
Zmluva o prevádzkových službách informačného systému na správu registratúry, elektronických služieb Trnavského samosprávneho kraja a o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností

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

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

medzi:

Objednávateľ:

Zastúpený:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

Bankové spojenie:

Číslo bežného účtu IBAN:

Trnavský samosprávny kraj

Mgr. Jozef Viskupič, predseda TTSK

Starohájska 10, 917 01 Trnava

37836901

2021628367

Štátna pokladnica

SK18 8180 0000 0070 0050 1106

(ďalej ako „**Objednávateľ**“ alebo aj „**Prevádzkovateľ základnej služby**“)

a

Poskytovateľ:

Sídlo:

IČO:

IČ DPH:

Osoba oprávnená konať:

Registrácia:

Bankové spojenie:

IBAN/SWIFT:

Asseco Central Europe, a. s.

Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava - m. č. Ružinov

35 760 419

SK7020000691

RNDr. Jozef Klein, predseda predstavenstva

zapísaná dňa 28. 4. 2010 v Mestskom

registri Okresného súdu Bratislava III,

oddiel: Sa, vložka: 2024/B

Slovenská sporiteľňa, a. s., Bratislava

IBAN: SK49 0900 0000 0001 7152 4706

SWIFT: GIBASKBX

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

Objednávateľ je prevádzkovateľom Integrovaného informačného systému Trnavského samosprávneho kraja.

- A. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Informačného systému.
- B. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky s názvom *Prevádzkové služby informačného systému na správu registratúry, elektronických služieb Trnavského samosprávneho kraja a zabezpečenie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností*, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania číslo 204/2023 zo dňa 19.10.2023 pod značkou 34234 – MSS, ktorej predmetom je poskytnutie a zabezpečenie služieb spojených s údržbou informačného systému, prevádzkových služieb informačného systému na správu registratúry, elektronických služieb Trnavského samosprávneho kraja, zabezpečenie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností a integrácia pre referenčné a štátne registre pre TTSK a OvZP (ďalej ako „Verejné obstarávanie“).
- C. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- D. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že na účely tejto Zmluvy majú nasledovné pojmy tento význam:

- a) **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- b) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
- c) **Dôvernou informáciou** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia,
 - a) ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane a
 - b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a
 - c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a
 - d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky

- d) **Vada** alebo tiež **Defekt** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady Komponentu v čase jeho odovzdania Objednávateľovi a počas záručnej doby, pokiaľ vada vznikla v dôsledku porušenia povinností zo strany Poskytovateľa po odovzdaní Komponentu. Záručná doba ku Komponentu je v trvaní 2 roky od podpisu akceptačného protokolu. Vadou nie je nefunkčnosť Informačného systému alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Informačného systému, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany, alebo spôsobená v dôsledku legislatívnych zmien.
- e) **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do uplynutia ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **príloha č. 3** tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľovi za účelom neutralizácie incidentu.**
- f) **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle **prílohy č. 3** tejto SLA zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnému systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
- g) **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 5 (päť) MD.
- h) **Informačný systém pre správu požiadaviek** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
- i) **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Informačného systému voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja.
- j) **Bezpečnostný incident** je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila činnosť

Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.

- k) **Bežný incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
- l) **Kritický incident** je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- m) **HW** znamená hardvérový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- n) **SW** alebo **softvér** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- o) **Softvér 3. strany** – je softvérový produkt tretieho subjektu, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy
- p) **Obchodný zákonník** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- q) **Objednávateľ** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- r) **Objednávkové služby** sú služby popísané v Prílohe č. 2. SLA Zmluvy.
- s) **Paušálne služby** sú služby popísané v bode 3.2. SLA Zmluvy a Prílohe č. 1.
- t) **Poskytovateľ** je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- u) **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi pri podpise Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa môže byť subjektom, ktorý je Oprávnenou osobou v zmysle Zmluvy o komplexnom zabezpečení elektronizácie služieb Trnavského samosprávneho kraja zo dňa 16. januára 2012
- v) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi pri podpise tejto Zmluvy
- aa) **Služby** sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
- bb) **Autorský zákon** je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- cc) **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
- dd) **Vyhláška úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS.

-
- ee) **Zákon o KB** znamená zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ff) **Zákon o ITVS** znamená zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- gg) **Zákon o registri partnerov verejného sektora** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- hh) **Zákon o slobodnom prístupe k informáciám** je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- ii) **ZVO** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- jj) **Zákon o ochrane osobných údajov** je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
- kk) **Zákon č. 395/2002 Z. z.** je zákon o zákonoch archívov a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- ll) **VYHLÁŠKA** Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. **628/2002 Z. z.**, je vyhláška ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívov a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- mm) **VYHLÁŠKA** Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. **410/2015** je vyhláška o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu v znení neskorších predpisov
- jj) **sieť a informačný systém** je elektronická komunikačná sieť, informačný systém, každé zariadenie a komunikačný systém alebo údaje, ktoré sú v nich vytvárané, ukladané, spracúvané, získavané alebo prenášané prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete alebo informačného systému, na účely prevádzkovania, používania, ochrany a udržiavania týchto sietí a systémov,
- kk) **kybernetický priestor** je globálny dynamický otvorený systém sietí a informačných systémov, ktorý tvoria aktívované prvky kybernetického priestoru, osoby vykonávajúce aktivity v tomto systéme a vzťahy a interakcie medzi nimi,
- ll) **kontinuita** je strategická a taktická schopnosť organizácie plánovať a reagovať na udalosti a incidenty s cieľom pokračovať vo výkone činností na prijateľnej, vopred stanovenej úrovni,
- mm) **dôvernosť** je záruka, že údaj alebo informácia nie je prezradená neoprávneným subjektom alebo procesom,
- nn) **dostupnosť** je záruka, že údaj alebo informácia je pre používateľa, informačný systém, sieť alebo zariadenie prístupné vo chvíli, keď je údaj a informácia potrebná a požadovaná,
- oo) **integrita** je záruka, že bezchybnosť, úplnosť alebo správnosť informácie neboli narušené,
- pp) **kybernetická bezpečnosť** je stav, v ktorom sú siete a informačné systémy schopné odolávať na určitom stupni spoľahlivosti akémukoľvek konaniu, ktoré ohrozuje dostupnosť, pravosť, integritu alebo dôvernú uchovávaných, prenášaných alebo spracúvaných údajov alebo súvisiacich služieb poskytovaných alebo prístupných prostredníctvom týchto sietí a informačných systémov,
- qq) **riziko** je miera kybernetického ohrozenia vyjadrená pravdepodobnosťou vzniku nežiaduceho javu a jeho dôsledkami,
- rr) **hrozba** je každá primerane rozpoznateľná okolnosť alebo udalosť proti sieťam a informačným systémom, ktorá môže mať nepriaznivý vplyv na kybernetickú bezpečnosť,
- ss) **kybernetický bezpečnostný incident** je akákoľvek udalosť, ktorá má z dôvodu narušenia bezpečnosti siete a informačného systému, alebo porušenia bezpečnostnej politiky alebo záväznej metodiky negatívny vplyv na kybernetickú bezpečnosť alebo ktorej následkom je
- a. strata dôvernosti údajov, zničenie údajov alebo narušenie integrity systému, obmedzenie

