

Zmluva
o poskytovaní služieb prevádzky a aplikačnej podpory
podľa §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, (ďalej len „Zmluva“)

medzi:

Objednávateľ: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Sídlo: Pribinova 4195/25 (TOWER 115), 811 09 Bratislava
IČO: 50349287
DIČ: 2120287004
IČ DPH: nie je platcom DPH
Štatutárny orgán: MUDr. Richard Raši, PhD., MPH., minister investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK52 8180 0000 0070 0055 7142
SK30 8180 0000 0070 0055 7150
(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ: inFormo s.r.o.
Sídlo: Drobného 27, 841 01 Bratislava
IČO: 35762756
DIČ: 2020273761
IČ DPH: SK2020273761
V zastúpení: Ing. Boris Richter, konateľ
Zapísaná: OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 18730/B
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu: SK3011000000002626704383
(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)
(Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne ako „**Zmluvné strany**“)

Čl. I
ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1) Objednávateľ je Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, (ďalej len „ministerstvo“ alebo „MIRRI“), ktoré je správcom „Otvorené údaje 2.0 – Rozvoj centrálnych komponentov pre kvalitné zabezpečenie otvorených údajov “ (ďalej len OD 2.0).
- 2) Účelom tejto Zmluvy je dohoda Zmluvných strán na podmienkach zabezpečovania a poskytovania Služieb prevádzky a aplikačnej podpory OD 2.0 v parametroch, kvalite a úrovni poskytovaných služieb podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, s názvom Opis predmetu zákazky:

„POSKYTOVANIE SLUŽIEB PREVÁDZKY A APLIKAČNEJ PODPORY PROJEKTU Otvorené údaje 2.0 – Rozvoj centrálnych komponentov pre kvalitné zabezpečenie otvorených údajov“

- 3) Objednávateľ realizoval verejné obstarávanie postupom v zmysle § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov na predmet zákazky „Poskytovanie služieb prevádzky a aplikačnej podpory projektu Otvorené údaje 2.0 - Rozvoj centrálnych komponentov pre kvalitné zabezpečenie otvorených údajov“.
- 4) Na základe vyhodnotenia ponúk vo Verejnom obstarávaní bola vybratá ponuka Poskytovateľa ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku Poskytovateľa sa Zmluvné strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto SLA zmluvu, ktorá upravuje práva a povinnosti Zmluvných strán pri dodaní predmetu zákazky Poskytovateľom Objednávateľovi.

ČI. II

DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy, resp. výrazy uvedené v tomto článku predstavujú ich definíciu na účely tejto Zmluvy. Pojmy sa v Zmluve môžu používať v príslušnom gramatickom tvare, resp. v množnom čísle. V texte Zmluvy sa tiež môžu nachádzať ďalšie definície pojmov, ktoré nie sú definované v tomto článku Zmluvy. Pokiaľ nie je v Zmluve vyslovene uvedené inak, pojmy s veľkým počiatočným písmenom majú význam uvedený v definícii tohto článku Zmluvy.
 - 1.1. „**Akceptačné testy**“ zahŕňajú funkčné testy, systémové a integračné testy, záťažové a výkonnostné testy, bezpečnostné testy a užívateľské akceptačné testy.
 - 1.2. „**Aplikačné programové vybavenie**“ alebo skrátené „**APV**“ znamená akýkoľvek počítačový program/software alebo iné upravené alebo spracované autorské dielo.
 - 1.3. „**Bezpečnostný incident**“ - je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť, (t. j. udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže, ale aj nemusí, prebiehať súčasne s Incidentom.
 - 1.4. „**Biznis Služba**“ - je schválená a dodávaná funkcionálna Informačného systému, podľa aktuálneho katalógu služieb, ktorá sa poskytuje používateľom Informačného systému ako služba.
 - 1.5. „**Človekoden alebo „ČD**“ - jeden Človekoden je práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní celých ukončených 8 hodín vykonávania pracovných činností, do ktorých sa nezapočítavajú prestávky v práci v zmysle platných pracovnoprávných predpisov. Práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy v rozsahu kratšom ako 8 hodín alebo presahujúcim 8 hodín sa vykáže podľa vykonaných a ukončených celých Človekohodín.

