technologickej platformy, (ix) testovanie a implementácia patchov a nových verzií, (x) podpora koncových používateľov Zákazníka na mieste, realizácia

vyžiadaných služieb pre správu a administráciu systému, (xi) ďalšie činnosti súvisiace s údržbou a úpravou systému. Služby na vyžiadanie sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať vždy na základe individuálnej objednávky uvedenej v prílohe č. 5 (5.7. Objednávka pre paušál/nadpaušál) vystavenej projektovým manažérom Zákazníka a doručenej Poskytovateľovi elektronickou poštou.

- 1.5. Služby realizácie zmien, ktorými sú najmä (i) činnosti súvisiace s rozvojom systému DKS, t. j. implementácia schválených požiadaviek Zákazníka na zmenu funkčnosti systému DKS (zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému DKS a súvisiacej dokumentácie), (ii) vykonanie zmien nastavení funkčných blokov voči implementovanej funkčnosti systému DKS a existujúcim nastaveniam, (iii) návrh metodiky integrácie na iné systémy Zákazníka a podporu pri integrácii nových modulov systému DKS a procesov, (iv) ďalšie súvisiace činnosti v rámci realizácie zmien (vypracovanie návrhu na vykonanie zmeny, testovanie, školenia, projektový manažment), (v) upgrade systému DKS. Služby realizácie zmien systému DKS sa zaväzuje Poskytovateľ poskytovať na základe individuálnej písomnej objednávky na zmenu uvedenej v prílohe č. 5 (5.4. Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti) vystavenej podľa aktuálnych potrieb Zákazníka. Požiadavka na zmenu obsahuje detaily navrhovanej zmeny. Schvaľovanie zmenových požiadaviek je v kompetencii Riadiaceho výboru projektu DKS.
- 1.6. Služby Helpdesku DKS budú poskytované v zmysle bodu 3 Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody.
- 1.7. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ vzhľadom na charakter Rámcovej dohody nie je povinný vyčerpať finančný limit Rámcovej dohody, uvedený v bode 3.1. tejto Rámcovej dohody.
- 1.8. Účelom tejto Rámcovej dohody je prostredníctvom vystavených objednávok zabezpečiť riadnu, funkčnú a bezpečnú prevádzku systému DKS, slúžiaceho na elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov Zákazníka, vrátane včasnej lokalizácie a vyriešenia prípadných incidentov. Cieľom tejto Rámcovej dohody je zabezpečenie potrebných úprav a aktualizácií systému DKS podľa požiadaviek Zákazníka z dôvodu zachovania jeho prevádzkyschopnosti a rozvoja funkcionality v súlade s platnou legislatívou.
- 1.9. Miestom plnenia je sídlo Zákazníka.

2. DOBA PLATNOSTI a ÚČINNOSTI RÁMCOVEJ DOHODY

- 2.1. Táto Rámcová dohoda, vrátane jej Príloh č. 1 až 6, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, vedenom Úradom vlády SR.
- 2.2. Táto Rámcová dohoda sa uzatvára na dobu určitú 17 mesiacov, ktorá začne plynúť dňom nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody podľa bodu 2.1. tohto článku 2.
- 2.3. Pre zamedzenie pochybností platí, že táto Rámcová dohoda automaticky zaniká aj v prípade, ak do vyčerpania jej maximálneho finančného limitu uvedeného v bode 3.1. Rámcovej dohody ostáva suma, na základe ktorej už nie je možné zo strany Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi žiadne plnenie na základe predmetnej Rámcovej dohody.

3. CENA a PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1. Celková cena/odmena za poskytovanie služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa tejto Rámcovej dohody je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov maximálne vo výške 680 680,00 eur bez DPH, čo je 816 816,00 eur s 20 % DPH. V celkovej cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa tejto Rámcovej dohody počas celej doby jej trvania. Celková cena/odmena za poskytovanie služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien vrátane DPH predstavuje celkový finančný limit tejto Rámcovej dohody.
- 3.2. Výška odmeny za aplikačnú podporu a služby realizácie zmien, poskytnuté Poskytovateľom, je zložená:
 - A. **Z pevnej ceny** – mesačný paušál vo výške 7 200,00 eur bez DPH, čo je 8 640,00 eur s 20 % DPH, v členení za poskytnutie predplatených Služieb podľa bodu 2 písm. a) Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody pre obdobie 1 mesiaca v počte 9 človekodní, resp. 72 človekohodín. Celková cena za služby poskytované

v rámci mesačného paušálu za celé obdobie trvania Rámcovej dohody je 122 400,00 eur bez DPH, čo je 146 880,00 eur s 20 % DPH. Ak Zákazník v kalendárnom mesiaci nevyužije poskytované predplatené Služby v plnom rozsahu, nevyužitý počet človekohodín, resp. človekohodín sa prenáša do nasledujúceho kalendárneho mesiaca, kedy ich môže Zákazník využiť a vyžadovať poskytovanie Služieb v počte prenesených človekohodín, resp. človekohodín. Nevyužitý človekohodín, resp. človekohodín je možné prenášať do ukončenia platnosti Rámcovej dohody. Nevyužitý človekohodín, resp. človekohodín ku dňu skončenia Rámcovej dohody zanikajú a nie je možné ich viac využiť, resp. vyžadovať.

Odmena podľa bodu 3.2. A) tejto Rámcovej dohody sa bude fakturovať mesačne na základe výkazu vykonaných prác vždy vo výške mesačného paušálu, a to začiatkom kalendárneho mesiaca za predchádzajúci mesiac.

- B. Z ceny za služby na vyžiadanie** - nadpaušál, ktorý je závislý na rozsahu plnenia požadovaného Zákazníkom a poskytnutého Poskytovateľom podľa bodu 2 písm. b) Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody na základe príslušnej objednávky. Cena nadpaušálu bude tvorená ako súčin jednotkovej ceny sadzby výkonov Poskytovateľa podľa bodu 5 Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody a množstva výkonov uvedených v príslušnej objednávke.

Odmena podľa bodu 3.2. B) tejto Rámcovej dohody sa bude fakturovať v súlade s príslušnou objednávkou na základe akceptačného protokolu. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po riadnom poskytnutí predmetnej Služby podpíšu akceptačný protokol vystavený Poskytovateľom.

- C. Z ceny za služby realizácie zmien** - činností súvisiacich s rozvojom systému DKS požadovaných Zákazníkom a poskytnutých Poskytovateľom podľa bodu 2 písm. c) Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody na základe príslušnej objednávky. Cena služieb realizácie zmien bude tvorená ako súčin jednotkovej ceny sadzby výkonov Poskytovateľa podľa bodu 5 Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody a množstva výkonov uvedených v príslušnej objednávke.

Odmena podľa bodu 3.2. C) tejto Rámcovej dohody sa bude fakturovať v súlade s príslušnou objednávkou na základe akceptačného protokolu. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po riadnom poskytnutí predmetnej Služby podpíšu akceptačný protokol vystavený Poskytovateľom.

- 3.3. Odmena za poskytnuté plnenie podľa bodu 3.2. tejto Rámcovej dohody bude uhradená v súlade s príslušnou objednávkou na základe predloženej faktúry, ktorej súčasťou bude príslušný výkaz vykonaných prác alebo podpísaný akceptačný protokol. Zmluvné strany sa v súlade s § 340b ods. 3 Obchodného zákonníka dohodli, že faktúry budú splatné vždy do 30 dní odo dňa doručenia faktúry do sídla Objednávateľa. Faktúry budú doručené na adresu Zákazníka uvedenú v záhlaví Rámcovej dohody najneskôr do 5 dní odo dňa podpísania výkazu vykonaných prác, resp. akceptačného protokolu.

- 3.4. Faktúry sú doručované nasledovne:

- 3.4.1. elektronicky e-mailom vo formáte PDF na adresu elektronickej pošty <mailto:podatelna@mfsr.sk>. Jeden e-mail môže obsahovať maximálne 1 PDF faktúru, maximálna veľkosť e-mailu je 10 MB. Faktúra vo formáte PDF musí byť pripojená ako príloha k e-mailu. Prílohy k faktúre sa nesmú odosielať ako samostatný súbor, ale musia byť súčasťou faktúry (t. j. prílohou musí byť len jediný PDF súbor, ktorý bude obsahovať všetky strany faktúry, vrátane všetkých jej príloh). Žiadne ďalšie prílohy (JPG, GIF atď.) nesmú byť súčasťou e-mailu, z dôvodu dodržiavania pravidiel kybernetickej bezpečnosti budú zamietnuté,
- 3.4.2. hodnoverne elektronicky prostredníctvom elektronickej schránky ministerstva zriadenej na portáli Slovensko.sk. Adresa elektronickej schránky - UPVS ID: ico://sk/00151742. Jedna správa môže obsahovať maximálne jednu faktúru. Prílohy k faktúre sa nesmú odosielať ako samostatný súbor, musia byť súčasťou faktúry (t. j. prílohou musí byť len jediný PDF súbor, ktorý bude obsahovať všetky strany faktúry, vrátane všetkých jej príloh). Správa môže byť len vo formáte PDF, TXT, PNG, XML. Maximálna veľkosť všetkých objektov vložených do správy nemôže presiahnuť 33 MB.

Neúplne alebo nesprávne vystavenú faktúru je Objednávateľ oprávnený v lehote splatnosti stornovať a doručiť poskytovateľovi oznámenie o storne faktúry spolu so žiadosťou o opravu, resp. doplnenie faktúry. Nová, doplnená elektronická faktúra bude doručená spôsobom uvedeným v odseku 3.4.1. alebo 3.4.2. tohto bodu 3.4. Rámcovej dohody a plyní u nej nová 30-dňová lehota splatnosti.

- 3.5. Faktúra musí obsahovať náležitosti zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v platnom znení a číslo príslušnej objednávky a Rámcovej dohody Zákazníka.
- 3.6. Poskytovateľ berie na vedomie, že ak si nesplnil svoju oznamovaciu povinnosť podľa § 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty a neoznámil Finančnému riaditeľstvu SR svoj bankový účet uvedený v identifikačných údajoch Poskytovateľa, Objednávateľ nie je povinný Poskytovateľovi uhradiť faktúru, a to až do dňa splnenia oznamovacej povinnosti. Do doby splnenia oznamovacej povinnosti nie je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu, doplnenie alebo zrušenie týkajúce sa bankového účtu, uvedeného v identifikačných údajoch Poskytovateľa.
- 3.7. Odmena za poskytovanie služieb aplikačnej podpory a realizácie zmien podľa príslušnej objednávky a v súlade s touto Rámcovou dohodou bude fakturovaná v mene EUR.
- 3.8. Akákoľvek zmena ceny je možná len na základe písomného dodatku a v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä platným zákonom o verejnom obstarávaní.

4. PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1. Servisné služby a služby realizácie zmien budú poskytované v rozsahu a spôsobom, uvedenom v Prílohe č. 1 a 2 tejto Rámcovej dohody. Základná doba pre poskytovanie Služieb podľa tejto Rámcovej dohody je definovaná ako Základné časové pokrytie v čase od 8.00 do 16.00 od pondelka do piatku, okrem štátnych sviatkov, dní pracovného pokoja a pracovného voľna, pokiaľ nie je stanovené inak.
- 4.2. Poskytovateľ je povinný na základe požiadavky Zákazníka na zmenu systému DKS vypracovať návrh zmeny, ktorý bude obsahovať popis nasadenia služby alebo významnej zmeny, súbežne s príslušnou prípadovou štúdiou a očakávaným harmonogramom implementácie zmeny. Návrhy zmien pripravuje Poskytovateľ a Projektový manažér Zákazníka ich predkladá na schválenie Riadiacemu výboru DKS. Poskytovateľ je povinný zrealizovať zmenu pri súčasnom minimálnom narušení systému DKS s minimálnym dopadom na produkčné prostredie. Fyzické nasadenie zmeny do produkčného prostredia je v zodpovednosti Poskytovateľa.
- 4.3. O pripravovanej zmene a jej dopade na existujúci systém DKS a jeho jednotlivé moduly je povinný Poskytovateľ informovať všetkých garantov jednotlivých modulov, a to za poskytnutia súčinnosti projektového manažéra Zákazníka.
- 4.4. Pokiaľ sa po vykonaní zmeny v jednom module objavia chyby v inom module/iných moduloch systému DKS z dôvodu zavinenia Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný tieto chyby odstrániť na vlastné náklady v primeranej lehote, na ktorej sa dohodol so Zákazníkom. Až do odstránenia chyby nemá Poskytovateľ nárok na úhradu odmeny za poskytnutú službu.
- 4.5. Zásah do systému DKS, ktorý svojou povahou predstavuje zmenu nastavenia systému DKS z pohľadu existujúceho popisu nastavenia (nejedná sa o významnú zmenu podľa predchádzajúceho bodu 4.2. tohto článku), smie Poskytovateľ vykonať iba s výslovným predchádzajúcim súhlasom garanta daného modulu. Poskytovateľ je povinný do 5 dní od nasadenia zmeny predložiť Zákazníkovi písomný záznam o vykonanej zmene, ktorý bude prílohou k existujúcemu popisu zmeny nastavenia systému DKS.
- 4.6. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o všetkých vykonaných zmenách systému DKS a sprístupniť ju Oprávneným osobám Zákazníka cez HelpDeskový systém Zákazníka.

5. SÚČINNOSŤ

- 5.1. Zákazník poskytne Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri plnení podľa tejto Rámcovej dohody, ktorú si Poskytovateľ vyžiada aspoň 5 pracovných dní pred jej poskytnutím, resp. bezodkladne po obdržaní písomnej objednávky, v dostatočnom rozsahu a v primeranej miere najmä tým, že zabezpečí súčinnosť svojich zamestnancov a spolupracujúcich osôb, umožní prístup k telekomunikačným zariadeniam, bude spolupracovať na špecifikáciách, testoch, prevzatí atď. Dostatočný rozsah a primeraná miera súčinnosti bude špecifikovaná pri rešpektovaní technických a kapacitných možností Zákazníka a potrieb riadneho poskytovania služieb Poskytovateľom. Zákazník umožní Poskytovateľovi kontrolovaný prístup k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Zákazníkom, pričom Poskytovateľ

je povinný absolútne rešpektovať, zabezpečiť a dodržiavať ochranu dát Zákazníka ako aj osobitné povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov (napr. ustanovenie § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov). Zákazník nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti so zabezpečením nevyhnutnej súčinnosti vzniknú.