-
- alebo odmietnutie dostupnosti základnej služby alebo digitálnej služby,
 - b. vysoká pravdepodobnosť kompromitácie činností základnej služby alebo digitálnej služby alebo
 - c. ohrozenie bezpečnosti informácií,
- tt) **základná služba** je služba, ktorá je zaradená v zozname základných služieb a
- a. závisí od sietí a informačných systémov a je činnosťou aspoň v jednom sektore alebo podsektore podľa prílohy č. 1 zákona o kybernetickej bezpečnosti,
 - b. je informačným systémom verejnej správy, alebo
 - c. je prvkom kritickej infraštruktúry,
- uu) **prevádzkovateľ základnej služby** je orgán verejnej moci alebo osoba, ktorá prevádzkuje aspoň jednu službu podľa písmena k),
- vv) **digitálna služba** je služba, ktorej druh je uvedený prílohe č. 2 zákona o kybernetickej bezpečnosti,
- ww) **manažér informačnej bezpečnosti (MIB)** je osoba poverená riadením informačnej a kybernetickej bezpečnosti, ktorá má právomoci a povinnosti definované v Politike informačnej bezpečnosti a ďalších smerniciach Prevádzkovateľa základnej služby. Ide najmä o kontrolné činnosti, riešenie bezpečnostných a kybernetických incidentov, riadenie implementácie bezpečnostných opatrení, konzultačné a metodické činnosti pre oblasť informačnej a kybernetickej bezpečnosti a ďalšie,
- xx) **riešenie kybernetického bezpečnostného incidentu** zahŕňa všetky postupy súvisiace soznamovaním, odhaľovaním, analýzou a reakciou na kybernetický bezpečnostný incident a s obmedzením jeho následkov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN, BEZPEČNOSTNÉ OPATRENIA

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú zákazku, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Zmluvy je povinný byť zapísaný v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 2.4 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poisťnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy na poisťnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa tejto Zmluvy. Zrušenie poisťnej zmluvy bez jej nahradenia inou poisťnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy a zakladá právo Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 2.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci, ktorý vznikol v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.6 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
- 2.7 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
 - a) Oznámenie o úmysle vykonať audit bude oznámený aspoň 10 dní pred začiatkom

auditu, súčasťou oznámenia musí byť najmä termín auditu, rozsah auditu, spôsob jeho vykonania a zoznam členov auditného tímu, ako aj požiadavky na súčinnosť zo strany Poskytovateľa;

- b) Rozsah auditu platí iba na kontrolu plnenia povinností v zmysle tejto Zmluvy a deklarácia, že audit neoprávňuje Prevádzkovateľa ZS na prístup k údajom alebo informačným systémom iných zákazníkov Poskytovateľa, alebo k dokumentom, údajom, procesom, informačným systémom Poskytovateľa, ktoré nesúvisia s plnením povinností Poskytovateľa v oblasti kybernetickej bezpečnosti podľa tejto Zmluvy;
- c) Objednávateľ sa zaväzuje rešpektovať a dodržiavať režimové opatrenia, bezpečnostné politiky či ostatné interné právne predpisy platné na pracovisku Poskytovateľa;
- d) Objednávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone auditu a ktoré nie sú verejne známe.
- e) Náklady spojené s vykonaním auditu u Poskytovateľa znáša výhradne Objednávateľ.
- f) Poskytovateľ poskytne na zdroje požadované Objednávateľom na účasť pri výkone auditu 5 človekodní na jeden rok.

2.8 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že počas doby trvania tejto Zmluvy prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému v dohodnutom rozsahu.

2.9 Poskytovateľ vyhlasuje, že má všetko potrebné technické, technologické a personálne vybavenie, ktoré je potrebné na plnenie úloh vyplývajúcich z tejto zmluvy, a že má zavedené úlohy, procesy, role a technológie v organizačnej, personálnej a technickej oblasti, ktoré sú potrebné na napĺňanie cieľov tejto zmluvy. Zoznam pracovných rolí Poskytovateľa a zoznam jeho zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto zmluvy a budú mať prístup k informáciám a údajom Prevádzkovateľa základnej služby zašle Poskytovateľ Objednávateľovi do 30 dní od podpisu tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Prevádzkovateľovi základnej služby každú zmenu v personálnom obsadení; na platnosť takejto zmeny sa nevyžaduje uzatvorenie dodatku k tejto zmluve.

2.10 Poskytovateľ je povinný zaviazat povinnosťou mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 zákona o KB osoby, ktoré sa budú podieľať na plnení podľa tohto bodu.

2.11 Poskytovateľ vyhlasuje že má zavedené a implementované bezpečnostné opatrenia minimálne v rozsahu:

- Organizácie informačnej bezpečnosti,
- riadenia aktív, hrozieb a rizík,
- Personálnej bezpečnosti,
- Riadenia dodávateľských služieb, akvizície, vývoj a údržby informačných systémov,
- Technických zraniteľností systémov a zariadení,
- Riadenia bezpečnosti sietí a informačných systémov,
- Riadenia prevádzky,
- Riadenia prístupov,
- Kryptografických opatrení,
- Riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov,
- Monitorovania, testovania bezpečnosti a bezpečnostných auditov,
- Fyzickej bezpečnosti a bezpečnosti prostredia,
- Riadenia kontinuity procesov, pričom tieto bezpečnostné opatrenia musia zahŕňať minimálne:
 - o Detekciu kybernetických bezpečnostných incidentov,
 - o Evidenciu kybernetických bezpečnostných incidentov,
 - o Postupy riešenia a riešenie kybernetických bezpečnostných incidentov,
 - o Určenie kontaktnej osoby pre prijímanie a evidenciu hlásení,
 - o Prepojenie do komunikačného systému pre hlásenie a riešenie kybernetických bezpečnostných incidentov a centrálného systému včasného varovania.

2.12 Bezpečnostné opatrenia sa prijímajú a realizujú na základe schválenej bezpečnostnej dokumentácie,

ktorá musí byť aktuálna a musí zodpovedať reálnemu stavu v organizácii. Obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie:

- Schválená bezpečnostná stratégia kybernetickej bezpečnosti a bezpečnostné politiky kybernetickej bezpečnosti,
- Klasifikácia informácií a kategorizácia sietí a informačných systémov,
- Zdokumentované vymedzenie rozsahu a spôsobu plnenia všetkých bezpečnostných opatrení,
- Vykonaná analýza rizík kybernetickej bezpečnosti,
- Záverečná správa o výsledkoch auditu kybernetickej bezpečnosti (§ 29 zákona o KB).