- 1.6. „Človekohodina alebo „ČH“** - jedna Človekohodina je práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní celých ukončených 60 minút, t. j. 1 hod. vykonávania pracovných činností.
- 1.7. „Databáza známych chýb (KEDB)“** – je databáza , ktorá obsahuje záznamy všetkých známych chýb, ich detailov a k nim nájdené náhradné alebo fixné riešenie. Z angl. Known Error Database.
- 1.8. „Dielo“ alebo „časť Diela“** - je ucelené riešenie, ktorého súčasťou je zdrojový kód, softvér alebo počítačový program, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený alebo spracovaný, alebo upravený pri poskytovaní Plnení podľa tejto Zmluvy a spĺňa všetky znaky pre Spracované dielo. Súčasťou Diela je aj dokumentácia a s ňou súvisiace výstupy aktivity, ktoré priamo alebo nepriamo súvisia s Plnením v zmysle tejto Zmluvy.
- 1.9. „Doba neutralizácie Incidentu“** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť Neutralizáciu zaevidovaného Incidentu, (nasledujúc po ukončení reakčnej doby), pričom táto doba končí potvrdením Objednávateľa o Neutralizácii Incidentu.
- 1.10. „Doba vyriešenia“** - je čas od zaevidovania Servisnej požiadavky alebo Problému do potvrdenia vyriešenia Servisnej požiadavky a Problému Objednávateľom.
- 1.11. „Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)“** je časť Zmluvy, ktorá stanovuje požadovanú úroveň kvality poskytovania služby pre používateľov Informačného systému, nastavuje pravidlá Služieb prevádzky a aplikačnej podpory a údržby Informačného systému a špecifikuje zodpovednosti za poskytovanie požadovanej úrovne služieb. Z angl. „Service Level Agreement“ (SLA).
- 1.12. „Dokumentácia“** - dokumentáciou sa rozumie technická, prevádzková, užívateľská a iná dokumentácia, ktorá vyplýva z ustanovení tejto Zmluvy alebo ktorá čo i len sčasti súvisí s dodaním Plnením.
- 1.13. „Dopad“** – je miera vplyvu incidentu, problému alebo zmeny na procesy organizácie Poskytovateľa a/alebo používateľa služieb. Dopad sa často zakladá na tom, ako budú ovplyvnené úrovne služieb. Dopad a naliehavosť sa používajú pri určovaní priority. Z angl. Impact.
- 1.14. Dostupnosť** - je schopnosť služby vykonávať dohodnutú funkciu. Bežne vyjadrená v percentách a musí byť špecifikovaná doba merania a metóda. Minimálna dostupnosť Služby prevádzky a aplikačnej podpory je upravená v Prílohe č. 1 - SLA tejto Zmluvy
- 1.15. „Hardvér“** alebo skráteno **„HW“** je hardvérový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia, HW samostatne nie je výsledkom tvorivej duševnej činnosti.
- 1.16. „Incident“** - je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť ktoréhokoľvek komponentu Informačného systému, na ktorom Poskytovateľ poskytuje Služby prevádzky a aplikačnej podpory v rozsahu podľa tejto Zmluvy.
- 1.17. „Incident Kritický (A)“** - je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom IS alebo Modulu ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti IS, ktorá

obmedzuje použitie IS alebo Modulu v podstatnom rozsahu. Spôsobuje nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality systému.