- 5.2. Zmluvné strany si do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Rámcovej dohody, v zmysle bodu 15.3. tejto Rámcovej dohody, písomne oznámia zoznam Oprávnených osôb, ktoré budú zastupovať záujmy svojej zmluvnej strany pre definovanú oblasť.
- 5.3. Zákazník zabezpečí, aby nemohlo dôjsť ku strate dát (len v prípade, ak k strate dát nedôjde systémovou chybou, chybou aplikácie alebo neošetrenou bezpečnostnou zraniteľnosťou), pre spracovanie ktorých boli Služby Poskytovateľa poskytnuté alebo použité a bude udržiavať aktuálne záložné kópie príslušného softvéru a dát. Toto zabezpečenie bude vykonané podľa pokynov Poskytovateľa spôsobom, ktorý nezabráni prevádzke systému DKS počas pracovných hodín a zároveň nezabráni plneniu povinností Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody. Tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa postupovať s odbornou starostlivosťou v záujme predchádzaniu stratám takých dát. Je povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si riadnu technickú podporu HW prostredia systému DKS.
- 5.4. Je povinnosťou Zákazníka zabezpečiť si na vlastné náklady štandardnú podporu systémového SW (Operačný systém). V prípade potreby vykonať aktivity nad aplikáciou, ktoré si vyžadujú podporu Softvérového produktu (tzv. maintenance), je Zákazník povinný si túto podporu zabezpečiť v zmysle licenčných podmienok Poskytovateľa licenčných práv jednotlivých SW.
- 5.5. Zákazník je povinný po celú dobu platnosti tejto Rámcovej dohody zabezpečiť, aby bol systém DKS prevádzkovaný na podporovaných verziách operačného systému. V opačnom prípade bude Poskytovateľ poskytovať služby podľa tejto Rámcovej dohody v obmedzenom rozsahu.
- 5.6. Zákazník zabezpečí prítomnosť zástupcu Zákazníka pre príslušnú oblasť počas vykonávania Služby, pokiaľ sa vykonáva na mieste Zákazníka.
- 5.7. Zákazník sa zaväzuje upozorniť Poskytovateľa na akékoľvek potenciálne ohrozenie bezpečnosti a zdravia vo svojich objektoch a prijať všetky opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia. Poskytovateľ sa zaväzuje rešpektovať a dodržiavať upozornenia a opatrenia Zákazníka o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

6. VADY a ZÁRUKA

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude riadne, včas, v dohodnutej kvalite a s profesionálnym prístupom poskytovať Služby podľa tejto Rámcovej dohody a jej príloh, ako aj podľa príslušných objednávok.
- 6.2. Poskytovateľ sa v rámci servisnej činnosti zaväzuje zabezpečiť bezvadnú prevádzku systému DKS. Za týmto účelom je povinný v lehotách stanovených touto Rámcovou dohodou včas lokalizovať incident a zistiť jeho príčinu a odstrániť vady softvéru.
- 6.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Služby spočívajúce v podpore Aplikačného softvéru budú poskytované s odbornou starostlivosťou a v čase, dohodnutom na ich vykonanie a že zabezpečí všetko primerané úsilie na to, aby za podmienok stanovených v tejto Rámcovej dohode Aplikačný softvér mal požadovanú kvalitu a dohodnutú funkcionálnosť.
- 6.4. Dňom akceptácie implementovaných požiadaviek v súlade so schválenou požiadavkou na zmenu realizovanou v zmysle bodu 1.5. tejto Rámcovej dohody, v spojení s bodom 3.2. C) Rámcovej dohody, Poskytovateľ poskytuje záruku v trvaní 24 mesiacov od akceptácie zmeny, že Aplikačný softvér bude mať za stanovených podmienok požadovanú kvalitu a funkcionálnosť v súlade so vzájomne dohodnutou funkčnou špecifikáciou uvedenou v Štúdiu realizovateľnosti, vypracovanej Poskytovateľom v súlade s bodom 3 Prílohy č. 2 tejto Rámcovej dohody a bude slúžiť jeho obvyklému účelu. Ak sa počas používania Aplikačného softvéru zistí, že taká funkcionálnosť a/alebo kvalita SW nie je v súlade so Štúdiom realizovateľnosti z dôvodov na strane Poskytovateľa, Poskytovateľ bude mať povinnosť taký nesúlad odstrániť na svoje náklady, za predpokladu, že Zákazník bezodkladne po zistení takejto vady tieto písomne oznámi Poskytovateľovi najneskôr do 24 mesiacov odo dňa prevzatia služieb vykonaných na základe zmenovej požiadavky uvedených v príslušnom akceptačnom protokole.

7. OSOBITNÉ USTANOVENIA

- 7.1. Závazok Poskytovateľa poskytovať služby podľa tejto Rámcovej dohody sa nevzťahuje na:
- 7.1.1. riešenie problémov spôsobených vonkajšími zásahmi, akýmkoľvek poškodením alebo stratou dát (aj náhodným), prevádzkou mimo parametrov uvedených v príslušnej produktovej dokumentácii, alebo v dôsledku zlyhania pamäťových médií neudržiavaných Poskytovateľom,
 - 7.1.2. riešenie problémov spôsobených zásahmi, servisom, modifikáciami systému DKS inými osobami ako sú osoby poskytujúce Služby podľa tejto Rámcovej dohody alebo zamestnanci Zákazníka konajúci podľa inštrukcií Poskytovateľa,
 - 7.1.3. riešenie problémov spôsobených nenainštalovaním opravy chyby alebo určenej verzie operačného systému,
 - 7.1.4. riešenie problémov spôsobených používaním systému DKS v rozpore s dokumentáciou,
 - 7.1.5. plnenia mimo dohodnutých hodín pokrytia,
 - 7.1.6. služby súvisiace s hardvérom.

8. AUTORSKÉ PRÁVA a PRÁVA TRETÍCH OSÔB

- 8.1. V prípade, ak súčasťou poskytnutých služieb Poskytovateľom v zmysle tejto Rámcovej dohody bude vytvorenie plnenia, ktoré môže napĺňať znaky autorského diela v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v platnom znení (ďalej aj ako „Dielo“), Poskytovateľ dňom protokolárneho dodania každej jednotlivej časti poskytnutého plnenia Zákazníkovi udeľuje Zákazníkovi nevýhradnú licenciu na použitie Diela a akejkoľvek jeho časti v územne a vecne neobmedzenom rozsahu, po dobu trvania majetkových práv autorov a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona. Poskytovateľ dňom protokolárneho dodania každej jednotlivej časti poskytnutého plnenia Objednávateľovi zároveň udeľuje Zákazníkovi neodvolateľný súhlas s akýmkoľvek zásahom do Diela alebo jeho časti bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa, a to i prostredníctvom tretej osoby. Zákazník je oprávnený udeliť tretej osobe sublicenciu na použitie Diela alebo jeho časti, alebo licenciu na použitie Diela alebo jeho časti postúpiť na tretiu osobu v rozsahu udelennej licencie. Odmena za udelenie licencie je v plnom rozsahu zahrnutá v cene za poskytnuté služby Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody. Poskytovateľ bude pred podpisom akceptačného alebo preberacieho protokolu povinný dodať Zákazníkovi na základe jeho žiadosti najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu diela, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa tohto bodu 8.1. v tomto článku, s tým, že Zákazník bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
- 8.2. Odmena za udelenie licencie spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v predchádzajúcom bode 8.1. tohto článku je zahrnutá v celkovej odmene podľa článku 3 bod 3.1. tejto Rámcovej dohody, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu diela, poskytne Zákazníkovi funkčnú špecifikáciu diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou. Poskytovateľ podpisom tejto Rámcovej dohody vyhlasuje a súhlasí s tým, že odmena za udelenie licencie podľa predchádzajúceho bodu 8.1. tohto článku zodpovedá rozsahu, účelu a času použitia Diela a výslovne súhlasí so spôsobom určenia odmeny ako súčasť celkovej odmeny podľa článku 3 bod 3.1. tejto Rámcovej dohody.
- 8.3. Poskytovateľ vyhlasuje a zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že k jednotlivým plneniam (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich tiež software) dodaným alebo poskytnutým Poskytovateľom Zákazníkovi na základe príslušnej objednávky a v súlade s touto Rámcovou dohodou na základe licencií udelených Poskytovateľovi tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, Poskytovateľ udeľuje Zákazníkovi právo na ich používanie Zákazníkom v súlade, v rozsahu, spôsobom a za ďalších podmienok, za ktorých boli tieto plnenia dodané/poskytnuté Poskytovateľovi príslušnou z takých tretích osôb. Na existenciu a podmienky licencií tretích osôb Poskytovateľ Zákazníka vopred upozorní.

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

9. SUBDODÁVATELIA, REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA a KLÚČOVÍ EXPERTI

- 9.1. Poskytovateľ, jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZoVO a subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spoločne ako „subdodávateľa“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania Rámcovej dohody. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávateľa majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon č. 315/2016 Z. z.“). Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Rámcovej dohody a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Rámcovej dohody.
- 9.2. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávateľa, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z.
- 9.3. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kým Poskytovateľ nevykoná overenie identifikácie konečného užívateľa výhod, Objednávateľ nie je povinný plniť z Rámcovej dohody a nedostane sa pri tom do omeškania. Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto Rámcovej dohody z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. Objednávateľ nie je

v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá táto Rámcová dohoda, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 zákona č. 315/2016 Z. z.

- 9.4. Objednávateľ má právo uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 000,00 eur za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Rámcovej dohody v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z. Právo na zmluvnú pokutu zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Rámcovej dohody v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z.
- 9.5. V prípade, že má Poskytovateľ v čase uzavretia tejto Rámcovej dohody uzavretú subdodávateľskú zmluvu/Rámcovej dohody so subdodávateľom/subdodávateľmi, ktorí sa budú podieľať na vykonávaní predmetu Rámcovej dohody, je povinný pri podpise Rámcovej dohody písomne uviesť v Prílohe č. 3 tejto Rámcovej dohody (Zoznam subdodávateľov) údaje o subdodávateľovi/subdodávateľoch 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 z Rámcovej dohody v % vyjadrení a predmet subdodávok, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu (i) meno a priezvisko, (ii) adresa pobytu a (iii) dátum narodenia. Využitím subdodávateľa nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie Rámcovej dohody v súlade s § 41 ods. 8 ZoVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite.
- 9.6. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť a/alebo doplniť subdodávateľa počas trvania Rámcovej dohody. Poskytovateľ/Poskytovatelia sa zaväzujú, že ak by v priebehu trvania tejto Rámcovej dohody malo dôjsť k zmene ich subdodávateľa/subdodávateľov, je povinný/sú povinní v dostatočnom časovom predstihu najneskôr však 5 pracovných dní pred dňom, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet Rámcovej dohody, predložiť písomné oznámenie o zmene a/alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 9.5. tejto Rámcovej dohody. V prípade, že sa jedná o zmenu subdodávateľa, ktorý bol v ponuke uchádzača/Poskytovateľa v postavení tretej osoby, ktorá uchádzačovi/Poskytovateľovi poskytla svoje kapacity na splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, je tiež potrebné, aby subdodávateľ, ktorý takýto subjekt nahrádza, preukázal splnenie podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia a tiež nesmú u neho existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 ZoVO. V písomnom oznámení v takomto prípade Poskytovateľ doručí Objednávateľovi i doklady preukazujúce podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia nového subjektu podľa § 32 ZoVO.
- 9.7. V prípade zmeny alebo nahradenia certifikovaných špecialistov a ostatných odborníkov, ktorí sú v postavení subdodávateľa/subdodávateľov Poskytovateľa, platia obdobné pravidlá ako pre zmenu certifikovaných špecialistov a ostatných odborníkov z vlastných interných kapacít Poskytovateľa v zmysle tohto článku Rámcovej dohody. Poskytovateľ je povinný na plnenie Rámcovej dohody použiť kľúčových expertov (ďalej ako „expert“), ktorých uviedol vo svojej ponuke v rámci podmienok účasti určených Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZoVO, a to počas doby trvania tejto Rámcovej dohody:
- 9.7.1. expert č. 1 - projektový manažér, špecialista v oblasti projektového riadenia a projektových závislostí, so znalosťami procesov a postupov pri príprave a realizácii projektov v oblasti IT,
- 9.7.2. expert č. 2 - IT programátor/vývojár riešenia, špecialista v oblasti navrhovania a tvorby architektúry systémov, vytvárania funkčných a technických špecifikácií, majúci skúsenosti z činnosti aplikačného architekta SW riešenia zabezpečujúceho elektronické spracovanie spisov a administratívnych procesov,
- 9.7.3. expert č. 3 - analytik, špecialista v oblasti analýzy a optimalizácie procesov, majúci skúsenosti z tvorby a implementácie metodiky elektronického spracovania spisov a procesných postupov.
- 9.8. Poskytovateľ má povinnosť oznámiť vopred Objednávateľovi zmenu expertov, ktorých používa na realizáciu Rámcovej dohody/objednávok. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie Rámcovej dohody/objednávky, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti vo verejnom obstarávaní k predmetu tejto Rámcovej dohody. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené verejným obstarávateľom v rámci podmienok účasti vo verejnom obstarávaní k predmetu tejto Rámcovej dohody (t. j. musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia a nesmú u neho

existovať dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až h) a ods. 7 ZoVO, musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa technickej alebo odbornej spôsobilosti, aké spĺňal kľúčový expert, ktorého má nahradiť, nesmie dôjsť ku kumulácii jedným odborníkom na viacerých funkciách kľúčových expertov). Oznámenie o zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek stanovených verejným obstarávateľom v rámci podmienok účasti vo verejnom obstarávaní k predmetu tejto Rámcovej dohody na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa Rámcovej dohody/objednávky. V prípade, že expert nebude spĺňať minimálne požiadavky stanovené verejným obstarávateľom v rámci podmienok účasti vo verejnom obstarávaní k predmetu tejto Rámcovej dohody je Objednávateľ oprávnený vyzvať Poskytovateľa na nahradenie takého experta do 5 pracovných dní od doručenia takejto výzvy. Nevykonanie takejto náhrady sa považuje za podstatné porušenie tejto Rámcovej dohody a Objednávateľ je oprávnený od tejto Rámcovej dohody odstúpiť a uplatniť si zmluvnú pokutu vo výške 5 000,00 eur. Zmluvná pokuta je splatná do 5 dní od doručenia oznámenia o jej uplatnení Poskytovateľovi.

- 9.9. Poskytovateľ zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000,00 eur, ak porušil alebo riadne a úplne nevykonal povinnosť uvedenú v bode 9.5., 9.6. a 9.7. tohto článku.
- 9.10. Objednávateľ si výslovne vyhradzuje právo písomne s uvedením dôvodov odmietnuť kedykoľvek a akéhokoľvek subdodávateľa Poskytovateľa, ak tento subdodávateľ preukázateľne nevykonáva (príslušnú) časť predmetu Rámcovej dohody v rovnakej kvalite ako Poskytovateľ bez toho, že by mal Poskytovateľ nárok na akúkoľvek kompenzáciu alebo náhradu. Poskytovateľ je v takomto prípade povinný okamžite vykonať všetky potrebné úkony na to, aby s odmietnutým subdodávateľom ukončil spoluprácu na plnení Rámcovej dohody.
- 9.11. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby každý subdodávateľ, ktorý sa bude podieľať na plnení predmetu tejto Rámcovej dohody bol odborne spôsobilý. Za porušenie odbornej spôsobilosti subdodávateľa, zodpovedá Poskytovateľ v plnom rozsahu. Na uplatnenie sankcie za porušenie tejto povinnosti sa primerane použije bod 9.9. tohto článku.