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory informačného systému na správu registratúry, elektronických služieb Trnavského samosprávneho kraja a o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností, jeho úprav, údržby a rozvoja. Účelom je zabezpečenie jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít s cieľom zabezpečenia sústavnej interoperability so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný, ako aj stanovenie práv a povinností zmluvných strán pri zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v zmysle § 19 ods. 2 zákona o KB.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému v nasledovnom rozsahu:
- a) poskytovanie služieb servisnej hotline,
 - b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
 - c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
 - d) realizácia servisných zásahov (riešenie Incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
 - e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
 - f) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
 - g) podpora pri realizácii rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj UX a služieb)
 - h) Ročný aktualizčný poplatok (Licenčný maintenance) pre 450 ks softvérových licencií Fabasoft
 - i) Profylaktika aplikačnej vrstvy
 - j) Vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby/plnenia spojené s údržbou informačného systému FABASOFT eGov Suite
 - k) Poskytovanie správ a riešenie bezpečnostných incidentov pre služby v zmysle zákona o KB Vykonávať a zabezpečovať správu systému pre integrácie a súvisiace služby v súlade so zákonom č. 305/2013 Z. z. Zákon o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e- governmente)
- (ďalej ako „**Paušálne služby**“).
- 3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu popotvrdení objednávky Poskytovateľom v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“ alebo „služby na vyžiadanie“), rešpektujúc maximálny dohodnutý finančný rámec v zmysle Prílohy č. 7 tejto SLA zmluvy.

-
- 3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje prijímať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia Prevádzkovateľa základnej služby na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa nariadenia MIB
- 3.6 Poskytovateľ je povinný dodržiavať bezpečnostné politiky Prevádzkovateľa základnej služby, s ktorými ho Prevádzkovateľ základnej služby písomne oboznámil. Poskytovateľ súhlasí s tým, že bezpečnostné politiky Prevádzkovateľa základnej služby sa môžu priebežne meniť a dopĺňať tak, aby zodpovedali aktuálnym bezpečnostným opatreniam, aktuálnemu stavu sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa základnej služby a aktuálnym hrozbám dotýkajúcich sa Poskytovateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa základnej služby.
- 3.7 Poskytovateľ sa zaväzuje plniť notifikačné povinnosti na úseku kybernetickej bezpečnosti v rozsahu uvedenom v tejto zmluve tak, aby boli naplnené ciele tejto zmluvy.
- 3.8 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
- 3.9 Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:
- a) metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
 - b) štandardy pre release a deployment manažment,
 - c) štandardy pre dokumentáciu,
 - d) štandardy pre testovanie,
 - e) štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
 - f) iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) vyššie,
- sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.
- 3.10 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu zariadne a včas poskytnuté Služby. Cenu a platobné podmienky upravuje článok 8 SLA zmluvy.
- 3.11 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívачích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.12 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.
- 3.13 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ vopred poskytol Poskytovateľovi.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 4.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku

Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.

- 4.4 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 6 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb, ich celkové nacenenie a plán ich realizácie podľa Prílohy č. 7 SLA Zmluvy, ktorý Poskytovateľ zašle Objednávateľovi.
- 4.5 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí záväznej písomnej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia podrobného návrhu riešenia vyhotoveného Poskytovateľom podľa bodu 4.4 tejto Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii podrobného návrhu riešenia. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s návrhom riešenia Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 4.6 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v návrhu riešenia Poskytovateľa, ktorého neoddeliteľnou súčasťou je predpokladaný harmonogram práce, nacenenie a plán realizácie Objednávkových služieb.
- 4.7 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí záväznej písomnej objednávky Objednávateľa nezačne objednanú službu do 14 kalendárnych dní realizovať, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

5. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 5.1 Poskytovateľ predložil dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá ods. 3.2 tejto SLA Zmluvy a opisu predmetu zákazky v rámci verejného obstarávania, Objednávateľovi ešte pred podpísaním SLA Zmluvy.
- 5.2 Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme.
- 5.3 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 10. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, ktorý bude tiež prílohou faktúry Paušálnych služieb. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.
- 5.4 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného protokolu podľa špecifikácie uvedenej v návrhu riešenia objednávky v pláne realizácie testovacím prostredím Objednávateľa.
- 5.5 Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára, sú poskytnuté bez väd a zároveň počet nevyriešených neodstránených väd, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných protokolov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

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

- 5.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, zákon o elektronických službách / eGOV/, zákon č.395/2002 Z.z. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a má nárok na náhradu škody.
- 5.7 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle návrhu riešenia obsahujúceho aj nacenenie jednotlivých služieb Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 7 SLA Zmluvy.
- 5.8 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných protokolov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

6. ZÁRUKA A ODSTRANOVANIE VÁD

- 6.1 Objednávateľ akceptáciou Služieb potvrdzuje, že bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktorého sa týka.
- 6.2 V prípade, ak v rámci tejto Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo podľa Autorského zákona, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je v čase jeho dodania bez právnych a faktických väd.
- 6.3 Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 2 rokov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy (diela) alebo jeho časti, s výnimkou prípadov ak vada nevznikla porušením povinností zo strany Poskytovateľa, ale vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.
- 6.4 Ak majú poskytnuté Objednávkové služby, alebo Paušálne služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:
- a) Za **Kritické vady** sa považuje situácia, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému (funkcionality Systému, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom, vrátane problémov spojených s

bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať), pričom chybnú funkčnosť Systému zároveň nie je možné realizovať náhradným postupom.);

- b) O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému (funkcionality Systému, ktorým je možné nájsť náhradný postup ako vadu obísť alebo zabrániť jej pôsobeniu. Tento náhradný postup musí byť pre objednávateľa primerane akceptovateľný, popr. drobné vady Systému, ktoré nebránia produktívnemu používaniu). V prípade menej zásadných vád, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.

- 6.5 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy k obmedzeniu alebo narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s prílohou č.3 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho, o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN:

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 7.2 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnemu technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb.
- 7.3 Objednávateľ sa zaväzuje za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach.
- 7.4 Objednávateľ sa zaväzuje za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ.
- 7.5 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy.
- 7.6 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb.
- 7.7 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za

predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

7.8 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) Poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- c) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
- d) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa a podpisu akceptačného protokolu,
- e) nie byť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Zmluvy.

7.9 Porušenie povinností podľa tohto článku tejto Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.

8. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

8.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto Zmluvy cenu určenú na základe výsledkov verejného obstarávania v maximálnej výške 963 609,60 EUR, a to v nasledovnom zložení:

- a. Paušálne služby vo výške **10 528,- EUR bez DPH mesačne**, 12 633,60,- EUR s DPH mesačne;
- b. Nevyužitú hodiny v mesiaci je počas doby trvania tejto SLA Zmluvy možné preniesť do nasledujúceho mesiaca v rámci kalendárneho roka .
- c. Popis a obsah paušálnych služieb je definovaný v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

8.2 Objednávkové služby vo výške podľa individuálnych objednávok Objednávateľa a následného nacenenia objednaných služieb zo strany Poskytovateľa podľa prílohy č. 2 tejto SLA Zmluvy. Celková cena všetkých služieb poskytnutých podľa tejto Zmluvy nesmie presiahnuť maximálnu cenu uvedenú v ods. 8.1. tohto článku zmluvy.

8.3 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za riadne poskytnuté Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.

8.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 8.1 písm. a) tejto SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca. Prílohou faktúry bude podrobný rozpis poskytnutých Paušálnych služieb v danom mesiaci.

8.5 Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby

do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s touto Zmluvou, pričom prílohou faktúry bude špecifikácia poskytnutých Objednávkových služieb a ich odpočet podľa Prílohy č.7 tejto Zmluvy. Zhotoviteľ zašle faktúry výlučne elektronicky na adresu: faktury@trnava-vuc.sk. V prípade, že Poskytovateľovi technické možnosti nedovoľujú doručenie faktúry so všetkými prílohami na e-mailovú adresu, Poskytovateľ doručí elektronicky faktúru na e-mailovú adresu Objednávateľa faktury@trnava-vuc.sk a zároveň do podateľne Objednávateľa osobne alebo poštou doručí 3 rovnopisy faktúry a všetky prílohy faktúry v zmysle tejto zmluvy, a to tak, aby boli uvedené dokumenty Objednávateľovi doručené najneskôr do 5 dní odo dňa doručenia elektronickej faktúry na vyššie uvedenú e-mailovú adresu Objednávateľa.

- 8.6 Pre určovanie okamihu začatia plynutia doby splatnosti faktúry je rozhodujúce doručenie faktúry na e-mailovú adresu Objednávateľa. Ak Poskytovateľ nedodrží lehotu na doručenie rovnopisov faktúry a príloh faktúry, považuje sa faktúra za nekompletnú. V prípade chýb alebo chýbajúcich údajov vo faktúre alebo v jej prílohách bude nová lehota splatnosti plynúť od doručenia opravenej, resp. doplnenej faktúry so všetkými prílohami.
- 8.7 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre a v tejto Zmluve. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 8.8 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 8.9 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

9. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 9.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon o ochrane osobných údajov“), Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA Zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
- 9.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovnoprávneho vzťahu fyzických osôb.
- 9.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcóm Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa

subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.

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

10. BEZPEČNOSŤ

- 10.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
- 10.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 10.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému v rámci akceptačného protokolu na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačný opätovný protokol a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 10.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;

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

10.5 PREVENCIA KYBERNETICKÝCH BEZPEČNOSTNÝCH INCIDENTOV

Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci prevencie kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa základnej služby, alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa základnej služby (ďalej len „**kybernetické incidenty**“):

- 10.6 zabezpečiť vlastnú kybernetickú bezpečnosť, aby cez Poskytovateľa nebolo možné zasiahnuť siete a informačné systémy Prevádzkovateľa základnej služby,
- 10.7 vytvárať a zvyšovať bezpečnostné povedomie svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto Zmluvy a budú mať prístup k informáciám Prevádzkovateľa základnej služby,
- 10.8 sledovať výstrahy a varovania a ďalšie informácie slúžiace na minimalizovanie, odvrátenie alebo nápravu následkov kybernetických incidentov všeobecne,
- 10.9 sledovať hrozby dotýkajúce sa Poskytovateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa základnej služby,

-
- 10.10 predchádzať vzniku kybernetických incidentov,
- 10.11 systematicky získavať (monitorovať a detegovať), sústreďovať (evidovať), analyzovať a vyhodnocovať informácie o kybernetických incidentoch,
- 10.12 prijímať od Prevádzkovateľa základnej služby varovania pred kybernetickými incidentmi a vykonávať preventívne opatrenia potrebné na odvrátenie hrozieb, ktoré by mohli mať potenciálne nepriaznivý vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa základnej služby,
- 10.13 zasielať Prevádzkovateľovi základnej služby včasné varovania pred incidentmi, o ktorých sa dozvie z vlastnej činnosti podľa tejto zmluvy alebo inak a spolupracovať s Prevádzkovateľom základnej služby pri zabezpečovaní kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa základnej služby.
- 10.14 Poskytovateľ sa zaväzuje stanoviť postupy plnenia svojich povinností podľa tejto zmluvy v bezpečnostnej dokumentácii, ktorá musí byť aktuálna a musí zodpovedať aktuálnemu stavu; bezpečnostnú dokumentáciu je na požiadanie povinný predložiť Prevádzkovateľovi základnej služby na nahliadnutie a zhotovenie kópií.
- 10.15 Poskytovateľ sa zaväzuje prijať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblastiach podľa § 20 ods. 3 písm. e) f), h), j) a k) zákona o KB v rozsahu podľa § 9, 10, 12, 14 a 15 Vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení a v rozsahu špecifikovanom v bezpečnostných politikách Prevádzkovateľa základnej služby.
- 10.16 V rámci plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností sa poskytovateľ zaväzuje plniť povinnosti podľa tejto zmluvy v súlade so zákonom o KB a jeho vykonávacími predpismi, vrátane všeobecných bezpečnostných opatrení, bezpečnostných štandardov, znalostných štandardov v oblasti kybernetickej bezpečnosti a identifikačných kritérií pre jednotlivé kategórie kybernetických bezpečnostných incidentov, ďalej operačnými postupmi, metodikami, politikami správania sa v kybernetickom priestore, zásadami predchádzania kybernetickým bezpečnostným incidentom a zásadami riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, ktoré vydáva Národný bezpečnostný úrad v oblasti kybernetickej bezpečnosti. Poskytovateľ je ďalej povinný plniť povinnosti podľa tejto zmluvy v súlade so sektorovými bezpečnostnými opatreniami, ktoré vydáva Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky v spolupráci s Národným bezpečnostným úradom.
- 10.17 Poskytovateľ sa zaväzuje spracovávať informácie, ktoré by mohli mať vplyv na základnú službu Prevádzkovateľa základnej služby, alebo ktoré by sa mohli týkať kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov Prevádzkovateľa základnej služby tak, aby nebola narušená ich dostupnosť, dôverynosť, autentickosť a integrita.
- 10.18 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje dokumentovať svoju činnosť podľa tejto zmluvy (vrátane evidovania incidentov a dokumentovania školení svojich zamestnancov) a na žiadosť Prevádzkovateľa základnej služby mu predložiť uvedenú dokumentáciu na nahliadnutie a zhotovenie kópií.
- 10.19 **RIEŠENIE KYBERNETICKÝCH BEZPEČNOSTNÝCH INCIDENTOV** Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
- a) ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
 - b) zabezpečenia ich neutralizácie, teda dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
- 10.20 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať

Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

- 10.21 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ oprávnený využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
 - c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
- 10.22 Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne hlásiť každý incident Prevádzkovateľovi základnej služby spôsobom určeným Prevádzkovateľom základnej služby, vrátane určenia stupňa jeho závažnosti, ktorý identifikuje na základe presiahnutia kritérií pre jednotlivé kategórie incidentov. Ak do okamihu hlásenia incidentu nepominuli jeho účinky, Objednávateľ sa zaväzuje odoslať neúplné hlásenie incidentu, v ktorom vyznačí identifikátor neukončeného hlásenia a bezodkladne po obnove riadnej prevádzky siete a informačného systému toto hlásenie doplní.
- 10.23 Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť incidenty najmä odozvou alebo inou reakciou na incident, ohraničením incidentu a jeho dopadov, nápravou následkov incidentu, asistenciou pri riešení incidentu na mieste, reakciou na incident a podporou reakcií na incident (ďalej len „**reaktívne opatrenie**“). Pri riešení incidentov je Poskytovateľ povinný na žiadosť Prevádzkovateľa základnej služby spolupracovať s Prevádzkovateľom základnej služby, Národným bezpečnostným úradom a CSIRT a na tento účel im poskytnúť potrebnú súčinnosť a všetky informácie získané z vlastnej činnosti podľa tejto zmluvy alebo inak, ktoré by mohli byť dôležité pre riešenie incidentu.
- 10.24 Poskytovateľ sa zaväzuje v čase incidentu zabezpečiť dôkaz alebo dôkazný prostriedok tak, aby mohol byť použitý v trestnom konaní a poskytnúť ho Prevádzkovateľovi základnej služby.
- 10.25 Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Prevádzkovateľovi základnej služby skutočnosť, že v súvislosti s incidentom mohlo dôjsť k spáchaniu trestného činu.
- 10.26 Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne oznámiť a preukázať Prevádzkovateľovi základnej služby vykonanie reaktívneho opatrenia a jeho výsledok.
- 10.27 Po vyriešení incidentu je Poskytovateľ na výzvu Prevádzkovateľa základnej služby v určenej lehote povinný predložiť Prevádzkovateľovi základnej služby návrh opatrení na zabránenie ďalšieho pokračovania, šírenia a opakovaného výskytu incidentu (ďalej len „**ochranné opatrenia**“) na schválenie. Ak Poskytovateľ nenavrhne ochranné opatrenie v určenej lehote, alebo ak je navrhované ochranné opatrenie zjavne neúspešné, je Poskytovateľ povinný spolupracovať s Prevádzkovateľom základnej služby na jeho návrhu.
- 10.28 Po schválení ochranného opatrenia Prevádzkovateľom základnej služby, je Poskytovateľ povinný ochranné opatrenie bez zbytočného odkladu vykonať. Po vykonaní ochranného opatrenia Poskytovateľom, je Poskytovateľ povinný preveriť jeho účinnosť.