10. NÁHRADA ŠKODY a ZMLUVNÉ POKUTY

- 10.1. Poskytovateľ je zodpovedný za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služieb na základe príslušnej objednávky v súlade s Rámcovou dohodou.
- 10.2. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla Zákazníkovi v dôsledku výpadku systému DKS, resp. niektorého z jeho modulov.
- 10.3. Náhrada škody sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu a Zákazník nemá nárok na náhradu škody vtedy, ak sa jedná o vadu, ktorú zapríčinila technická či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vóli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje odstránenie vady.
- 10.4. Poskytovateľ je povinný mať uzatvorenú poistnú zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu pri vykonávaní jeho podnikateľskej činnosti s minimálnou poistnou sumou s plnením do výšky celkovej ceny podľa tejto Rámcovej dohody a zaväzuje sa, že bude udržiavať takéto poistenie v platnosti počas celej doby jej platnosti a účinnosti. Poskytovateľ preukáže uzavretie poistnej Rámcovej dohody najneskôr pri podpise tejto Rámcovej dohody a potom vždy k prvému dňu nasledujúceho poistného obdobia, a to počas trvania povinnosti udržiavať poistenie zodpovednosti za škodu podľa predchádzajúcej vety.
- 10.5. V prípade nedodržania doby odozvy uvedenej v tabuľke v bode 5 Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody pri kritickej chybe, sa Poskytovateľ zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 50,00 eur za každú začatú hodinu omeškania s poskytnutím služby, a to za každú chybu osobitne.
- 10.6. V prípade nedodržania doby odozvy uvedenej v tabuľke v bode 5 Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody pri podstatnej chybe, sa Poskytovateľ zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 35,00 eur za každú začatú hodinu omeškania s poskytnutím služby, a to za každú chybu osobitne.
- 10.7. V prípade nedodržania doby odozvy uvedenej v tabuľke v bode 5 Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody pri malej chybe, sa Poskytovateľ zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 25,00 eur za každý začatý deň omeškania s poskytnutím služby, a to za každú chybu osobitne.
- 10.8. Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu v prípade omeškania so zabezpečením náhradného riešenia v čase uvedenom v tabuľke v bode 5 Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody, a to (i) pri

kritickej chybe vo výške 100,00 eur za každú začatú hodinu omeškania, (ii) pri podstatnej chybe 75,00 eur za každú začatú hodinu omeškania a (iii) pri malej chybe 50 eur za každý deň omeškania. Zmluvná pokuta sa počíta za každú službu osobitne.

- 10.9. Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu v prípade omeškania so zabezpečením trvalého riešenia v čase uvedenom v tabuľke v bode 5 Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody, a to (i) pri kritickej chybe vo výške 200 eur za každú začatú hodinu omeškania, (ii) pri podstatnej chybe 150,00 eur za každú začatú hodinu omeškania a (iii) pri malej chybe 100,00 eur za každý deň omeškania. Zmluvná pokuta sa počíta za každú službu osobitne.
- 10.10. Zmluvnú pokutu sa zaväzuje Poskytovateľ uhradiť na základe písomnej výzvy Zákazníka, v lehote 14 dní odo dňa doručenia výzvy do sídla Poskytovateľa, uvedeného v záhlaví tejto Rámcovej dohody.
- 10.11. Za porušenie povinností podľa bodu 4.3. a 4.5. tejto Rámcovej dohody má Zákazník nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 100,00 eur, a to za každé porušenie osobitne.
- 10.12. V prípade neodstránenia chyby v dohodnutom termíne v súlade s bodom 4.4. tejto Rámcovej dohody, sa Poskytovateľ zaväzuje uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 100,00 eur za každý deň omeškania s odstránením chyby, a to za každé odstránenie chyby osobitne.
- 10.13. Za porušenie povinnosti aktualizovať dokumentáciu Dokumentačného systému (DKS) vrátane návodov a manuálov podľa bodu 2 písm. a) Prílohy č. 1 tejto Rámcovej dohody má Zákazník nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 100,00 eur, a to za každú nevykonanú aktualizáciu.
- 10.14. Za porušenie povinností podľa bodu 4.6. tejto Rámcovej dohody má Zákazník nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 100,00 eur, a to za každé nevykonanie zápisu o každej vykonanej zmene v systéme DKS.
- 10.15. Zaplatenie zmluvnej pokuty nebude mať vplyv na právo Zákazníka na náhradu škody preukázateľne vzniknutej v súvislosti s porušením povinností Poskytovateľa, prekračujúcej výšku zaplatenej zmluvnej pokuty.
- 10.16. Ak je Zákazník v omeškaní so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je povinný zaplatiť Poskytovateľovi úroky z omeškania z nezaplatenej sumy v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z., ak o ich zaplatenie Poskytovateľ požiada.
- 10.17. Poskytovateľ má nárok na náhradu škody spôsobenej omeškaním Zákazníka so splnením peňažného záväzku len v rozsahu, v akom táto škoda nie je krytá úrokmi z omeškania alebo paušálnou náhradou nákladov spojených s uplatnením pohľadávky alebo ich súčtom.
- 10.18. Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaní a úrok z omeškania jej neprináleží, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane oprávnenej zmluvnej strany alebo inak mimo kontrolu povinnej strany, a to aj v prípade, že taká okolnosť nastala v čase, kedy bola povinná zmluvná strana už v omeškaní.

11. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 11.1. Poskytovateľ zaručuje, že poskytované Služby sú bez právnych väd, predovšetkým nie sú zaťažované právami tretích osôb z priemyslového alebo iného duševného vlastníctva. Poskytovateľ sa zaväzuje odškodniť Zákazníka za všetky nároky tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Poskytovateľa, alebo jeho subdodávateľov podľa tejto Rámcovej dohody, a to za predpokladu, že Zákazník:
 - 11.1.1. oznámi Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu uplatnenie akéhokoľvek takého nároku z duševného vlastníctva tretích osôb,
 - 11.1.2. neuzná sám taký nárok,
 - 11.1.3. splnomocní Poskytovateľa k vysporiadaniu takého nároku súdnou alebo mimosúdnou cestou a
 - 11.1.4. bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa neurobí akékoľvek právne úkony vo veci takého nároku.
- 11.2. Každá zo zmluvných strán bude oprávnená odstúpiť od Rámcovej dohody, ak druhá zmluvná strana nesplní svoju povinnosť vyplývajúcu pre ňu z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky ani v primeranej

lehote na to určenej druhou zmluvnou stranou, v ktorej po uplynutí dohodnutého termínu na také plnenie bola druhou zmluvnou stranou k tomu písomne vyzvaná. Za podstatné porušenie Rámcovej dohody sa teda bude považovať len také porušenie, ktoré trvá i po uplynutí lehoty na nápravu uvedenej v ustanovení predchádzajúcej vety. Odstúpením Zákazníka od Rámcovej dohody nebudú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom plnení Poskytovateľa, ktoré boli do tej doby Zákazníkom riadne objednané, Poskytovateľom riadne poskytnuté a Zákazníkom prevzaté (akceptované), vrátane práv vyplývajúcich z udelených licencií.

- 11.3. Túto Rámcovú dohodu je možné vypovedať len s uvedením výpovedného dôvodu, písomnou výpoveďou doručenou druhej strane. Výpovedná lehota je pre obe zmluvné strany 3-mesačná a začína plynúť 1. dňom mesiaca nasledujúceho po jej doručení druhej zmluvnej strane.
- 11.4. Zákazník je oprávnený túto Rámcovú dohodu vypovedať ako celok len v prípade porušenia tejto Rámcovej dohody Poskytovateľom. Porušením Rámcovej dohody sa pre tento prípad rozumie, ak Poskytovateľ je v omeškaní s poskytovaním služieb Aplikačnej podpory a/alebo zmien alebo neposkytuje služby Aplikačnej podpory a/alebo zmien riadne.
- 11.5. Poskytovateľ je oprávnený túto Rámcovú dohodu vypovedať ako celok, len v prípade porušenia tejto Rámcovej dohody Zákazníkom. Porušením Rámcovej dohody sa pre tento prípad rozumie, ak Zákazník i napriek písomnému upozorneniu zo strany Poskytovateľa a stanoveniu primeraného dodatočného termínu na plnenie, je v omeškaní s úhradou faktúry podľa tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky dlhšie než 30 dní po lehote splatnosti faktúry.
- 11.6. Výpoveďou tejto Rámcovej dohody nie je dotknuté právo Poskytovateľa na zaplatenie ceny, resp. jej časti za riadne poskytnuté a prevzaté plnenia do uplynutia výpovednej doby, a to podľa podmienok príslušnej objednávky a tejto Rámcovej dohody.

12. MLČANLIVOSŤ a OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 12.1. Z dôvodu zabezpečenia maximálnej dôvernosti informácií získaných v súvislosti so vzájomnými rokovaniami a ďalšou spoluprácou v rámci plnenia predmetu tejto Rámcovej dohody, pri ktorej Objednávateľ môže Poskytovateľovi odovzdať a/alebo sprístupniť informácie/dáta dôverného charakteru (ďalej len „dôverné informácie“) a v záujme ochrany týchto dôverných informácií, je Poskytovateľ povinný zachovávať mlčanlivosť a získané dôverné informácie nesmie ďalej použiť na iné účely ako plnenie Rámcovej dohody, 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 Poskytovateľom, alebo subdodávateľom Poskytovateľa, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Rámcovej dohody pre Objednávateľa, pričom takáto dohoda o mlčanlivosti s Poskytovateľom zabezpečuje ochranu dôverných informácií zdieľaných medzi Poskytovateľom a Objednávateľom minimálne v rozsahu tejto Rámcovej dohody, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody.
- 12.2. V zmysle tohto článku sa:
 - 12.2.1. za dôvernú informáciu považuje akákoľvek informácia alebo dáta, o ktorých možno vzhľadom na povahu a obsah predpokladať, že na ochrane ich dôvernosti majú zmluvné strany záujem, ktoré nie sú bežne dostupné v obchodných kruhoch, majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, majú byť podľa vôle Objednávateľa utajené a Objednávateľ zodpovedajúcim spôsobom ich utajenie zabezpečuje. Zmluvná strana, ktorej boli takéto dôverné informácie poskytnuté, sa zaväzuje, že s poskytnutými dôvernými informáciami bude nakladať ako s vlastným obchodným tajomstvom, pričom Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že poskytnuté dôverné informácie podliehajú vždy mlčanlivosti bez ohľadu na to, či ako také boli explicitne označené alebo nie (čo však nevylučuje možnosť ich zvýšenej ochrany v prípade záujmu Objednávateľa).
 - 12.2.2. za dôvernú informáciu považuje každá informácia alebo časť informácie (splňajúca definíciu podľa predchádzajúceho písmena) vzťahujúca sa k plneniu Rámcovej dohody, alebo s ňou súvisiaca bez ohľadu na formu zachytenia takej informácie, preto sa rovnaká ochrana a utajenie poskytuje

informáciám zachyteným na hmotnom, ako aj nehmotnom substráte, ďalej informáciám vyjadreným ústne alebo písomne bez ohľadu na to, či sú ako dôverné aj výslovne označené,

12.2.3. za dôvernú informáciu nepovažuje:

- a. informácia, ktorá je všeobecne známa alebo sa stala všeobecne známou inak ako porušením plnenia predmetu Rámcovej dohody zmluvnou stranou, alebo sa stala všeobecne známou v dôsledku konania tretej strany, pričom tomuto konaniu tretej strany nesmela napomôcť alebo naviesť ju naň zmluvná strana, v opačnom prípade zmluvná strana má okrem iného voči druhej zmluvnej strane nárok na náhradu škody,
- b. informácia, ktorá bola nezávisle vyvinutá,
- c. informácia, ktorá bola zmluvnej strane poskytnutá treťou stranou a druhá strana sa dôvodne domnieva, že ju môže použiť a že tretia strana ju získala oprávnene a v súlade s touto Rámcovou dohodou,
- d. informácia, ktorú je zmluvná strana povinná poskytnúť na základe všeobecne záväzného právneho predpisu alebo právoplatného rozhodnutia orgánu verejnej správy za predpokladu, že:
 1. bez zbytočného odkladu písomne alebo telefonicky informuje druhú zmluvnú stranu o možnosti, že bude nútená poskytnúť informáciu podľa odseku 12.2.1. a 12.2.2. tohto bodu,
 2. poskytne druhej zmluvnej strane potrebnú súčinnosť pri obrane proti nútenému poskytnutiu informácie podľa odseku 12.2.1. a 12.2.2. tohto bodu,
 3. poskytne informáciu podľa odseku 12.2.1 a 12.2.2. tohto bodu len v minimálnom nevyhnutnom a požadovanom rozsahu,
- e. informácia, ktorú je zmluvná strana povinná zverejniť alebo sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám, v znení neskorších predpisov.

12.3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že poskytnuté dôverné informácie použijú výhradne k účelu a cieľu, ku ktorému budú druhej zmluvnej strane určené. Poskytovateľ sa zaväzuje, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa neposkytne tretej strane, a to bez ohľadu na to, či bude medzi nimi uzatvorená dohoda, pokiaľ nie je v tejto Rámcovej dohode uvedené inak. Za porušenie povinnosti podľa tohto bodu sa nepovažuje poskytnutie dôverných informácií oprávnenému subjektu zmluvnou stranou na základe povinnosti vyplývajúcej z platných právnych predpisov pre zmluvnú stranu, ktorá informácie poskytuje.

12.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dôverné informácie chrániť aspoň v takom rozsahu ako vlastné dôverné informácie, v žiadnom prípade však nie v menšom rozsahu, ako je primeraný a obvyklý stupeň ochrany takýchto informácií. Poskytovateľ sa zaväzuje v rovnakom rozsahu zaviazat' mlčanlivosťou svoje organizačné zložky, zamestnancov alebo riadiacich pracovníkov, prostredníctvom ktorých zabezpečuje plnenie predmetu Rámcovej dohody, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá Poskytovateľ v plnom rozsahu.

12.5. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje počas doby plnenia predmetu Rámcovej dohody, ako aj po skončení plnenia predmetu Rámcovej dohody, pokiaľ ho povinnosti mlčanlivosti Objednávateľ písomným vyhlásením nezbaví, chrániť dôverné informácie najmä pred:

- 12.5.1. ich neoprávneným použitím, čím sa rozumie akékoľvek použitie dôvernej informácie v rozpore s touto Rámcovou dohodou,
- 12.5.2. sprístupnením dôverných informácií tretej strane,
- 12.5.3. zverejnením alebo sprístupnením dôvernej informácie, pokiaľ také zverejnenie alebo sprístupnenie nie je dané povinnosťou vyplývajúcou zo všeobecne záväzných právnych predpisov,
- 12.5.4. pred akýmkoľvek iným neoprávneným zverejnením, sprístupnením, stratou, odcudzením, zničením, rozširovaním, rozmnožovaním, náhodným či iným poškodením či iným neoprávneným využívaním alebo spracovaním.

- 12.6. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť alebo sprístupniť dôvernú informáciu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa len na základe právoplatného rozhodnutia orgánu verejnej moci. Poskytovateľ je povinný o uvedenej skutočnosti bezodkladne informovať Objednávateľa, ak jej v tom nebráni zákonné obmedzenie.
- 12.7. Po skončení plnenia predmetu objednávky je Poskytovateľ povinný vrátiť Objednávateľovi všetky kópie, záznamy zachytené na nosičoch dát či iných médiách, poskytnuté dokumenty a podklady a celú dokumentáciu prináležiacu Objednávateľovi. Poskytovateľ nesmie dôverné informácie využívať mimo plnenia predmetu objednávky. Táto povinnosť platí bez časového obmedzenia aj po skončení plnenia predmetu objednávky.
- 12.8. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k ochrane dôverných informácií, obchodnému tajomstvu, ochrane osobných údajov, ako aj všetky ostatné všeobecne záväzné právne predpisy, ktorými sú viazané.
- 12.9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že poučí svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Rámcovej dohody. V rozsahu zaistujúcom splnenie povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku Rámcovej dohody, Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona. Poskytovateľ vyhlasuje, že oboznámi svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení predmetu Rámcovej dohody, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto Rámcovej dohody. Za porušenie povinnosti zachovávanie mlčanlivosti zo strany zamestnancov a všetkých osôb, ktoré v rámci predmetu plnenia Rámcovej dohody budú mať prístup k poskytnutým dôverným informáciám Objednávateľa, plne zodpovedá Poskytovateľ.
- 12.10. V prípade, ak Poskytovateľ akýkoľvek záväzok mlčanlivosti poruší, zodpovedá Objednávateľovi za takto vzniknutú preukázanú škodu v celom rozsahu. V prípade, ak by na základe právneho predpisu, súdneho alebo iného rozhodnutia alebo akejkoľvek inej skutočnosti vznikla v súvislosti s porušením povinnosti mlčanlivosti povinnosť uhradiť vzniknutú škodu, zaväzuje sa Poskytovateľ túto škodu uhradiť namiesto Objednávateľa, avšak len v prípade, ak povinnosť plnenia Objednávateľa vznikla v súvislosti s porušením povinnosti Poskytovateľa podľa tejto Rámcovej dohody. Pokiaľ by Poskytovateľ túto povinnosť nahradiť škodu namiesto Objednávateľa nesplnil, a musel by plniť Objednávateľ, má Objednávateľ právo domáhať sa voči Poskytovateľovi náhrady za takého plnenie v celej jeho výške.
- 12.11. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi každú neoprávnenú manipuláciu s dôvernými informáciami tvoriacimi predmet ochrany na svojej strane alebo na strane inej osoby ihneď potom, ako túto skutočnosť zistí a zaväzuje sa vyvinúť v spolupráci s Objednávateľom maximálne úsilie na to, aby sa odstránili následky takejto neoprávnenej manipulácie, aby sa zabránilo ďalšej neoprávnenej manipulácii a tiež sa zabezpečili a obnovili všetky opatrenia potrebné na ochranu dôverných informácií tvoriacich predmet ochrany v zmysle tejto Rámcovej dohody.

13. INFORMAČNÁ BEZPEČNOSŤ

- 13.1. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dodržiavať informačnú bezpečnosť, v súlade s podmienkami tejto Rámcovej dohody a jej Prílohy č. 4 a s pravidlami stanovenými v predpisoch informačnej bezpečnosti Zákazníka, najmä Bezpečnostnej stratégie informačnej a kybernetickej bezpečnosti, ktoré budú Poskytovateľovi protokolárne predložené najneskôr pri podpise tejto Rámcovej dohody, a za ktorých dodržiavanie Poskytovateľ zodpovedá, vrátane škody, ktorá vznikne porušením jeho povinností z nich vyplývajúcich.

14. RIEŠENIE SPOROV

- 14.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky alebo v súvislosti s touto Rámcovou dohodou

a/alebo príslušnou objednávkou a k ich vyriešeniu sa využijú predovšetkým jednania kontaktných osôb alebo poverených zástupcov.

- 14.2. Všetky spory z Rámcovej dohody budú podľa dohody obidvoch zmluvných strán riešiť príslušné súdy Slovenskej republiky.

15. DORUČOVANIE a KOMUNIKÁCIA

- 15.1. Doručením sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná na adresu Objednávateľa a Poskytovateľa.
- 15.2. Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná sa považuje takisto deň:
- 15.2.1. v ktorom táto zmluvná strana ju odoprela prijať,
 - 15.2.2. ktorým márne uplynula odberná lehota pre jej vyzdvihnutie si na pošte, alebo
 - 15.2.3. v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky.
- 15.3. Kontaktné adresy pre písomnú listovú komunikáciu sú:
- 15.3.1. v prípade Zákazníka:
Meno: Ing. Erik Minarovič
Adresa: Štefanovičova 5, P.O.BOX 82, 817 82 Bratislava 15
Tel:
E-mail:
 - 15.3.2. v prípade Poskytovateľa:
Meno: Tomáš Danihel
Adresa: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava
Tel:
E-mail:
- 15.4. Poskytovateľ a Zákazník sa zaväzujú navzájom si oznámiť:
- 15.4.1. oprávnené osoby pre potreby realizácie Rámcovej dohody a príslušných objednávok. Mená, funkcie a kontaktné údaje oprávnených osôb si zmluvné strany oznámia písomne do 10 pracovných dní od začiatku účinnosti tejto Rámcovej dohody.
 - 15.4.2. mená a funkcie členov Riadiaceho výboru projektu DKS, a to do 10 pracovných dní od začiatku účinnosti tejto Rámcovej dohody.
 - 15.4.3. akékoľvek zmeny v obsadení rolí listom, najneskôr do 10 pracovných dní odkedy takáto zmena nastane.
- 15.5. Vzájomná komunikácia medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní plnenia podľa Rámcovej dohody a pri doručovaní písomností bude prebiehať výlučne v slovenskom jazyku.

16. MLČANLIVOSŤ a OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 16.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú v súvislosti s ochranou osobných údajov dodržiavať predpisy a ustanovenia 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 len „nariadenie“) a zákona číslo č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“).
- 16.2. Objednávateľ v zmysle tejto Rámcovej dohody poveruje Poskytovateľa spracúvaním osobných údajov v IS DKS v rozsahu a za podmienok upravených v tejto Rámcovej dohode. Týmto sa na Poskytovateľa nahliada

ako na sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR a na Objednávateľa ako na prevádzkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 7 GDPR.

- 16.3. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje v IS DKS v rozsahu dohodnutom v bode 16.4. tejto Rámcovej dohody po dobu platnosti a účinnosti Rámcovej dohody.
- 16.4. Predmetom tohto článku je aj úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb Poskytovateľom v mene Objednávateľa, ku ktorému dochádza pri poskytovaní služieb IS DKS. Poskytovateľ bude s osobnými údajmi v IS DKS vykonávať na základe žiadosti Objednávateľa nasledujúce činnosti:
- 16.4.1. spracovanie organizačnej štruktúry koncových používateľov IS DKS,
- 16.4.2. tvorba a zrušenie používateľských účtov pre koncových používateľov IS DKS.
- 16.5. Spracovanie organizačnej štruktúry (tvorba a zrušenie používateľských účtov pre koncových používateľov IS DKS) sa vykonáva výhradne na vyžiadanie Objednávateľa. Účelom tejto Rámcovej dohody je zabezpečenie ochrany osobných údajov dotknutých osôb spracúvaných pri poskytovaní služieb IS DKS v súlade s právnymi predpismi, a to v nasledujúcom rozsahu katalógu spracovávaných údajov (popise spracovateľskej činnosti):
- 16.5.1. Účel spracúvania osobných údajov: Spracovanie organizačnej štruktúry (tvorba a zrušenie používateľských účtov).
- 16.5.2. Typ spracúvaných osobných údajov:
- a) meno koncového používateľa IS DKS,
 - b) priezvisko koncového používateľa IS DKS,
 - c) pracovný e-mail koncového používateľa IS DKS,
 - d) pracovná pozícia (rola) koncového používateľa IS DKS,
 - e) osobné údaje na základe pokynu Objednávateľa.
- 16.5.3. Kategórie dotknutých osôb: fyzické osoby – koncoví používatelia IS DKS.
- 16.5.4. Podmienky spracúvania osobných údajov: Spracovanie organizačnej štruktúry (tvorba a zrušenie používateľských účtov) sa vykonávajú výhradne na SW/HW infraštruktúre Objednávateľa (s prihliadnutím na bod 16.16. Rámcovej dohody). V prípade, ak Poskytovateľ spracúva osobné údaje prostredníctvom vlastnej SW/ HW infraštruktúry, je oprávnený vykonávať takéto spracúvanie len v nevyhnutnom rozsahu a je povinný spracúvané údaje náležite chrániť v súlade s ustanoveniami tejto Rámcovej dohody.
- 16.6. Dotknutými osobami, ktorých osobné údaje sú v IS DKS spracúvané Poskytovateľom, sú koncoví používatelia IS DKS, uvedení v bodoch 16.4. a 16.5. tejto Rámcovej dohody.
- 16.7. Spôsob spracúvania osobných údajov zabezpečí Poskytovateľ tak, aby plnením Rámcovej dohody nebola ohrozená ich bezpečnosť, vrátane ochrany pred neoprávneným spracúvaním osobných údajov, nezákonným spracúvaním osobných údajov, náhodnou stratou osobných údajov, výmazom osobných údajov alebo poškodením osobných údajov.
- 16.8. Poskytovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje koncových používateľov IS DKS len na základe predchádzajúcich preukázateľných pokynov Objednávateľa. Spracúvať ich bude len za tým účelom, takými prostriedkami a takým spôsobom, ktoré sú dohodnuté v tejto Rámcovej dohode. Bude dbať, aby nebola ohrozená dôvernosť, integrita a dostupnosť spracúvaných osobných údajov, ktoré spracúva v mene Objednávateľa. Osobné údaje, s ktorými sa Poskytovateľ oboznámi, nevyužije pre vlastnú potrebu a bude o nich zachovávať mlčanlivosť aj po skončení Rámcovej dohody. Spracúvané osobné údaje bez súhlasu Objednávateľa nezverejní, nesprístupní ich nepovolanej osobe, neuskutoční ich cezhraničný prenos a neposkytne ich tretej strane s výnimkou dodávateľov a ich subdodávateľov zodpovedných za podporu prevádzky IS DKS (ďalej len subdodávatelia) za podmienok dohodnutých v bodoch 16.21. a 16.22. tohto článku tejto Rámcovej dohody, ani iným spôsobom nebude spracúvať najmä usporadúvať, štruktúrovať, uchovávať, meniť, vyhľadávať, prehliadať, využívať, poskytovať, preskupovať, kombinovať, obmedzovať alebo vymazávať, ak to nesúvisí s účelom spracovania osobných údajov vymedzenom v bodoch 16.4.

- a 16.5. tejto Rámcovej dohody. Poskytovateľ po ukončení spracovania osobné údaje v lehote 30 pracovných dní na základe písomného pokynu podľa povahy spracovateľských operácií vráti Objednávateľovi alebo vymaže a rovnako vymaže všetky existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ako aj všetky ich existujúce kópie a zálohy.
- 16.9. Poskytovateľ je zároveň povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa spolu s argumentami, ktoré podporujú stanovisko Poskytovateľa, ak sa domnieva, že sa pokynom Objednávateľa porušuje nariadenie alebo iné právne predpisy týkajúce sa ochrany osobných údajov v rozsahu bodov 16.4. a 16.5. tejto Rámcovej dohody.
 - 16.10. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností sprostredkovateľa a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany Objednávateľa alebo audítora, ktorého poveril Objednávateľ a pri prijímaní opatrení na základe žiadosti dotknutej osoby, pri zabezpečovaní plnenia povinností týkajúcich sa bezpečnosti osobných údajov a pri preukazovaní splnenia povinností v rámci auditu ochrany osobných údajov. Za týmto účelom je Poskytovateľ v rozsahu tejto Rámcovej dohody povinný umožniť osobám, ktoré takýto audit alebo kontrolu vykonávajú, prístup k údajom a príslušnej dokumentácii, a to len v prípade, ak tieto činnosti, resp. dokumentáciu preukázateľne nevie zabezpečiť sám Objednávateľ. Ak Objednávateľ požiada Poskytovateľa pri audite o súčinnosť, Poskytovateľ sa zaväzuje túto neodmietnuť, ak dané informácie má preukázateľne k dispozícii. O výsledkoch auditu a kontroly sa spíše protokol, v ktorom sa zaznamenajú všetky pre ochranu osobných údajov podstatné skutočnosti, vrátane obojstranne schválených opatrení pre odstránenie zistených nedostatkov s termínom ich plnenia.
 - 16.11. Poskytovateľ v súlade s bodmi 16.4. a 16.5. tejto Rámcovej dohody poskytne súčinnosť a zaväzuje sa v čo najväčšej miere napomáhať Objednávateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinností vo vzťahu k výkonu práv dotknutej osoby ustanovených v nariadení, najmä práva na informácie, na prístup k osobným údajom, na opravu, na vymazanie (zabudnutie), na obmedzenie spracúvania, na prenosnosť údajov, práva namietat', práva nepodliehať automatizovanému rozhodovaniu vrátane profilovania. Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ je schopný poskytnúť súčinnosť len v rozsahu funkcionality Objednávateľom prevádzkovaného IS DKS.
 - 16.12. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľovi pri vybavení žiadosti, resp. sťažnosti dotknutej osoby.
 - 16.13. V súlade s právami dotknutých osôb podľa čl. 15 až čl. 22 a čl. 34 nariadenia, ktorých osobné údaje Poskytovateľ spracúva v IS DKS v mene Objednávateľa, bude Poskytovateľ konať a poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť na základe písomných žiadostí, v ktorých Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi primeranú lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 pracovných dní.
 - 16.14. Objednávateľ je povinný viesť príslušné záznamy o spracovateľských činnostiach, za ktoré je zodpovedný, podľa čl. 30 ods. 1 nariadenia.
 - 16.15. Poskytovateľ je povinný viesť záznamy o spracovateľských činnostiach, ktoré sa v prostredí IS DKS vykonávajú v mene Objednávateľa, podľa čl. 30 ods. 2 nariadenia. Katalóg spracovávaných osobných údajov je uvedený v záznamoch o spracovateľských činnostiach a v bodoch 16.4. a 16.5. tejto Rámcovej dohody.
 - 16.16. V prípade, ak osobné údaje Poskytovateľ spracúva vlastnými prostriedkami spracúvania, prijme Poskytovateľ nevyhnutné technické opatrenia na bezpečné uchovávanie osobných údajov spracúvaných v mene Objednávateľa v rámci vymedzených spracovateľských činností v súlade s bodmi 16.4. a 16.5. tejto Rámcovej dohody. Poskytovateľ prijme aj nevyhnutné personálne a organizačné opatrenia na bezpečné spracúvanie osobných údajov, pričom zabezpečí, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa v priebehu spracúvania dozvedeli. Poskytovateľ zodpovedá za výber a poučenie oprávnených osôb, ktoré určí na spracúvanie osobných údajov za účelom, v rozsahu a spôsobom dohodnutom v tomto článku.
 - 16.17. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať po celú dobu spracúvania osobných údajov bezpečnostné opatrenia v nevyhnutnom rozsahu, na základe analýzy rizík na aktívach sprostredkovateľa, a to aj s ohľadom na práva a slobody fyzických osôb.
 - 16.18. Ak je pravdepodobné, že určitý typ spracúvania povedie k vysokému riziku pre práva a slobody fyzických osôb, Objednávateľ vykoná posúdenie vplyvu na ochranu údajov. Poskytovateľ sa zaväzuje sprístupniť všetky potrebné informácie a v primeranom rozsahu spolupracuje s Objednávateľom na vykonaní posúdenia

vplyvu na ochranu osobných údajov, ako aj vyhodnotení, či sa spracúvanie uskutočňuje v súlade s posúdením vplyvu na ochranu údajov.