11. AUDIT KYBERNETICKEJ BEZPEČNOSTI

- 11.1 Prevádzkovateľ základnej služby je oprávnený vykonať u Poskytovateľa audit zameraný na overenie plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto zmluvy a efektívnosti ich plnenia, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia Poskytovateľa na plnenie úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, pracovných rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti u Poskytovateľa pre plnenie cieľov tejto zmluvy.

-
- 11.2 Poskytovateľ je povinný predložiť záverečnú správu o výsledkoch auditu Národnému bezpečnostnému úradu spolu s opatreniami na nápravu a s lehotami na ich odstránenie do 30 dní od ukončenia auditu.
- 11.3 Prípadné nedostatky zistené auditom je Poskytovateľ povinný odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 60 kalendárnych dní.
- 11.4 Prevádzkovateľ základnej služby môže audit u Poskytovateľa realizovať sám alebo prostredníctvom tretej osoby; v takom prípade práva a povinnosti Prevádzkovateľa základnej služby pri výkone auditu realizuje Prevádzkovateľom základnej služby poverená tretia osoba.
- 11.5 Poskytovateľ sa zaväzuje pri audite spolupracovať s Prevádzkovateľom základnej služby a sprístupniť mu svoje priestory, dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s plnením úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto zmluvy, prípadne poskytnúť ďalšiu potrebnú súčinnosť.
- 11.6 Prevádzkovateľ základnej služby je v rámci auditu oprávnený klásť otázky zamestnancom Poskytovateľa, ktorí sa podieľajú na plnení úloh na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto zmluvy.
- 11.7 V rámci auditu je Poskytovateľ povinný preukázať Prevádzkovateľovi základnej služby súlad s touto zmluvou, najmä preukázať svoju pripravenosť plniť úlohy na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto zmluvy, aktuálne a vysoké bezpečnostné povedomie svojich zamestnancov, záväzkov a poučenie svojich zamestnancov, subdodávateľov a ich zamestnancov o povinnosti mlčanlivosti podľa tejto zmluvy a aktuálnosť svojej bezpečnostnej dokumentácie.
- 11.8 Prevádzkovateľ základnej služby sa zaväzuje oznámiť Poskytovateľovi najmenej desať pracovných dní vopred svoj zámer realizovať u Poskytovateľa audit. Vykonanie alebo nevykonanie auditu Prevádzkovateľom základnej služby nezaväzuje Poskytovateľa zodpovednosti za plnenie povinností Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto zmluvy. Ak Poskytovateľ neumožní vykonanie auditu, má sa za to, že neplní úlohy na úseku kybernetickej bezpečnosti podľa tejto zmluvy.
- 11.9 Poskytovateľ sa zaväzuje písomne informovať Prevádzkovateľa základnej služby o každej zmene, ktorá má významný vplyv na bezpečnostné opatrenia realizované Poskytovateľom.
- 11.10 Prevádzkovateľ základnej služby sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone auditu, a ktoré nie sú verejne známe.
- 11.11 Prevádzkovateľ základnej služby a jeho zamestnanci pri návšteve priestorov Poskytovateľa v rámci výkonu auditu musia dodržiavať pokyny Poskytovateľa týkajúce sa uvedených priestorov na úseku bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ďalej len „BOZP“) a ochrany pred požiarom na účely predchádzania vzniku požiarov a zabezpečenia podmienok na účinné zdolávanie požiarov (ďalej len „PO“), s ktorými boli oboznámení podľa tretej vety tohto odseku, pričom zodpovednosť za to, že tieto osoby budú dodržiavať uvedené pokyny, nesie Prevádzkovateľ základnej služby. Za vytvorenie podmienok na zaistenie BOZP a PO a zabezpečenie a vybavenie priestorov Poskytovateľa na bezpečný výkon auditu zodpovedá v plnom rozsahu a výlučne Poskytovateľ. Poskytovateľ sa zaväzuje preukázateľne informovať zamestnancov Prevádzkovateľa základnej služby o nebezpečenstvách a ohrozeniach, ktoré sa pri výkone auditu v priestoroch Poskytovateľa môžu vyskytnúť a o výsledkoch posúdenia rizika, o preventívnych opatreniach a ochranných opatreniach, ktoré vykonal Poskytovateľ na zaistenie BOZP a PO, o opatreniach a postupe v prípade poškodenia zdravia, vrátane poskytnutia prvej pomoci, ako aj o opatreniach a postupe v prípade zdolávania požiaru, záchranných prác a evakuácie a preukázateľne ich poučiť o pokynoch na zaistenie BOZP a PO platných pre priestory Poskytovateľa.
- 11.12 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby Prevádzkovateľ základnej služby mohol vykonať audit v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy aj u týchto subdodávateľov.

12. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

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

a) Za Objednávateľa:

- i. Meno a funkcia: , Jozef Hlobeň, MBA, plnenie zmluvy a realizácia el. služieb, MKB
- ii. Telefonický kontakt: 0911 702 532
- iii. e-mail: hloben.jozef@trnava-vuc.sk
- iv. Meno a funkcia: , Ing. Tibor Šujan, infraštruktúra
- v. e-mail: sujan.tibor@trnava-vuc.sk
- vi. Meno a funkcia: Ing. Zuzana Karnasová, správca registratúry
- vii. e-mail: karnasova.zuzana@trnava-vuc.sk

b) Za Poskytovateľa:

Vo veciach obchodných:

- i. Meno a funkcia: Ing. Peter Axať, obchodný manažér
- ii. Telefonický kontakt: +421 903 601 346
- iii. e-mail: peter.axamit@assecce.com

Vo veciach realizačných:

- iv. Meno a funkcia: Karol Gajdošík, Head of Section Project management
- v. Telefonický kontakt: +421 903 429 789
- vi. e-mail: karol.gajdosik@assecce.com

12.2 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

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

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

13. SÚČINNOSŤ

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

14. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 14.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 14.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 14.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z odseku 14.2. tohto článku zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 14.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 14.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 14.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 14.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

15. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 15.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecnezáväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 15.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 15.3 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy porušením povinnosti v zmysle tejto SLA Zmluvy.
- 15.4 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nebanlivosti.
- 15.5 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť

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

- 15.6 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 15.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.
- 15.8 Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
- 15.9 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

16. SUBDODÁVATELIA

- 16.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 16.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS a zákonom č.395/2002 Z.z.** Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
- 16.3 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie tejto Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 8.
- 16.4 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 16.5 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania tejto Zmluvy len s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 16.3 tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri výbere subdodávateľa preverí, či tento disponuje primeraným technickým a organizačným zabezpečením.
- 16.6 Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení

subdodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu ako „**Subdodávateľia**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávateľia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.