- 16.19. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi všetku požadovanú pomoc, súčinnosť na plnenie záväzkov Objednávateľa voči dozornému orgánu, a to najmä pri predchádzajúcej konzultácii s dozorným orgánom, dodržiavanie všetkých pokynov a rád pre spracúvanie osobných údajov, ktoré poskytol dozorný orgán a pri výkone právomoci dozorného orgánu.
- 16.20. Pri nahlásení porušenia ochrany osobných údajov podľa čl. 33 a 34 nariadenia a vzniku bezpečnostného incidentu, ktorý je porušením ochrany osobných údajov, ak sa takýto bezpečnostný incident zistí na strane Poskytovateľa a bude sa týkať osobných údajov spracúvaných na základe tejto Dohody, je povinný Poskytovateľ bezodkladne Objednávateľovi poskytnúť všetky relevantné informácie, nevyhnutné k vykonaniu analýzy dopadov na práva a slobody fyzických osôb a zhodnotenia, či incident predstavuje riziko pre práva dotknutých osôb, ako aj mieru takéhoto rizika.
- 16.21. Objednávateľ súhlasí, aby Poskytovateľ poveril spracúvaním osobných údajov v IS DKS svojich subdodávateľov za účelom, v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých v tomto článku Rámcovej dohody. Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi identifikačné údaje všetkých subdodávateľov, ktorí budú osobné údaje v mene Objednávateľa spracúvať, a to do 30 dní od nadobudnutia účinnosti tohto dodatku, resp. pred podpísaním zmluvného vzťahu so subdodávateľom. Subdodávatelia môžu spracovávať osobné údaje v IS DKS len za účelom dohodnutom a v rozsahu danom oprávnením Objednávateľom voči Poskytovateľovi a iba na základe písomných pokynov zo strany Poskytovateľa v zmysle čl. 28 ods. 4 nariadenia.
- 16.22. Poskytovateľ vyhlasuje, že pri výbere subdodávateľov dbal, resp. bude dbať na ich odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a ich schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov ako aj ochranu práv dotknutých osôb uvedených v bode 16.6. tejto Rámcovej dohody.
- 16.23. Zmluvné strany sa zaväzujú, že si navzájom oznámia kontaktné údaje osôb zodpovedných za plnenie povinností pri ochrane osobných údajov a v prípade, ak dôjde k zmene kontaktných osôb jednej Zmluvnej strany, zaväzuje sa táto Zmluvná strana bezprostredne oznámiť túto skutočnosť druhej Zmluvnej strane elektronickou formou. V prípade zmeny kontaktných osôb nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Rámcovej dohode.
- 16.24. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi, ako aj za škodu, ktorá vznikla dotknutým osobám, a to v dôsledku jeho činnosti pri spracúvaní osobných údajov, v prípade, ak porušil svoje povinnosti ustanovené v tomto článku tejto Rámcovej dohody, v nariadení, v zákone, v osobitnom predpise alebo v medzinárodnej zmluve, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo ak Poskytovateľ konal nad rámec, prípadne v rozpore s predmetnými pokynmi Objednávateľa, ktoré boli v súlade s nariadením, zákonom, osobitným predpisom alebo medzinárodnou zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná.
- 16.25. V prípade preukázania zodpovednosti za škodu zo strany Poskytovateľa v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi, ako aj dotknutým osobám spôsobenú škodu v preukázanej výške.
- 16.26. Za škodu sa považuje aj pokuta, ktorú bude musieť Objednávateľ uhradiť dozornému orgánu v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle zákona.
- 16.27. Poskytovateľ sa môže zbaviť zodpovednosti úplne, ak preukáže, že nenesie žiadnu zodpovednosť za udalosť, ktorá spôsobila škodu, ako aj v prípade, ak preukáže, že vznik škody nezavinil. Poskytovateľ sa môže zbaviť zodpovednosti sčasti, ak preukáže, že na vzniku škody mala vplyv aj činnosť Objednávateľa.
- 16.28. V prípade, ak nie je možné určiť podiel zodpovednosti Objednávateľa a Poskytovateľa na vzniku škody pri spracúvaní osobných údajov, avšak je preukázané, že škoda vznikla činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa, Objednávateľ a Poskytovateľ sú zodpovední za škodu spoločne a nerozdielne.
- 16.29. V prípade, ak je podiel zodpovednosti možné určiť a jedna zmluvná strana nahradí škodu spôsobenú dotknutým osobám, resp. pokutu dozornému orgánu v plnej výške, má voči druhej zmluvnej strane nárok na úhradu tej časti náhrady škody, resp. pokuty, ktorá zodpovedá jej podielu zodpovednosti.

17. MEDZINÁRODNÉ SANKCIE

- 17.1. Poskytovateľ podpisom tejto Rámcovej dohody výslovne vyhlasuje, že v spoločnosti Poskytovateľa nefiguruje ruská účasť, ktorá prekračuje limity stanovené v článku 5k nariadenia Rady (EÚ) č. 833/2014 z 31. júla 2014 o reštriktívnych opatreniach s ohľadom na konanie Ruska, ktorým destabilizuje situáciu na Ukrajine v znení nariadenia Rady (EÚ) č. 2022/576 z 8. apríla 2022. Poskytovateľ podpisom tejto Rámcovej dohody predovšetkým vyhlasuje, že:
- 17.1.1. nie je ruským štátnym príslušníkom, ani fyzickou alebo právnickou osobou, subjektom alebo orgánom so sídlom v Rusku,
 - 17.1.2. nie je právnickou osobou, subjektom alebo orgánom, ktorého z viac ako 50% priamo alebo nepriamo vlastní subjekt uvedený v odseku 17.1.1. vyššie,
 - 17.1.3. nie je fyzickou alebo právnickou osobou, subjektom alebo orgánom, ktorý koná v mene alebo na príkaz subjektu uvedeného v odsekoch 17.1.1. a 17.7.2. vyššie,
 - 17.1.4. subdodávateľa, dodávateľa alebo subjekty, na ktorých sa Poskytovateľ spolieha a na ktorých pripadá plnenie viac ako 10 % hodnoty zákazky (Rámcovej dohody) nie sú subjektmi uvedenými v odsekoch 17.1.1., 17.7.2. a 17.1.3. vyššie.
- 17.2. Poskytovateľ podpisom tejto Rámcovej dohody výslovne vyhlasuje, že nepatrí k osobám uvedeným v prílohe č. 1 nariadenia Rady (EÚ) č. 269/2014 zo 17. marca 2014 o reštriktívnych opatreniach vzhľadom na konanie narúšajúce alebo ohrozujúce územnú celistvosť, zvrchovanosť a nezávislosť Ukrajiny v znení doplnenom v zmysle vykonávacieho nariadenia Rady (EÚ) č. 2022/581 z 8. apríla 2022 (ďalej len „Osoby na sankčných zoznamoch“). Poskytovateľ podpisom tejto Rámcovej dohody zároveň vyhlasuje, že nie je osobou, subjektom alebo orgánom akýmkoľvek spôsobom spojeným, vlastneným alebo kontrolovaným Osobou na sankčnom zozname podľa citovaného vykonávacieho nariadenia Rady (EÚ).
- 17.3. Poskytovateľ podpisom tejto Rámcovej dohody výslovne vyhlasuje, že plnením podľa tejto Rámcovej dohody nedôjde k rozporu so zákonom č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov, a teda najmä nedôjde k porušeniu akejkoľvek medzinárodnej sankcie upravenej v akomkoľvek predpise o medzinárodnej sankcii podľa § 2 písm. b) zákona č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií v znení neskorších predpisov.
- 17.4. Za účelom vylúčenia pochybností Poskytovateľ berie na vedomie a vyhlasuje, že v prípade, ak sa budú na strane Poskytovateľa ako zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, vyhlásenia podľa bodu 17.1. až 17.3. tohto článku Rámcovej dohody sa v plnom rozsahu vzťahujú na všetky subjekty na strane Poskytovateľa.
- 17.5. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pravdivosť vyhlásení uvedených v bode 17.2. a 17.3. tohto článku Rámcovej dohody po celú dobu platnosti a účinnosti Rámcovej dohody. V prípade, ak sa kedykoľvek v priebehu trvania Rámcovej dohody preukáže nepravdivosť ktoréhokoľvek vyhlásenia Poskytovateľa podľa bodu 17.1. a/alebo 17.2. a/alebo 17.3. tohto článku Rámcovej dohody, uvedená skutočnosť predstavuje podstatné porušenie tejto Rámcovej dohody zo strany Poskytovateľa, zakladajúce oprávnenie Objednávateľa odstúpiť od tejto Rámcovej dohody s účinnosťou ku dňu doručenia oznámenia o odstúpení od Rámcovej dohody Poskytovateľovi, a to bez akéhokoľvek nároku Poskytovateľa na náhradu škody.
- 17.6. Poskytovateľ berie na vedomie, že v prípade, ak sa preukáže nepravdivosť ktoréhokoľvek vyhlásenia Poskytovateľa podľa bodu 17.2. tohto článku Rámcovej dohody, bude Objednávateľ postupovať v súlade s nariadením Rady (EÚ) a vykonávacím nariadením Rady (EÚ) uvedeným v bode 17.2. tohto článku Rámcovej dohody a na základe dohody zmluvných strán Objednávateľovi zároveň vzniká nárok na úhradu zmluvnej pokuty voči Poskytovateľovi vo výške plnení poskytnutých Poskytovateľovi Objednávateľom podľa ustanovení tejto Rámcovej dohody za obdobie, počas ktorého bola preukázaná nepravdivosť vyhlásenia podľa odseku 17.2. tohto článku Rámcovej dohody.

18. PROTIKORUPČNÁ DOLOŽKA

- 18.1. Pri plnení tejto Rámcovej dohody sa Poskytovateľ zaväzuje zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu protispoločenskej činnosti, definovanej v zákone č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- 18.2. Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia predmetu Rámcovej dohody neponúka, ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek ocenenie hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia zamestnancovi zákazníka, za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri podnikateľskej činnosti.
- 18.3. Pokiaľ všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak, Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť primeranou formou zástupcovi Objednávateľa akékoľvek podozrenie na porušenie akéhokoľvek ustanovenia tohto článku Rámcovej dohody a byť súčinný pri dôkladnom vyšetrení takéhoto podozrenia.
- 18.4. V prípade porušenia ktoréhokoľvek z vyššie uvedených ustanovení tohto článku Rámcovej dohody Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený, aj bez predchádzajúceho upozornenia, odstúpiť od Rámcovej dohody s uvedením dôvodu odstúpenia, a to s účinnosťou odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Rámcovej dohody bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie zákazníka od Rámcovej dohody.
- 18.5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak bude preukázané protispoločenské konanie a/alebo porušenie protikorupčného správania, odškodní Poskytovateľ Objednávateľa v maximálne možnom rozsahu podľa platných právnych predpisov za akúkoľvek stratu, ujmu, poškodenie alebo nahradí náklady vzniknuté v priamej príčinnej súvislosti s porušením tohto článku Rámcovej dohody.

19. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 19.1. Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, túto Rámcovú dohodu je možné meniť len po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou písomného dodatku k Rámcovej dohode a v súlade s príslušnými ustanoveniami platného zákona o verejnom obstarávaní.
- 19.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade akejkolvek zmeny údajov, uvedených v záhlaví Rámcovej dohody, budú o tejto zmene druhú zmluvnú stranu bezodkladne písomne informovať. Zmena bankového účtu dodávateľa je možná len na základe písomného dodatku k zmluve.
- 19.3. Ak v priebehu zmluvného vzťahu dôjde k reorganizácii Poskytovateľa, vrátane zlúčenia a splnutia alebo úpadku, je povinný o tejto skutočnosti okamžite písomne informovať Zákazníka, spolu s uvedením, ako prechádzajú práva a záväzky z tejto Rámcovej dohody na jeho právneho nástupcu. Zákazník uzavrie s právnym nástupcom dodatok k tejto zmluve iba v prípade, ak budú naplnené podmienky na nahradenie pôvodného Poskytovateľa novým Poskytovateľom v zmysle príslušných ustanovení platného zákona o verejnom obstarávaní.
- 19.4. Pokiaľ bude táto Rámcová dohoda predčasne ukončená dohodou zmluvných strán, tvorí stanovenie spôsobu vysporiadania vzťahov vzniknutých na základe tejto Rámcovej dohody podstatnú náležitosť dohody o ukončení účinnosti tejto Rámcovej dohody.
- 19.5. Táto Rámcová dohoda je vyhotovená v štyroch exemplároch s platnosťou originálu. Každá strana dostane po dvoch z nich.
- 19.6. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Rámcovej dohody stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platných právnych predpisov, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné, či neplatné. Ďalšie ustanovenia Rámcovej dohody zostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, zmluvné strany nahradia toto nevynútiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojim obsahom bude čo najviac približovať.
- 19.7. Právne vzťahy touto Rámcovou dohodou neupravené sa riadia predovšetkým príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a Autorského zákona v platnom znení, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 19.8. Nevýkonanie akéhokoľvek práva z tejto Rámcovej dohody neznamená zrieknutie sa alebo zrušenie takého práva.

- 19.9. Podmienky tejto Rámcovej dohody a práva a záväzky, vzniknuté na základe príslušnej objednávky, ktoré svojou povahou presahujú dobu ich platnosti, zostávajú v platnosti v celom rozsahu a sú účinné až do okamihu ich splnenia a platia aj pre prípadných nástupcov a postupníkov zmluvných strán. Práva z tejto Rámcovej dohody a/alebo príslušnej objednávky nie sú prevoditeľné bez predchádzajúceho písomného súhlasu obidvoch zmluvných strán.
- 19.10. Všetky oznámenia s právnym alebo zmluvným účinkom sa budú písať v slovenskom jazyku a posielat' druhej strane doporučené (alebo na doručenkú) na jej hore uvedenú alebo dodatočne písomne oznámenú adresu.
- 19.11. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Rámcovej dohody sú nasledujúce Prílohy, ktorých ustanovenia sa použijú v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam uvedeným v tejto hlavnej časti Rámcovej dohody:
- Príloha č. 1 - Špecifikácia služieb pre systém DKS,
 - Príloha č. 2 - Spôsob riešenia požiadaviek (s použitím formulárov z prílohy č. 5),
 - Príloha č. 3 - Zoznam subdodávateľov,
 - Príloha č. 4 - Prístup tretích strán MF SR,
 - Príloha č. 5 - Vzory formulárov (Požiadavka na zmenu, Štúdia realizovateľnosti, Analýza dopadov, Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti, Odovzdávací protokol k zmene, Akceptačný protokol k zmene, Objednávka pre paušál/nadpaušál).
 - Príloha č. 6 - Doklad, že úspešný uchádzač disponuje partnerstvom v oblasti distribúcie a realizácie softvérových produktov platformy Fabasoft spoločnosti Fabasoft Austria GmbH so sídlom v Linzi Rakúsko s oprávnením distribuovať softvérové produkty Fabasoft v Slovenskej republike.
- 19.12. Táto Rámcová dohoda podlieha podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie povinnosť Zákazníka na zverejnenie tejto Rámcovej dohody vrátane všetkých jej príloh a prípadných budúcich dodatkov v plnom rozsahu, ako aj všetkých súvisiacich objednávok a faktúr, a svojim podpisom dáva súhlas na ich zverejnenie.
- 19.13. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že si text Rámcovej dohody dôsledne prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcim porozumeli a že túto Rámcovú dohodu uzatvárajú na základe slobodnej a vážnej vôle, ich zmluvné prejavy sú dostatočne jasné, určité a zrozumiteľné, nepodpísali túto Rámcovú dohodu v núdzi ani za nápadne nevýhodných podmienok, podpisujúce osoby sú oprávnené k podpisu tejto Rámcovej dohody a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpísali.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

.....
Ing. Vladimír Kešjar
generálny tajomník služobného úradu
Slovenská republika zastúpená
Ministerstvom financií Slovenskej republiky

.....
RNDr. Jozef Klein
predseda predstavenstva
Asseco Central Europe, a. s.

Príloha č. 1: Špecifikácia služieb pre systém DKS

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Poskytovateľ bude vykonávať službu podľa tejto špecifikácie služieb prostredníctvom špecialistov, ktorí budú poskytovať podporu telefonicky, elektronicky pomocou vzdialeného pripojenia alebo priamo na mieste.

V prípade poskytovania podpory, prípadne zásahov prostredníctvom vzdialeného pripojenia je Poskytovateľ povinný dodržiavať príslušné bezpečnostné smernice a ďalšie pravidlá vzdialeného pripojenia Zákazníka, s ktorými bol preukázateľne oboznámený.

Aby mohol Poskytovateľ vykonávať Služby aplikačnej podpory, musí mu byť Zákazníkom poskytnutý primeraný pracovný priestor po dobu nevyhnutnú na odstránenie incidentu, nevyhnutná súčinnosť zo strany Zákazníka.

Poskytovateľ bude poskytovať služby podľa tejto Rámcovej dohody na základe objednávok, vystavených Zákazníkom.

2. POPIS SLUŽIEB

a) Servisné služby vzťahujúce sa na produkčné, testovacie aj školiace prostredie systému DKS (paušál):

- Riadenie poskytovaných servisných služieb a činnosti Servicedesku.
- Vedenie evidencií a reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov a operatívnych informácií o stave prevádzky, poskytovaní služieb, výsledkov monitoringu, kontrol a auditov, vedenie potrebných technických a prevádzkových evidencií (technická dokumentácia, nastavenie parametrov, evidencia technických prostriedkov, užívateľské príručky, evidencia dodávateľov a kontaktných osôb...), poskytovanie štatistických informácií pre manažment Objednávateľa.
- Zabezpečovanie kvality služieb zamerané na predkladanie návrhov opatrení na zlepšenie kvality služieb prevádzky, implementáciu schválených opatrení.
- Plánovanie a riadenie preventívnej údržby a opráv, prevádzkových a bezpečnostných auditov, riadenie vnútorných procesov a spolupráce s ostatnými zložkami a ostatné.
- Činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému DKS vykonávané priebežne.
- Činnosti slúžiace k identifikácii neštandardných stavov serverov, systémového softvéru a systému DKS sú definované v katalógu služieb pre jednotlivé oblasti s detailným popisom ich rozsahu. Tieto činnosti sa vykonávajú pravidelne počas pracovnej doby s cieľom preventívne identifikovať možné problémy. Ide zväčša o monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov na základe vopred definovaného profylaktického plánu. Výsledky kontrol budú evidované v reporte s návrhom preventívnych akcií na elimináciu neštandardných stavov systému DKS.
- Monitoring aplikačných častí systému DKS, jeho rozhraní.
- Poskytovateľ vykonáva tieto činnosti počas pracovnej doby a činnosti nepodliehajú definovanému SLA. Poskytovateľ tieto činnosti eviduje v mesačnom výkaze prác, ktorý je podkladom pre mesačnú fakturáciu zohľadňujúcu skutočnú odvedenú prácu.
- Podpora systémového softvéru a systému DKS vykonávaná podľa potreby v definovanom SLA.

b) Aplikačné a servisné služby vzťahujúce sa na produkčné, testovacie aj školiace prostredie systému DKS (nadpaušál):

- Malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení systému DKS.
- Analytické a konzultačné služby v súvislosti s posudzovaním a riešením chybových stavov, ktoré neboli spôsobené nesprávnym fungovaním aplikácií.
- Riešenie používateľských chýb, ktoré vznikli v dôsledku metodiky a procesov používaných na strane Zákazníka alebo používateľov systému DKS s následnou žiadosťou o opravu spôsobom, ktorý nie je k dispozícii v štandardnej funkcionalite systému DKS formou analytických, návrhárskych, programátorských a testovacích prác pre opravu dát v databáze systému Zákazníka.

- Podpora pri prevádzke jednotlivých modulov systému DKS.
- Návrh nových a optimalizácie existujúcich procesov podpory a prevádzky systémov.
- Rekonfigurácia funkčných blokov pri zmenách jeho technologickej platformy.
- Testovanie a implementácia patchov a nových verzií.
- Podpora koncových používateľov Zákazníka na mieste v prípade potreby.
- Realizácia vyžiadaných služieb pre správu a administráciu systému.

c) Činnosti súvisiace s rozvojom informačného systému DKS (rozvoj):

- Tieto činnosti zahŕňajú implementáciu schválených požiadaviek Objednávateľa na zmenu funkčnosti systému DSK. Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému DKS a súvisiacej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou Objednávateľa na zlepšenie fungovania implementovaných procesov v systéme DKS alebo zavedenie nových procesov v systéme DKS. Poskytovateľ má povinnosť sledovať zmeny v legislatíve a oboznámiť Objednávateľa s navrhovanými riešeniami.
- Rozvoj systému DKS bude prebiehať v štandardnom životnom cykle riadenia zmien nasledovne:
 - Definovanie požiadavky zo strany Objednávateľa.
 - Príprava ponuky zo strany Poskytovateľa pozostávajúcej z popisu riešenia, harmonogramu realizácie a cenového odhadu prácností predmetnej požiadavky.
 - V prípade, ak zmenová požiadavka je väčšieho rozsahu, resp. Objednávateľ nedokáže presne špecifikovať požiadavky na riešenie, je možné na základe dohody objednať samostatnú štúdiu realizovateľnosti, ktorá bude vstupom pre rozhodnutie Objednávateľa ohľadne realizácie danej požiadavky.
 - Rozhodnutie o realizácii požiadavky Objednávateľom/ vystavenie objednávky.
 - Detailná analýza a návrh riešenia.
 - Implementácia zmenovej požiadavky na základe návrhu riešenia.
 - Testovanie vykonanej zmeny.
 - Zaškolenie garanta a kľúčových používateľov.
 - Aktualizácia dokumentácie Dokumentačného systému (DKS) vrátane návodov a manuálov.
 - Akceptácia zmenovej požiadavky zo strany Objednávateľa.
 - Nasadenie zmenovej požiadavky do produkčného prostredia.
- Poskytovateľ vykonáva tieto činnosti počas pracovnej doby a činnosti nepodliehajú definovanému SLA. Sú riadené v zmysle schváleného harmonogramu realizácie. Poskytovateľ zmenové požiadavky fakturuje v zmysle vystavenej objednávky na základe podpísaného akceptačného protokolu Objednávateľom.

3. ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

a) Služby v rámci aplikačnej podpory (mesačný paušál):

- Riadenie poskytovaných servisných služieb a činnosti Servicedesku.
- Činnosti správy a údržby serverov, systémového softvéru a systému DKS (vrátane kontroly príslušných operačných systémov, kontroly logov, naplnenosti diskového priestoru, operačnej pamäte, správy komunikačnej matice pre jednotlivé služby produktov Fabasoft, inštalácie MS updates, sledovania informácií výrobcov a dodávateľov zariadení, príslušných bezpečnostných riešení, patchov a nutných aktualizácií).
- Monitoring aplikačných častí systému DKS, jeho rozhraní.
- Uvedenie systému DKS alebo dokumentov do prevádzkyschopného stavu, alebo poskytnutie náhradného riešenia (po poruchách, chybách) podľa definovaných parametrov pre systém DKS.
- Podpora systémového softvéru a systému DKS (vrátane riešenia vzniknutých problémov).
- Zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky systému DKS.

- Telefonické konzultácie - súhrn informácií, rád a konzultácií, poskytnutých poskytovateľom zákazníkovi alebo používateľom systému DKS.
- Poskytovanie vyžiadaných konzultácií.

b) Služby na vyžiadanie (nadpaušál):

- Služby poskytnuté nad rámec predplateného paušálu.
- Malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení systému DKS.
- Analytické a konzultačné služby v súvislosti s posudzovaním a riešením chybových stavov, ktoré neboli spôsobené nesprávnym fungovaním aplikácií.
- Riešenie používateľských chýb, ktoré vznikli v dôsledku metodiky a procesov používaných na strane Zákazníka alebo používateľov systému DKS s následnou žiadosťou o opravu spôsobom, ktorý nie je k dispozícii v štandardnej funkcionalite systému DKS formou analytických, návrhárskych, programátorských a testovacích prác pre opravu dát v databáze systému Zákazníka.
- Podpora pri prevádzke jednotlivých modulov systému DKS.
- Návrh nových a optimalizácie existujúcich procesov podpory a prevádzky systémov.
- Rekonfigurácia funkčných blokov pri zmenách jeho technologickej platformy.
- Testovanie a implementácia patchov a nových verzií.
- Podpora koncových používateľov Zákazníka na mieste v prípade potreby - školenia.
- Realizácia vyžiadaných služieb pre správu a administráciu systému.
- Ďalšie súvisiace činnosti s údržbou a úpravou systému.

c) Služby realizácie zmien:

- Činnosti súvisiace s rozvojom systému DKS: implementácia schválených požiadaviek Zákazníka na zmenu funkčnosti systému DSK (zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému DKS a súvisiacej dokumentácie). Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou Zákazníka na zlepšenie fungovania implementovaných procesov v systéme DKS alebo zavedenie nových procesov v systéme DKS.
- Vykonanie zmien nastavení funkčných blokov voči implementovanej funkčnosti a existujúcim nastaveniam.
- Návrh metodiky integrácie na iné systémy Zákazníka a podporu pri integrácii nových modulov a procesov.
- Ďalšie súvisiace činnosti v rámci realizácie zmien (testovanie, školenia, projektový manažment).
- Upgrade systému DKS.
- Všetky služby budú zabezpečované v základnom časovom pokrytí, t. j. po dobu 8 hodín počas pracovného dňa od 8:00 do 16:00 hodiny, okrem činností vyžadujúcich si odstávky systému, ktoré budú zabezpečované mimo základného časového pokrytia.
- V prípade potreby odstávky systému je Poskytovateľ povinný informovať Zákazníka najmenej 3 kalendárne dni vopred.
- Všetky služby budú zabezpečované na produkčnom, testovacom aj školiacom prostredí systému DKS.

4. HELPDESK DKS - RIEŠENIE HLÁSENÍ POUŽÍVATEĽOV

- Postup zadávania požiadaviek na podporu v systéme DKS:
- Jednotný kontaktný bod na zber požiadaviek na podporu DKS je Helpdesk zákazníka.
- Existujú 3 úrovne podpory:

Prvá úroveň a jednotný centrálny bod je Helpdesk zákazníka:

- riešiteľská skupina služieb výpočtovej techniky MF SR pre riešenie prevádzkových incidentov - hardvér a sieť).

Druhá úroveň je Helpdesk DKS Garanta podľa príslušnosti jednotlivých gestorov modulov pre riešenie vecných incidentov aplikácie DKS a zodpovedné osoby pre prístupové oprávnenia:

- riešiteľská skupina podľa príslušnosti jednotlivých gestorov modulov pre riešenie vecných incidentov aplikácie DKS (Helpdesk DKS Garanta).
- riešiteľská skupina MF SR pre prístupové oprávnenia.

Modul
Automatizovaná správa registratúry
Požiadavky na objednávku
Zmluvy a dohody
Pripomienkové konania
Podnety

Tretia úroveň je:

- riešiteľská skupina Poskytovateľa pri riešení problémov s aplikáciou DKS

Oprávnená osoba Zákazníka chybu v DKS zaeviduje v HelpDeskovom systéme Zákazníka a určí kategóriu chyby podľa jej závažnosti. Kontaktná osoba Zákazníka priradí hlásenie podľa jeho charakteru príslušnej riešiteľskej skupine a Oprávnenú osobu Zákazníka kontaktuje v rámci doby odozvy (ktorá je pevne určená kategóriou chyby) a informuje ju o začatí riešenia požiadavky emailovou notifikáciou prostredníctvom Helpdeskového systému Zákazníka. V prípade riešenia kritickej chyby je povinná komunikovať s Poskytovateľom aj telefonicky. Výsledok telefonической komunikácie je Zákazník povinný bezodkladne zaznamenať do Helpdeskového systému Zákazníka. V ostatných prípadoch je e-mailová a telefonická komunikácia len doplňujúcim spôsobom komunikácie ohľadom zaevidovaných chýb v HelpDeskovom systéme Zákazníka.

Časom nahlásenia chyby je čas, kedy Oprávnená osoba Zákazníka hlásenie zaevidovala v HelpDeskovom systéme Zákazníka.

Riešiteľská skupina, ktorej bol incident pridelený vypracuje riešenie incidentu a spravuje incident až po jeho uzavretie v portálovom riešení Zákazníka.

Čas na riešenie incidentu - Oprávnená osoba Zákazníka chybu v DKS zaeviduje v HelpDeskovom systéme Zákazníka. Pokiaľ je chyba riešená treťou úrovňou – Poskytovateľom, Poskytovateľovi začína plynúť lehota na vyriešenie/dodanie náhradného riešenia. V prípade, že Poskytovateľ potrebuje dodatočné informácie, požiada zadávateľa o ich doplnenie. Po 3 dňoch nečinnosti Projektový manažér Poskytovateľa upozorní Projektového manažéra Zákazníka o nečinnosti zadávateľa. Po 5 dňoch nečinnosti Projektový manažér Zákazníka zistí príčinu nečinnosti a v prípade objektívne preukázateľných dôvodov zanedbania súčinnosti na strane zadávateľa môže hlásenie uzavrieť.

Zákazník zasiela Poskytovateľovi mesačne report o incidentoch v DKS.

5. ÚROVEŇ POSKYTOVANIA SLUŽIEB (SLA)

Úrovně poskytovania služieb sa budú merať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov:

Kritická chyba systému

Problém tohto charakteru je spôsobený úplným výpadkom systému DKS alebo výpadkom centrálnych funkcií produktívneho, testovacieho alebo školiaceho prostredia systému DKS:

- produktívny systém DKS nie je k dispozícii.
- základné procesy Zákazníka sú vážne narušené, pričom Zákazník je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s rizikom vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na jeho základné činnosti.
- problém zároveň nie je možné obísť pomocou náhradného riešenia alebo Zákazníkom schváleného náhradného postupu.
- produktívny systém DKS alebo jeho jednotlivé moduly sú neprístupné pre jednotlivých používateľov.
- systém DKS je možné spustiť, ale činnosť jeho hlavných funkcií je kriticky obmedzená.

Podstatná chyba systému

Chyba obmedzujúca riadnu prevádzku Zákazníka, avšak systém DKS možno stále používať:

- informačný systém prestal z časti pracovať
- funkčnosť systému má negatívny dopad na kvalitu poskytovanej služby a na budúcu činnosť Zákazníka.
- príslušnú funkčnosť je komplikované používať, alebo nie je možné plne užívať.
- funkčnosť systému je možné nahradiť iným spôsobom, ktorý musí byť pre Zákazníka primerane akceptovateľný.

Malá chyba systému

- ide o chyby drobného charakteru, ktoré nebránia používaniu systému DKS.
- funkčnosť systému je bez vplyvu na kvalitu poskytovanej služby, a je ju možné užívať náhradným spôsobom.
- ide aj o nevýznamné chyby vo vizuálnom rozhraní (chybné popisy, ikonky a pod.)

Iné

- Spadajú sem všetky problémy spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému vyžadujúce poskytnutie rady alebo konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému a vysvetlenia jeho funkčnosti

Definície typov problémov Kategória chyby	Doba odozvy	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	Doba trvalého vyriešenia
Kritická chyba systému	1 h	4 h	24 h
Podstatná chyba systému	1 h	8 h	32 h
Malá chyba systému	8 h	32 h	80 h
Iné	8 h	-	32 h

Kategóriu chyby stanovuje Oprávnená osoba Zákazníka podľa závažnosti v HelpDeskovom systéme Zákazníka. Poskytovateľ môže na základe vykonanej analýzy požiadať Zákazníka o zmenu kategórie chyby. O zmene kategórie chyby rozhoduje Projektový manažér Zákazníka na základe analýzy predloženej Poskytovateľom v HelpDeskovom systéme Zákazníka.

HelpDeskový systém Zákazníka musí byť upravený podľa zmluvy a odrážať všetky špecifiká v nej obsiahnuté, pričom sa vyvaruje duplicitných a mätúcich označení jednotlivých položiek tohto systému.

Druh chyby slúži k analýze hlásenia:

- záručná (na základe reklamačného konania, chyba spôsobená nasadením release a pod.),
- systémová (vyplývajúca z chybnej prevádzky systému, spôsobená činnosťou a nedbanlivosťou Poskytovateľa),
- interná (na strane Zákazníka) - nešpecifikovaná (zadávateľ nešpecifikoval pôvod chyby).