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

17. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 17.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby riadne a/alebo včas, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny (s DPH) za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 17.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny (s DPH) tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania.
- 17.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu definovanú v článku č. 5 tejto zmluvy definovaný ako **Bežný incident** a **Kritický incident**, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,01% z ceny (s DPH) Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť, o ktorú časť Služby ide, počíta sa 1% z celkovej ceny Služby s DPH.
- 17.4 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatnej faktúry o viac ako 30 dní po dni jej splatnosti je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania za každý začatý deň omeškania vo výške určenej platnými právnymi predpismi pre obchodnoprávne vzťahy.
- 17.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

18. ZMENY ZMLUVY

- 18.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku, a to v súlade s § 18 ZVO.
- 18.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto

zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.

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

19. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĽŽENIE ZMLUVY

- 19.1 Táto SLA Zmluva zaniká:

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

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

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

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

- 19.5 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, vyzve písomne druhú Zmluvnú stranu na spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy.

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

- 19.7 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení tejto SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj poskončení SLA Zmluvy.

- 19.8 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa čl. 19.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.

20. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 20.1. Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 20.2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania maximálnej ceny uvedenej v článku 8 ods. 8.1 tejto SLA Zmluvy, v závislosti od toho, ktorá právna skutočnosť nastane skôr.
- 20.3. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejedania a rozhodnutiasporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 20.4. V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 20.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - b) **Príloha č. 2:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia a Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
 - c) **Príloha č. 3:** Štandardy pre poskytovanie Služieb
 - d) **Príloha č. 4:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
 - e) **Príloha č. 5:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
 - f) **Príloha č. 6:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
 - g) **Príloha č. 7:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
 - h) **Príloha č. 8:** Zoznam subdodávateľov
- 20.6 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 20.7 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

Dňa

Objednávateľ:


Trnavský samosprávny kraj
Mgr. Jozef Viskupič
predseda TTSK

Poskytovateľ:


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

A./ Hot-line, držanie pohotovosti a projektová podpora

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

B./ Servisný zásah

- Poskytovateľ poskytne riešenie v prípade bežné/kritické/nekritické. incidentov v stanovenom čase,
- o výsledku servisného zásahu bude Poskytovateľ informovať Objednávateľa bezodkladne,
- Objednávateľ je povinný incidenty/ problémy nahlasovať písomne prostredníctvom Servise Desku, resp. na e-mailovú adresu faba.podpora@assecce.com
- lehota na začatie riešenia problému začína plynúť v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.,
- posúdenie problému na kritický, normálny, nízky je v kompetencii Objednávateľa,
- služba bude dodávaná počas celej platnosti tejto zmluvy,
- aby nedošlo k pochybnostiam, čiastočným vyriešením problému sa rozumie aj zníženie úrovne problému, t. j. z kritického na normálny/nízky; toto však nezaväzuje Poskytovateľa povinnosti úplne odstrániť problém v lehote určenej podľa zníženej úrovne problému,
- vzhľadom na absenciu vzdialeného prístupu pri riešení incidentov, čas na zabezpečenie náhradného riešenia a doba trvalého vyriešenia incidentu sa začíta počítať až od času pridelenia fyzických prístupov pre konzultantov Poskytovateľa do IS Objednávateľa v sídle Objednávateľa. Zároveň sa Poskytovateľ zaväzuje pristupovať k riešeniu incidentov bezodkladne.

C./ Profylaktika aplikačnej vrstvy

- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
- pravidelná kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, - kontrola správnosti smerovania,

Poskytovania vyžiadaných služieb servisnej podpory (človekoden):

Názov položky	MJ	Počet MJ	Cena za 1 človekoden v EUR bez DPH	Cena za 1000 človekodní v EUR bez DPH	Cena za 1000 človekodní v EUR s DPH
Poskytovania vyžiadaných služieb servisnej podpory	človekodní	1000	370,00	370 000,00	444 000,00

3. Ročný aktualizčný poplatok (Licenčný maintenance)

- najnovšia verzia znamená najnovšiu verziu toho istého programového produktu v rozsahu zakúpených licencií, ktorá zahŕňa súhrnnú podporu softvérových produktov tretích strán (operačné systémy, databázy, internetové prehliadače, kancelárske balíky) s aktuálnymi technológiami a platformami a optimalizuje využitie zdrojov,

- ročná aktualizácia pozostáva zo zaslania, resp. sprístupnenia programov Objednávateľovi na dohodnutom nosiči dát s návodom na inštaláciu a popisom vecných a technických zmien,

- výkon inštalácie najnovšej verzie počítačového programu a jeho nasadenia v jednotlivých prostrediach Objednávateľa, a taktiež prípadných nevyhnutných úprav aplikácie z dôvodu nasadenia najnovšej verzie nie sú zahrnuté v cene Ročnej aktualizácie softvérových licencií. Táto inštalácia sa vykonáva iba po dohode zmluvných strán.

Aktualizačný poplatok (Licenčný maintenance) pre 450 ks softvérových licencií :

Názov položky	MJ	Počet MJ	Cena za 1 licenciu v EUR bez DPH	Cena za 450 licencií v EUR bez DPH	Cena za 450 licencií v EUR s DPH
Aktualizačný poplatok (Licenčný maintenance) pre softvérové licencie	ks	450	40,00	54 000,00	64 800,00

ZOZNAM HLAVNÝCH ČINNOSTÍ

Poskytovateľa vykonávaných v rámci podpory prevádzky:

- o pohotovosť – hotline podľa úrovne pre zber požiadaviek (pracovná doba od 8:00-16:00 hod počas pracovných dní),
- o garantovaná dostupnosť služieb servicedesku Poskytovateľa je nepretržité, systém servicedesku Poskytovateľa musí byť schopný prijať udalosť, požiadavku, incident kedykoľvek ho Objednávateľ zašle (mimo servisnej údržby tohto systému)
- o garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová odpoveď v prípade potreby počas pracovných hodín,
- o monitorovanie stavov systému prostredníctvom automatizovaných notifikácií, reportov a logov,
- o garantované doby riešenia požiadaviek, incidentov a zmien dohodnutých v SLA zmluve,
- o evidencia všetkých požiadaviek, incidentov a zmien ich kategorizácie, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
- o eskalácia (ak treba) riešenia požiadaviek, incidentov a zmien na III. úroveň podpory (výrobca software) a komunikácia o nich s III. úrovňou podpory;
- o garantované reakčné doby a doby na neutralizáciu problému SW komponentov nasadených do produkčnej prevádzky,