Doba odozvy znamená, že Poskytovateľ bezodkladne v rámci doby odozvy informuje Oprávnenú osobu Zákazníka o detailoch problému známych v danom čase, o začatí diagnostiky problému a o ďalších krokoch potrebných na odstránenie vzniknutého problému. Doba vyriešenia/dodania náhradného riešenia je počítaná od okamihu nahlásenia problému Oprávnenou osobou Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ problém vyrieši a oznámi to

Oprávnenej osobe Zákazníka. Lehota na vyriešenie chyby sa počíta iba v rámci pracovných hodín. Do Času vyriešenia chyby sa nezapočítava doba, počas ktorej sa čaká na súčinnosť Oprávnenej osoby Zákazníka.

Zabezpečenie náhradného riešenia znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému vytvorením náhradného postupu bez podstatného vplyvu na zvýšené personálne alebo časové nároky na strane Zákazníka. Doba trvalého vyriešenia znamená najneskorší čas, dokiaľ Poskytovateľ musí vyriešiť chybu Zákazníka, teda čas, kedy bolo zavedené trvalé riešenie do systému (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia chyby Oprávnenou osobou zo strany Zákazníka do okamihu, keď Poskytovateľ zavedie trvalé riešenie.

Pokiaľ nebude možné z objektívnych dôvodov odstrániť chybu (musí to byť plne akceptovateľné Projektovým manažérom Zákazníka), je možné za vyriešenie chyby považovať aj náhradné riešenie. Hlásenie ostane otvorené, pokiaľ nebude chyba odstránená úplne alebo pokiaľ Zákazník neodsúhlasí náhradné riešenie ako trvalé.

V prípade, že si odstránenie chyby vyžiada úpravu systému, zmenu nastavení a funkčných prvkov vrátane zmeny vizuálneho rozhrania je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti oboznámiť Zákazníka a vyžiadať si od neho odsúhlasenie daného riešenia ešte pred nasadením na produkčné prostredie.

Názov položky	Jednotková cena v EUR bez DPH (t. j. cena za 1 človekohodinu v EUR bez DPH)	Jednotková cena v EUR s DPH (t. j. cena za 1 človekohodinu v EUR s DPH)	Počet človekohodín na 17 mesiacov (do 31.12.2024)	Cena spolu v EUR bez DPH (cena za uvedený počet človekohodín)	Sadzba DPH (20%)	Cena spolu v EUR s DPH (cena za uvedený počet človekohodín)
1. Paušálne služby (paušál)	100,00	120,00	*1 224	122 400,00	24 480,00	146 880,00
2. Služby na vyžiadanie (nadpaušál)	61,25	73,50	*2 176	133 280,00	26 656,00	159 936,00
3. Služby realizácie zmien	62,50	75,00	*6 800	425 000,00	85 000,00	510 000,00
Cena spolu				680 680,00	136 136,00	816 816,00

* Predpokladaný počet ČH

Príloha č. 2: Spôsob riešenia požiadaviek

Služby aplikačnej podpory a realizácie zmien budú realizované prostredníctvom oprávnených osôb, a to v nasledovných rolách:

- Oprávnená osoba Zákazníka - je osoba, ktorá je kompetentná na akceptovanie výkonov aplikačnej podpory a akceptáciu zmenových konaní. Je zároveň garantom príslušného modulu (pre každý modul systému DKS môže byť definovaná jedna alebo viac Oprávnených osôb zákazníka).
- Projektový manažér Poskytovateľa - osoba, ktorá zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony aplikačnej podpory, je oprávnená na vystavovanie a akceptáciu mesačných výkazov, koordináciu a akceptáciu zmenových konaní.
- Projektový manažér Zákazníka - osoba, ktorá zabezpečuje monitorovaciu a eskalačnú funkciu pre výkony aplikačnej podpory. Je oprávnená na akceptáciu mesačných výkazov aplikačnej podpory, na objednávanie, koordináciu a akceptáciu zmenových konaní.
- Kontaktná osoba Poskytovateľa - je osoba, ktorá je oprávnená vykonávať aplikačnú podporu. Na komunikáciu so Zákazníkom používa HelpDeskový systém Zákazníka. V prípade riešenia kritickej chyby je povinná komunikovať so Zákazníkom aj telefonicky. V ostatných prípadoch je e-mailová a telefonická komunikácia len doplňujúcim spôsobom komunikácie. V prípade neprítomnosti musí mať kontaktná osoba Poskytovateľa vždy adekvátnu náhradu a Projektový manažér Zákazníka musí byť o tom bezpodmienečne informovaný.
- Riadiaci výbor projektu DKS - najvyšší kolektívny orgán projektu, kompetentný na odsúhlasovanie realizácie zmenových konaní.

Zoznam osôb predstavujúcich obsadenie vyššie uvedených rolí, zodpovedných za oblasť vykonávania služieb aplikačnej podpory, bude na základe bodu 15.4. Rámcovej dohody zaslaný každou zo zmluvných strán do 10 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Rámcovej dohody. Pri každej zmene alebo aktualizácii musí iniciátor zmeny do 3 pracovných dní od uskutočnenia zmeny zaslať aktualizovaný zoznam osôb.

Podľa špecifikácie služieb popísanej v Prílohe č. 1 tejto Rámcovej dohody sa poskytujú služby aplikačnej podpory a realizácie zmien nasledovne:

1. Aplikačná podpora existujúcej funkcionality - mesačný paušál

- 1.1 Po ukončení kalendárneho mesiaca Projektový manažér Poskytovateľa vystaví mesačný výkaz o poskytnutí aplikačnej podpory a zašle ho mailom na akceptáciu Projektovému manažérovi Zákazníka.
- 1.2 V prípade akceptácie Oprávnenou osobou a Projektovým manažérom Zákazníka Projektový manažér Zákazníka vytlačí a podpíše dva originály (jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Zákazníka) mesačného výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory. Projektový manažér Poskytovateľa svojim podpisom potvrdí prevzatie tohto výkazu.
- 1.3 V prípade vznesenia pripomienky zo strany Zákazníka k obsahu mesačného výkazu o poskytnutí aplikačnej podpory Oprávnená osoba Zákazníka vráti Výkaz predkladateľovi a požiadať ho o prepracovanie/dopracovanie Výkazu.
- 1.4 Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa Rámcovej dohody. Prílohou faktúry bude kópia akceptovaného Výkazu.

2. Aplikačná podpora existujúcej funkcionality - služby na vyžiadanie

- 2.1 Po poskytnutí príslušného plnenia Projektový manažér Poskytovateľa vystaví akceptačný protokol o poskytnutí aplikačnej podpory a zašle ho mailom na akceptáciu Projektovému manažérovi Zákazníka.

- 2.2 Projektový manažér Zákazníka zašle akceptačný protokol mailom Oprávnenej osobe (garantovi príslušného modulu) na akceptáciu.
- 2.3 V prípade akceptácie Oprávnenou osobou a Projektovým manažérom Zákazníka Projektový manažér Zákazníka vytlačí a podpíše dva originály (jeden pre Poskytovateľa a jeden pre Zákazníka) akceptačného protokolu o poskytnutí aplikačnej podpory. Projektový manažér Poskytovateľa svojim podpisom potvrdí prevzatie tohto protokolu.
- 2.4 Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa Rámcovej dohody. Prílohou faktúry bude kópia akceptačného protokolu.

3. Realizácia zmien

- 3.1 Projektový manažér Zákazníka v spolupráci s Oprávnenou osobou Zákazníka v rámci procesu riadenia zmien spracuje žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov. Vyplnenú žiadosť zašle e-mailom projektovému manažérovi Poskytovateľa a následne originál žiadosti podpísaný Projektovým manažérom Zákazníka a Oprávnenou osobou Zákazníka zašle Projektovému manažérovi Poskytovateľa.
- 3.2 Projektový manažér Poskytovateľa spracuje štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov, ktorú predloží Projektovému manažérovi Zákazníka v elektronickej aj písomnej forme.
- 3.3 Po odsúhlasení zmeny Oprávnenou osobou a Riadiacim výborom projektu DKS vystaví Projektový manažér Zákazníka objednávku podľa štúdie realizovateľnosti a odošle ju mailom Projektovému manažérovi Poskytovateľa. Následne uvedený dokument vytlačí v dvoch origináloch a podpísaný Oprávnenou osobou a Projektovým manažérom Zákazníka ho zašle Projektovému manažérovi Poskytovateľa.
- 3.4 Po prijatí podpísaného originálu objednávky Projektový manažér Poskytovateľa potvrdí objednávku a termín plnenia mailom a následne zahájí realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.
- 3.5 Po vypracovaní riešenia zmeny Projektový manažér Poskytovateľa elektronicky zažiada Oprávnenú osobu Zákazníka o súhlas s nasadením do testovacej prevádzky, následne Poskytovateľ vykoná nasadenie a požiada Oprávnenú osobu a Projektového manažéra Zákazníka o realizáciu testovania.
- 3.6 Projektový manažér Zákazníka zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom, po ukončení testov Projektový manažér Zákazníka uvedie súhlas s realizáciou zmeny v odovzdávacom protokole (popis testov v testovacom prostredí).
- 3.7 Projektový manažér Zákazníka vystaví akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti a podpísaný ho doručí Projektovému manažérovi Poskytovateľa v dvoch origináloch.
- 3.8 Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená podľa Rámcovej dohody. Prílohou faktúry bude kópia akceptovaného výkazu.

Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov

Zoznam subdodávateľov v rozsahu údajov podľa článku 9 bod 9.5. Rámcovej dohody

Obchodné meno uchádzača:

Sídlo alebo miesto podnikania uchádzača:

Predmet zákazky „**Podpora a rozvoj Dokumentačného systému (DKS)**“, vyhlásenej podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Zabezpečenie uvedeného predmetu zákazky budem(e) plniť prostredníctvom týchto subdodávateľov:

1) Meno a priezvisko subdodávateľa:

Podiel subdodávky v % a stručný opis zákazky, ktorá bude predmetom subdodávky:

- viac ako 50 %

V Bratislave, dňa _____

podpis štatutárneho orgánu uchádzača alebo
člena štatutárneho orgánu alebo iného zástupcu
uchádzača, oprávneného konať v mene
uchádzača

Poznámka: *Uchádzač doplní počet subdodávateľov podľa potreby.*

Ako stručný opis zákazky uvedie podľa relevantnosti, údaje uvedené v Prílohe č. 1 bod 2. Rámcovej dohody.

Príloha č. 4: Prístup tretích strán MF SR

Preambula

Táto príloha vychádza z ustanovení interného riadiaceho aktu objednávateľa, upravujúceho prístup tretích strán na ministerstve.

Ustanovenia tejto prílohy sa použijú na účely Rámcovej dohody primerane s prihliadnutím na predmet Rámcovej dohody a práva a povinnosti zmluvných strán v Rámcovej dohode upravené.

Na účely tejto prílohy sa rozumie:

- (1) treťou stranou, Poskytovateľ, resp. jeho subdodávateľa, podieľajúci sa na plnení Rámcovej dohody,
- (2) aktívom objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Objednávateľ utrpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a pod.,
- (3) bezpečnostným incidentom každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident (ďalej aj ako „BI“) môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom,
- (4) oprávneným zamestnancom zamestnanec Objednávateľa a Poskytovateľa poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s naplnením účelu Rámcovej dohody (napr. projektový manažér).

Článok 1

Pravidlá pohybu oprávnených zamestnancov Poskytovateľa vrátane tretích osôb, ktoré naplňajú predmet a/alebo účel Rámcovej dohody v objekte/priestoroch Objednávateľa

- (1) Oprávnení zamestnanci Poskytovateľa sú pri vstupe do objektu Objednávateľa a odchode z objektu Objednávateľa povinní riadiť sa pokynmi strážnej služby.
- (2) Do objektu ministerstva môžu oprávnení zamestnanci Poskytovateľa vstupovať a z neho odchádzať len k tomu určenými vchodmi pre osoby na Štefanovičovej alebo Kýčerského ulici.
- (3) Motorové vozidlá Poskytovateľa môžu do priestorov Objednávateľa vchádzať a z neho vychádzať len vjazdom zo Štefanovičovej ulice na základe platného povolenia.

Článok 2

Základné povinnosti Poskytovateľa voči Objednávateľovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu rámcovej dohody

- (1) Poskytovateľ sa zaväzuje, že:
 - a) pred začatím činností spojených s naplnením účelu Rámcovej dohody a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností oznámi Objednávateľovi personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa,
 - b) bude bezodkladne informovať Objednávateľa o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorý vykonáva činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa,
 - c) oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,

- d) oboznámi svojich zamestnancov resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody, pre Objednávateľa a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinností:
1. ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác spojených s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
 2. zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte pre Objednávateľa prídu do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, bez súhlasu Objednávateľa ich nesmie zverejniť, nikomu poskytnúť ani sprístupniť, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu k tretej strane; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, zdokumentovať všetky zásahy do IKT ministerstva podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Objednávateľa,
 3. rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami Objednávateľa a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce pre Objednávateľa,
 4. rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Objednávateľom,
 5. vrátiť Objednávateľovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
- e) poskytne potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit informačného systému, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte pre Objednávateľa,
- f) poskytne potrebnú súčinnosť Objednávateľovi pre prípadný audit svojich informačných systémov a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu pre Objednávateľa,
- g) ak predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou informačného systému, resp. IKT Objednávateľa, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa, platných všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä požiadaviek zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nevnesie nepožadované alebo neschválené funkcie do informačného systému Objednávateľa. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za porušenie zmluvného vzťahu.
- (2) Poskytovateľ zodpovedá za všetky priame alebo nepriame škody (napr. náklady, ktoré musí Objednávateľ vydať, aby sa vrátil do doby pred vytváraním informačného systému, sankčné pokuty z dôvodu nedodržania termínov, stanovených napr. zákonom alebo sankčné pokuty za to, že dodávané dielo nespĺňa legislatívou stanovené požiadavky), ktoré svojim úmyselným alebo neúmyselným konaním spôsobí a nahradí ich Objednávateľovi.
- (3) Poskytovateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 1000,00 eur v prípade porušenia podmienok na zabezpečenie informačnej bezpečnosti Objednávateľa vyplývajúcich z tejto prílohy, a to za každé jednotlivé porušenie osobitne.
- (4) V prípade nevyhnutnosti prístupu Poskytovateľa k informáciám obsahujúcim utajované skutočnosti, Objednávateľ Poskytovateľa o tejto skutočnosti vopred upovedomí a sa postupuje podľa ustanovení zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok 3

Povinnosti oprávnených osôb Poskytovateľa pri riadení prístupu do informačného systému a aplikácií Objednávateľa

- (1) Oprávnená osoba Poskytovateľa, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa, je povinná prihlasovať sa do informačných systémov a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo informačného systému.

Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu.