- kontrola a analýza chybových stavov podporovaných SW komponentov
- odstraňovanie väd SW komponentov
- monitoring a profylaktika
- projektová podpora a manažment incidentov
- pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
- aplikačná prevádzková podpora IIS VUC TT sa týka nasledovných modulov IS VUC TT:
- eGOV komunikácia – ide o prevádzkové služby ohľadom elektronických formulárov, portálu workdesku, modulu IAM
- Registratúra Fabasoft (integrácia registratúry vstup-výstup), Workflow (riadenie podaní), DMS
- Elektronická podateľňa ÚPVS
- Operatívne dátové úložiská, lokálne registre
- Integrácia (ÚPVS, základné registre, externé systémy, systémy vnútornej správy),
- Interný reporting,
- Callcentrum, release manažment, projektový manažment, konzultácie)
- Profylaktika aplikačnej architektúry
- Pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie prostredníctvom výstupov monitoringu
- Kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov a aplikačných log
- Udržiavanie repozitára komentovaných zdrojov kódov
- Udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti: inštalačnej, prevádzkovej, administrátorskej a používateľskej;
- Technická podpora integračných rozhraní
- Nasadzovanie nových patchov a technologických HW a SW komponentov
- Podpora a konzultácie k IIS VUC TT
- Pravidelná kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu IS, kontrola synchronizácie Služieb v prípade clustrovaných služieb, - kontrola správnosti smerovania,
- správa číselníkov
- zmeny nastavení a konfigurácie systémov

REALIZÁCIA MALÝCH ZMIEN FUNKČNOSTI

Malé zmeny funkčnosti sa realizujú v rámci mesačného paušálu, sú zahrnuté v mesačnej platbe, nefakturujú sa osobitne a vykazujú sa v rámci mesačných výkazov. **Maximálny rozsah malých zmien funkčnosti je 80 človekohodín/mesiac (ďalej aj len ako „Maximálny rozsah“).** Komunikácia ohľadom udalostí v prevádzke prebieha prioritne elektronicky:

1. pomocou servicedesku Poskytovateľa alebo štruktúrovaným emailom
2. emailom alebo telefonicky
3. písomne alebo osobne

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

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

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

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

Legislatívny update bude vykonávaný v rámci vyžiadaných služieb na objednávky, nie je súčasťou paušálnych služieb.

PARAMETRE KVALITY POSKYTOVANEJ SLUŽBY

Kvalita služieb podpory prevádzky je definovaná v tejto SLA Zmluve. Kľúčové sú nasledujúce ukazovatele:

1. dostupnosť servicedesku Poskytovateľa je **nepretržite** na základe komunikácie musí byť systém Poskytovateľa schopný prijať udalosť, požiadavku, incident **kedykoľvek** ho Objednávateľ zašle.
2. reakčné doby – Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať garantované doby odozvy a riešenia incidentov podľa čl. 5. tejto SLA Zmluvy. Tieto časy sú automaticky zaznamenávané a pravidelne reportované systémom.

Hodnotenie kvality poskytovanej služby bude prebiehať na základe pravidelných systémom generovaných reportov za účasti oboch zmluvných strán raz za dohodnutý čas nie kratší ako kvartál. Cieľom hodnotenia je:

- posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov služieb podľa zmluvy o podpore prevádzky,
- identifikácia rozsahu nedodržaní zmluvy,
- optimalizácia úrovne a parametrov služieb a aktualizácia zmluvy o podpore prevádzky,
- posúdenie a schválenie prípadných zmien, ak si ich skúsenosť z prevádzky vyžaduje,
- rozhodnutie o ďalšom postupe.

Podkladom pre hodnotenie poskytovaných služieb podpory prevádzky je automaticky vygenerovaný report o realizovaných službách. Report obsahuje minimálne:

- početnosť požiadaviek vyriešených v požadovanej dobe;
- početnosť požiadaviek nevyriešených v požadovanej dobe;
- priemerná doba riešenia požiadavky;
- početnosť incidentov vyriešených v požadovanej dobe;
- početnosť incidentov nevyriešených v požadovanej dobe;
- priemerná doba riešenia incidentu;
- ďalšie parametre, ktoré počas platnosti zmluvy o podpore definuje VUC TT;

Pri reportovaní profylaktických činností záznam bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

- konfiguračná položka, ktorá identifikuje aplikačný modul prípadne funkčná časť IS VUC TT, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali,
- popis činnosti: časový interval, kedy sa zásah vykonával, podrobný postup prác, identifikáciu pracovníka Poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za vykonávanie profylaktických činností.

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

Veľké zmeny funkčnosti sa realizujú nezávisle od Maximálneho rozsahu, vykazujú sa osobitnými výkazmi a fakturujú sa osobitne.

Služby rozvoja primárne zahŕňajú veľké zmeny funkčnosti predmetu zákazky, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa. Medzi služby rozvoja sú zaradené aj veľké zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení, ktoré sú síce vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, avšak ich rozsah neumožňuje, aby boli vykonané v rámci malých zmien služieb podpory prevádzky.

Súčasťou realizácie objednávkových služieb rozvoja je zakaždým aj aktualizácia príslušnej dokumentácie. Proces je definovaný v rámci Manažmentu zmien Trnavského samosprávneho kraja.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje rozpočet realizácie zmeny, návrh riešenia, analýza dopadu na IS, predpokladaný harmonogram prác a návrh akceptačných testov. Proces pokračuje schvaľovacími úlohami a je zakončený objednaním prác. V rámci akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného komponentu s funkčnosťou uvedenou v požiadavke na zmenu. V prípade, ak Objednávateľ zruší alebo preruší objednávku, Poskytovateľ má právo na doteraz vykonané práce vystaviť akceptačný list zrealizovaných prác spolu s faktúrou za poskytnuté služby.

Hodnotenie poskytnutej služby rozvoja je vykonané akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha v testovacom prostredí Objednávateľa a požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu.

Nad rámec paušálnych prevádzkových služieb si verejný obstarávateľ vytvorí objem finančných prostriedkov podľa stratégie rozvoja VUC TT využiteľných počas prevádzky IS na správu registratúry. Suma bude zverejnená v riadnom VO pre dodávku prevádzkových služieb, jej čerpanie bude podliehať schváleniu objednávok a realizované podľa sadzieb jednotkových expertov.

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

Max. počet ČD pre vyžiadanú podporu za 36 mesiacov
1000 ČD

Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

Poskytovateľ realizuje prioritne Objednávkové služby ako Služby rozvoja v rámci rozsahu človekodní podľa návrhu, ktorý uviedol vo svojej ponuke v maximálnom rozsahu **1000 človekodní počas 36 mesiacov**. Tieto služby nie sú zahrnuté v paušálnych platbách za podporu.

Poskytovateľ realizuje Objednávkové služby ako Služby rozvoja nad tento rámec paušálnych platieb za jednotkovú cenu **370,00 EUR bez DPH za človekoden**. Tieto služby sa vykazujú osobitne a hradia osobitnou faktúrou po ich ukončení.

Fakturácii služieb predchádza akceptácia služby Objednávateľom.