- (2) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia.
- (3) Oprávnená osoba Poskytovateľa, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody, nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti Objednávateľa.
- (4) Pri práci s heslami je oprávnená osoba Poskytovateľa povinná dodržiavať nasledovné zásady:
 - a) pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Objednávateľa upravuje príslušný garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
 - b) oprávnená osoba Poskytovateľa je povinná dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objednávateľa, podľa ktorých heslo:
 1. musí mať dĺžku minimálne 10 znakov,
 2. musí sa skladať z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a iných znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
 3. nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
 4. nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
 5. nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
 6. pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- (5) Ak to aplikácia alebo informačný systém dovoľuje, musí byť prvotné heslo, ktoré bolo oprávnenej osobe Poskytovateľa na prístup do tejto aplikácie alebo informačného systému pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- (6) Oprávnená osoba Poskytovateľa, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa, ručí za dôvernosť a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedá za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v informačnom systéme s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- (7) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla, resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí poškodená oprávnená osoba Poskytovateľa okamžite informovať oprávneného zamestnanca za Objednávateľa, resp. príslušného správcu informačného systému a nahlásiť udalosť ako bezpečnostný incident.
- (8) Po ukončení práce je oprávnená osoba Poskytovateľa resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa, povinná znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu. Táto povinnosť sa nevzťahuje na oprávnenú osobu Poskytovateľa v prípade, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená manažérom bezpečnosti Objednávateľa.
- (9) Vzdialený prístup Poskytovateľa a tretích strán k IS DKS a ostatnému softvéru Objednávateľa potrebnému na zabezpečenie plnenia predmetu Rámcovej dohody je možný iba na základe povolenia od manažéra bezpečnosti Objednávateľa. Prístup k iným informačným systémom a ostatným softvérom Objednávateľa je možné povoliť iba v priestoroch, ktoré sú v správe Objednávateľa, a to iba s dohľadom na to určeného zamestnanca.

Článok 4

Pripájanie prenosných počítačov a zariadení oprávnených osôb Poskytovateľa do IS Objednávateľa

- (1) Prenosné počítače oprávnených osôb Poskytovateľa, resp. tretích osôb v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody smú byť pripájané do informačných systémov Objednávateľa len na základe písomného súhlasu manažéra bezpečnosti Objednávateľa.

- (2) Oprávnená osoba Poskytovateľa resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa, ktorý uchováva na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Objednávateľ, je povinný:
- a) chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; zamestnanec tretej strany nesmie ponechať prenosný počítač/zariadenie bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
 - b) okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako bezpečnostný incident,
 - c) ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie zaradené do triedy dôvernosti „INTERNÉ“ alebo „CHRÁNENÉ“, musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- (3) Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti manažér bezpečnosti Objednávateľa pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia tretej strany.

Článok 5

Používanie elektronickej pošty Objednávateľa oprávnenými osobami Poskytovateľa

Pri používaní elektronickej pošty je oprávnená osoba Poskytovateľa povinná dodržiavať tieto zásady:

- a) využívať elektronickú poštu iba na účely plnenia služobných alebo pracovných úloh spôsobom a v rozsahu tejto Rámcovej dohody,
- b) informovať HelpDesk o všetkých neočakávaných správach s prílohami od neznámych odosielateľov (mimo Objednávateľa), ktoré mu boli doručené elektronickou poštou, správy neotvárať - nečítať z dôvodu ohrozenia zavírením a ďalej postupovať podľa pokynov pracovníka HelpDesku,
- c) nezapíňať kapacitu elektronickej pošty objemnými dátami v prílohách,
- d) po ukončení práce s elektronickou poštou prostredníctvom externého prístupu - Outlook web Access sa používateľovi odporúča odhlásiť sa a zavrieť okno internetového prehliadača,
- e) email s prílohami posielaný mimo Objednávateľa alebo v rámci siete LAN Objednávateľa nesmie prekročiť povolenú veľkosť; používateľ má mailovú schránku generovanú automatizovaným procesom s pevne stanovenou veľkosťou a bližšie informácie o kapacitách mailov a veľkosti mailových schránok získa u pracovníkov HelpDesku.

Článok 6

Riadenie bezpečnostných incidentov

- (1) Bezpečnostným incidentom sa na účely Rámcovej dohody rozumie každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom, najmä je to situácia, alebo stav:
- a) ktorý je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, schválenými dokumentmi bezpečnostnej politiky alebo inými internými riadiacimi aktmi Objednávateľa, ktoré sa týkajú informačného systému, napríklad ak sa niekto pokúša zisťovať informácie o informačnom systéme a prístupových heslách, v prípade plnenia účelu a predmetu objednávky to platí aj pre dôverné informácie,
 - b) na ktorom sú čiastočne alebo úplne nefunkčné systémy (technické zariadenia), hrozí ich zničenie (napríklad ohňom, vodou), alebo je narušená dostupnosť, dôvernosť alebo integrita údajov,
 - c) na ktorom je v informačnom systéme alebo v jeho časti prítomné škodlivé programové vybavenie (napr. vírusová nákaza, neautorizovaný softvér) a systémová „diera“,

- d) na ktorom je zrejmé alebo existuje podozrenie z vydierania, únosu, spravodajských aktivít, alebo iného kriminálneho činu, vrátane teroristického útoku.
- (2) Aktívom sa na účely Rámcovej dohody rozumie objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže objednávateľ utrpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, peniaze, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a pod.
- (3) Každá oprávnená osoba Poskytovateľa, resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa je povinná zistenie bezpečnostného incidentu alebo podozrenie na bezpečnostný incident bezodkladne nahlásiť na určené kontaktné miesto, ktorým je oddelenie bezpečnostného monitoringu SOC (tel. číslo: +421 2 5958 5000, kl.: 5000, resp. email: incident@mfsr.sk).

Článok 7

Vyšetrowanie bezpečnostných incidentov

- (1) Každý zamestnanec Poskytovateľa, resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa je povinný pri vyšetrowaní bezpečnostných incidentov zamestnancom alebo zamestnancami Objednávateľa poskytnúť potrebnú súčinnosť.
- (2) Po vzniku bezpečnostného incidentu nesmie zamestnanec Poskytovateľa resp. tretia osoba realizujúca prácu v súvislosti s naplnením účelu Rámcovej dohody pre Objednávateľa vykonávať akékoľvek aktivity, ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov bezpečnostného incidentu.

Príloha č. 5: Vzory formulárov

- 5.1 Požiadavka na zmenu,**
- 5.2 Štúdia realizovateľnosti,**
- 5.3 Analýza dopadov,**
- 5.4 Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti,**
- 5.5 Odovzdávací protokol k zmene,**
- 5.6 Akceptačný protokol k zmene,**
- 5.7 Objednávka pre paušál/nadpaušál.**

5.1 Požiadavka na zmenu

Ministerstvo financií SR	Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov Proces Change Management	Číslo Zmeny: ####
---------------------------------	---	---

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena /Áno , Nie/
Riešenie požadované:	☐ štúdia realizovateľnosti ☐ analýza dopadov ☐ reklamácia

Popis požiadavky

Krátky popis požiadavky: Dôvod pre realizáciu Zmeny:	
Detailný popis požiadavky:	

5.2 Štúdia realizovateľnosti

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

Štúdia realizovateľnosti č. ###

1. Špecifikácia služby/aké služby sa požiadavka týka -
2. Analýza požiadavky/spracovanie funkčnej špecifikácie –
3. Návrh implementácie požiadavky –
4. Návrh testovania a akceptácie požiadavky -
5. Návrh harmonogramu plnenia -
6. Požadovaná súčinnosť Zákazníka –

V týchto tabuľkách Poskytovateľ uvedie časovú náročnosť a cenovú kalkuláciu:

Náročnosť zapracovania pre Zmenu aplikačného SW

Termíny	Dátum
Predpokladaný začiatok realizácie:	
Predpokladané ukončenie realizácie (termín nasadenie do testovacieho prostredia):	
Navrhovaný termín nasadenia do produkčného prostredia:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Náročnosť zapracovania pre Zmenu mimo aplikačný SW

Termíny navrhovaných činností	Dátum
Navrhovaný termín realizácie Zmeny:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
Spolu:	

Cena

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

Dátum:

Oprávnená osoba Poskytovateľa:

Organizácia:

5.3 Analýza dopadov

Vyplní spracovateľ analýzy:

1. Vplyv na zákazníkov
2. Vplyv na prevádzku fungujúcich systémov, infraštruktúry a zaistení poskytovaných služieb. (Podľa definovaných SLA.)
3. Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť
4. Vplyv na iné služby (iné aplikácie) bežiace na rovnaké infraštruktúre lebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy, napr. VÚC, portály, atď.
5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, helpdesk, ...
6. Dopad pri nerealizácii Zmeny
7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových užívateľov, časové dopady, požiadavky na nové prvky

Dátum:

Spracovateľ:

Organizácia:

5.4 Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

Formulár je určený pre projektového manažéra, ktorý objednáva spracovanie Zmeny.

Ministerstvo financií SR	Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti Proces Change Management	Číslo Zmeny: ####
---------------------------------	---	--------------------------

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena /Áno , Nie/

Popis požiadavky

Krátky popis požiadavky:	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu.
---------------------------------	--

Objednávame si spracovanie Zmeny č. #### v rámci zmenového konania v zmysle štúdie realizovateľnosti prevedenej k tejto Zmene.

Identifikácia výkonu

Oprávnená osoba Zákazníka:	Oprávnená osoba Poskytovateľa:
Dátum vystavenia objednávky:	
Požadovaný termín zahájenia plnenia:	Potvrdený termín plnenia:

Príloha: Požiadavka na Zmenu RFC obsahujúci štúdiu realizovateľnosti č. ####

Dátum:

Oprávnená osoba Zákazníka:

Organizácia:

5.5 Odovzdávací protokol k Zmene

Formulár je určený pre plánovanie a dokumentovanie priebehu Zmeny a vyplňa ho realizátor Zmeny (pracovníci tímu).

Ministerstvo financií SR	Odovzdávací protokol	Číslo Zmeny: ####
	k Zmene	
	(Dokumentácia priebehu Zmeny a testovania)	
	Proces Change Management	

Identifikácia požiadavky

Žiadateľ zmeny:	Organizácia:
Telefón:	
Zadávatel' Zmeny (SPOC):	Organizácia:
Change Manager:	
Dátum vystavenia požiadavky:	Požadovaný termín odovzdania plnenia:
Kategória Zmeny (HW, SW,...)	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT
Identifikácia zmenovej položky (CI):	Verzia of CI: V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
Priorita: 1, 2, 3, urgentná zmena	Štandardná zmena /Áno , Nie/
Zmena schválená: Meno Change managera	Dátum schválenia:

Popis a plán realizácie Zmeny:

Krátky popis požiadavky:	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu. Detailný popis zmeny je v Štúdii realizovateľnosti.
Detailný popis realizácie Zmeny:	/Uveďte plán a postup testovania a postup realizácie./ /Pre Aplikačný SW - uveďte zoznam funkcií, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť./
Identifikácia release:	/Pre Aplikačný SW - špecifikujte release, v ktorom bude Zmena realizovaná./
Ústupový plán:	/Špecifikácia ústupového plánu v prípade neúspešnej realizácie./
Opravené chyby:	/Zoznam opravených chýb zistených počas testovania s uvedením čísla chyby a čísla RFC./
Odstávka systému:	/Špecifikujte, aké systémy budú odstavené a či je odstávka potrebná./
Zoznam modulov	/Pre aplikačný SW - uveďte zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne./
Odhadovaný čas :	hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na Recovery : /v prípade neúspešnej realizácie/

Implementácia do testovacieho prostredia:

Realizáciu vykonal:	_____	Dátum a čas realizácie:	_____
Priebeh implementácie:	/Popis priebehu- bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis./		
Výsledok základného otestovania funkcionality:			

Popis testu v testovacom prostredí:

Stručný popis vykonaných testov :	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /		
Výsledok testu:	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba 1, Chyba 2 . . ./		
Záverečné vyjadrenie:	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému ☐		
	Nesúhlasím ☐	Podmienečne súhlasím ☐	
Podmienky:	/Uveďte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/		
Testoval :	_____	Dátum:	_____

Popis integračného testu v testovacom prostredí:

Stručný popis vykonaných testov:	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /		
Výsledok testu:	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba 1, Chyba 2 . . ./		
Záverečné vyjadrenie:	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému ☐		
	Nesúhlasím ☐	Podmienečne súhlasím ☐	
Podmienky:	/Uveďte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/		
Testoval :	_____	Dátum:	_____
Poznámka:	Musia byť podpísaní pracovníci, ktorí vykonali integračný test za každú aplikáciu.		

Realizácia do produkčného prostredia.

Realizáciu schválil: _____ Dátum: _____

Realizáciu vykonal: _____ Dátum a čas realizácie: _____

Priebeh realizácie: /Popis priebehu- bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis./

**Výsledok
základného
otestovania
funkcionality:**

Podpis: _____

Informácie pre užívateľa:

Zoznam modulov:

Popis zmien: /Popis zmien z pohľadu koncového užívateľa/

Zverejnenie zabezpečil: _____

Meno
Dátum
Podpis

5.6 Akceptačný protokol k Zmene

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL Č.

1. Predmet akceptácie

V priebehu mesiaca xx/xxxx boli implementované požiadavky v súlade s Požiadavkou na zmenu PZ XXXXXX:

Požiadavka na zmenu	EUR (bez DPH)
SPOLU:	

SPOLU FAKTURÁCIA (EUR bez DPH):

2. Závery akceptácie

Zástupcovia zúčastnených strán svojimi podpismi potvrdzujú, že implementované požiadavky sú v súlade so schválenou požiadavkou na zmenu.

So znením akceptačného protokolu súhlasí:

za Objednávateľa:

xxxxxxxxxxx – projektový manažér

.....

xxxxxxxxxxx – garant systému

.....

za poskytovateľa:

xxxxxxxxxxx – projektový manažér

.....

V Bratislave

5.7 Objednávka pre paušál/nadpaušál

Ministerstvo financií SR	Objednávka (mesiac rok)	Paušál/Nadpaušál č. o.: DDMMRRRRN
--------------------------	----------------------------	--------------------------------------

Identifikácia požiadavky:

Služby na vyžiadanie (paušál/nadpaušál) na obdobie XX.XX.XXXX – XX.XX.XXXX v zmysle zmluvy č. XXXX/XX uzatvorenej dňa XX a zverejnenej dňa XX v Centrálnom registri zmlúv s názvom „XXX“.

Popis požiadavky.

Dátum: XX.XX.XXXX

Organizácia: Ministerstvo financií SR

Odborný garant DKS:

Projektový manažér DKS:

Príloha č. 6 - Doklad, že úspešný uchádzač disponuje partnerstvom v oblasti distribúcie a realizácie softvérových produktov platformy Fabasoft spoločnosti Fabasoft Austria GmbH so sídlom v Linzi Rakúsko s oprávnením distribuovať softvérové produkty Fabasoft v Slovenskej republike.

Fabasoft

Asseco Central Europe a. s.
Galvaniho 19
821 04 Bratislava
Slovenská republika

Linz, 12 September 2023

Potvrdenie

Vážené dámy a páni

Potvrdzujeme nasledovné:

- Spoločnosť Asseco Central Europe a. s., (IČO: 35 760 419), so sídlom Galvaniho 19, 821 04 Bratislava je partnerom v oblasti distribúcie a realizácie spoločnosti Fabasoft Austria GmbH, so sídlom v Linzi, Rakúsko, ktorý je oprávnený distribuovať softvérové produkty Fabasoft v Slovenskej republike pre koncových zákazníkov.
- Spoločnosť Asseco Central Europe a. s. ako Business Solution Provider je partnerom spoločnosti Fabasoft Austria GmbH oprávneným poskytovať služby v oblasti vývoja, implementácie, podnikovej podpory, záručného a pozáručného servisu pre aplikácie vyvíjané na základe softvérových produktov Fabasoft v Slovenskej republike.

S pozdravom
Fabasoft Austria GmbH



Fabasoft Austria GmbH

Honauerstrasse 4
4020 Linz, Austria
www.fabasoft.com

Phone: +43 732 606162-0
Fax: +43 732 606162-609
office@fabasoft.com

Managing Directors:
Bastian Drugowitsch
Matthias Wodniok

Commercial Register Linz
Reg. No. 199728 v
VAT ID: ATU62681949

Österreich AG
IBAN: AT30 1500 0007 1129 7564
BIC: OBKLAZ2L