Faktúra za Objednávkové služby nad rámec paušálu obsahuje prinajmenšom:

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

Detaily rozsahy Rozvoja sú definované v Prílohe č.1

- Oblasť poskytovania vyžiadaných služieb servisnej podpory

- Objednávateľ už v súčasnosti používa IS pre SPRÁVY REGISTRATÚRY, ktorý spĺňa všetky požiadavky kladené Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky podľa zákona č. 395/2002 Z. z o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a taktiež podľa výnosu Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 525/2011 Z. z o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry.
- Objednávateľ vzhľadom na nové požiadavky na elektronizáciu a automatizáciu, rýchlosť spracovania požiadaviek a unifikáciu administratívnych procesov Objednávateľa potrebuje nasadiť do systému nové rozširujúce funkcionality, ktoré zachovávajú základný princíp systému, a zároveň rozšíria a doplnia funkcionality a vytvoria tiež možnosti pre integráciu na prípadne ďalšie informačné systémy Objednávateľa. Tieto funkcionality jednoducho a intuitívne rozšíria možnosti existujúceho informačného systému o potrebnú funkcionality pre správu dokumentov a ich bezpečné dlhodobé uloženie (archiváciu), automatizované a unifikované procesné spracovanie administratívnych procesov organizácie (workflow/ proces manažment), možnosti fulltextového a fazetového vyhľadávania dát a kľúčových reťazcov v komplexnom systéme a jeho nadstavbových modulov vrátane podpory sémantiky
- Žiadanky na prepravu
- Cestovné príkazy tuzemské a zahraničné
- Normatívne akty (smernice, príkazné listy, krycie listy)
- Modul Zmluvy
- Integrácia na portál eÚT a publikovanie
- Integrácie na CUET, CEP, CSRÚ, CUD a ďalšie štátne systémy podľa platných predpisov
- Zaručená konverzia
- Prevádzka a rozvoj portálu elektronických služieb a ďalších portálov TTSK v rámci technológie Liferay
- Vyznačovanie právoplatnosti rozhodnutí
- Hromadné podpisovanie
- Upgrade aplikačného sw a ďalších verzií
- vyžiadané práce na infraštruktúre pre Prod a Test prostredia
- implementácia komunikačného rozhrania na ústredný portál verejnej správy prípadne na iné štátne registre a ďalšie integrácie v rámci legislatívy podľa eGOV zákona a zákona o archívoch a registratúrach
- maintrance SW a infraštruktúry
- kyber bezpečnosť na úrovni konfigurovania systémov kategórie 3, firewall, systém F5
- konfigurovanie monitorovacieho systému Zabixx
- implementácia komunikačného rozhrania na ústredný portál verejnej správy prípadne na iné štátne registre a ďalšie integrácie v rámci legislatívy podľa eGOV zákona a zákona o archívoch a registratúrach
- Upgrade systému na vyššiu verziu, Zavedenie dát z existujúcej registratúry Fabasoft 2016 On-premise do registratúry Fabasoft 2023

Príloha č. 3: Popis Štandardy pre poskytovanie Služieb

Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS

Úrovně podpory používateľov:

Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod verejného obstarávateľa – IS Solution manager, ktorý je v správe verejného obstarávateľa a v prípade jeho nedostupnosti Centrum podpory používateľov (zabezpečuje prevádzkovateľ IS a DataCentrum).
- **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje prevádzkovateľ IS – verejný obstarávateľ).
- **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS

Definícia:

Podpora L1 (podpora 1. stupňa) - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.

Podpora L2 (podpora 2. stupňa) – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

Podpora L3 (podpora 3. stupňa) - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobťažnejších Hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

Pre služby sú definované takéto SLA:

- Help Desk je dostupný cez IS Solution manager a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, incidenty sú evidované v IS Solution manager,
- Dostupnosť L3 podpory pre IS je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

Riešenie incidentov – SLA parametre

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

Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	od 7:00 hod. - do 17:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	12 hodín	od 17:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Dostupnosť produkčného prostredia IS	97 %	Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa

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

Servicedesk systému Poskytovateľa slúži na komunikáciu oboch strán v rámci prevádzkového procesu. Postup objednávky Objednávkových služieb zahŕňa nasledovné kroky:

- Zadanie požiadavky na zmenu a príslušné notifikácie
- Pridelenie požiadavky riešiteľovi a príslušné notifikácie
- Vypracovanie analýzy dopadu a ocenenie požiadavky
- Schvaľovacie procesy
- Realizáciu požiadavky
- Výkazníctvo/reporting a akceptácia

Príloha č. 6: Objednávkový formulár na Objednávkové služby

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

Príloha č. 7: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
XXXXX	XXX
XXXXX	XXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX Bratislava	XXXXX Bratislava
IČO: XXXXX	IČO: XXXXX
Zodpovedná osoba:	Zodpovedná osoba:
XX.XX	XX.XX
Názov projektu:	XY
Realizátor projektu:	XY
Autor: (zvyčajne PM)	XY
Dátum vystavenia správy:	dd.mm.yyyy
Miesto:	XY
Kód ITMS2014+:	XY
Verzia:	XY

Verzia a história dokumentu:

ID	Verzia	Popis	Autor
1.	•	•	•
2.	•	•	•

Predmet akceptácie:

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

ID	Označenie produktu	Kontrola kvality
1.	•	•
2.	•	•
3.	•	•

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

Výhrady Objednávateľa :

Poskytovateľ zároveň potvrdzuje prijatie nasledovných výhrad Objednávateľa a zároveň sa zaväzuje ich odstrániť v dohodnutých lehotách:

ID	Označenie produktu	Výhrada dodávateľa	Spôsob riešenia	Termín
1.	•	•	•	•
2.	•	•	•	•
3.	•	•	•	•

Záverečné vyjadrenie:

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

x/?	Plná akceptácia Odobranie produktov a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade s požiadavkami / s platnou zmluvou XX a metodikou XX. Objednávateľ / Prijímateľ vyjadruje súhlas s úhradou platieb Poskytovateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole.
------------	--

X/?	Podmienečná akceptácia Odovzdanie produktov a služieb prebehlo s výhradami, ktoré nebránia ich prevzatiu a používaniu. Poskytovateľ sa zaviazal dodatočne odstrániť všetky uvedené výhrady v termínoch, ktoré Objednávateľ odsúhlasil. Objednávateľ / Prijímateľ preto vyjadruje súhlas s úhradou platieb Poskytovateľovi za všetky produkty a služby uvedené v tomto protokole.
X/?	Odmietnutie prevzatia Objednávateľ vyjadruje zásadný nesúhlas s dodanými produktmi a službami Poskytovateľa a požaduje odstránenie všetkých väd a nedorobkov v termínoch, ktoré odsúhlasili spoločne s Poskytovateľom. Objednávateľ nedáva súhlas na úhradu platieb Poskytovateľovi za produkty a služby v uvedené v tomto protokole.

Prosíme, vyznačiť krížikom správnu odpoveď.

Vyhotovené v dvoch rovnopisoch – jeden pre Objednávateľa a jeden pre Poskytovateľa

V dňa : 22.2.2024

.....
V.r.
 Mgr. Jozef Viskupič
 Predseda TTSK

.....
V.r.
 Meno, priezvisko, podpis za Poskytovateľa