- 1.18. „Incident Závažný (B)“** - je incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS alebo Modulu, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska používateľa IS. Môže spôsobiť čiastočne obmedzenú funkcionality systému.
- 1.19. „Incident Nekritický (C)“** - je incident, ktorý sa týka individuálnej nedostupnosti služby pre jedného Používateľa alebo ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IS alebo Modulu, jeho funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie IS alebo Modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.
- 1.20. „Informačný systém“ alebo „IS“** - informačný systém alebo aj APV, pre ktorý Poskytovateľ poskytuje Služby v rozsahu a za podmienok podľa tejto Zmluvy.
- 1.21. „Informačný systém pre správu požiadaviek“ alebo „Service Desk“** - je elektronický informačný systém, ktorý slúži predovšetkým na zaznamenávanie, správu a informovanie o vybavení akýchkoľvek požiadaviek a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu, a taktiež na meranie úrovne poskytovaných služieb.
- 1.22. „Katalóg služieb“** – je aktuálny a schválený zoznam služieb , ktorý je umiestnený medzi platnými dokumentami.
- 1.23. „Katalóg požiadaviek“** – je zoznam schválených požiadaviek, ktoré môžu byť spracované a riešené procesom Manažmentu požiadaviek v Service desk.
- 1.24. „Kľúčový identifikátor výkonnosti (KPI)“** – je parameter procesu, ktorého meraním a vyhodnocovaním je možné posúdiť kvalitu procesu (teda jeho výkonnosť, účinnosť a efektivitu) Z angl. Key Performance Indicator.
- 1.25. „Konzultácie a školenia“**- ide o Objednávateľom vyžadanú službu, alebo odbornú činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka predovšetkým OD 2.0 .
- 1.26. „L1 úroveň podpory“** - je prvá úroveň kontaktu a podpory používateľa služieb. Táto úroveň je zameraná na riešenie najčastejších a rutinne riešených požiadaviek, žiadostí o službu a incidentov. Úroveň L1 podpory je zastrešovaná incident manažérmi Objednávateľa.
- 1.27. „L2 úroveň podpory“** – je príslušná riešiteľská skupina, alebo riešiteľ za špecifickú oblasť (správa IT infraštruktúry, správa IT aplikácií, správa dát, ...) určená na riešenie požiadaviek a incidentov, ktoré nevie úroveň L1 vyriešiť. Úroveň L2 je zastrešovaná Pracovníkmi Poskytovateľa zodpovednými za prevádzku.
- 1.28. „L3 úroveň podpory“** - zastrešuje riešiteľská skupina Poskytovateľa, ktorá rieši požiadavky a incidenty, ktoré nie sú v kompetencii L2, alebo ich nevie úroveň L1 ani L2 vyriešiť.
- 1.29. „Konsolidovaná Analytická vrstva“** – slúži ako:
- Poskytovanie informácií o dátach, dátových modeloch a databázach,
 - Ukladanie a zdieľanie výstupov prác analytických jednotiek vo forme zdieľaných dokumentov,

- Navigovanie používateľa v dostupných SaaS službách a nástrojoch OD 2.0 ,
- Riadenie oprávnení pre prístup ku službám a nástrojom OD 2.0 .

1.30. „Monitoring“ - je elektronický systém pre monitorovanie prevádzky IS.

1.31. „Náhradné riešenie“ – je spôsob riešenia, ktorý dokáže buď dočasne alebo trvalo eliminovať nepriaznivý dopad incidentu, alebo znížiť následky výpadku služby a kde fixné riešenie nie je k dispozícii. Toto riešenie neodstraňuje príčinu výpadku a preto sa táto príčina môže zopakovať. Z angl. Work-around.

1.32. „Neutralizácia Incidentu“ - je odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie portálu OD 2.0 formou náhradného (dočasného) riešenia alebo trvalého riešenia. Náhradné riešenie nesmie ovplyvniť funkčné požiadavky IS.

1.33. „Objednávka“ je právny úkon Objednávateľa v písomnej forme, ktorým si Objednávateľ u Poskytovateľa objednáva konkrétne v objednávke špecifikované Dodatočné služby podľa tejto Zmluvy.

1.34. „Oprávnená osoba Poskytovateľa“ - je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.

1.35. „Oprávnená osoba Objednávateľa“ - je zástupca Objednávateľa, pričom identifikačné údaje zástupcov Objednávateľa, vrátane rozsahu ich oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.

1.36. „Oprávnený užívateľ“ – je subjekt vykonávajúci majetkové práva k autorskému dielu, nadobúdateľ licencie, resp. sublicencie, nájomca alebo osoba oprávnená použiť/prevádzkovať počítačový program, Modul, Informačný systém, alebo APV menom niekoho z vyššie uvedených, a to v rozsahu a spôsobom, na ktorý bola licencia udelená nadobúdateľovi licencie, resp. sublicencie.

1.37. „Plnenie“ je záväzok, vykonávaný povinnou Zmluvnou stranou na základe a za podmienok podľa tejto zmluvy a jej príloh.

1.38. „Používateľ“ - je rola priamo využívajúca časť alebo celú Biznis službu, tvoriacu predmet tejto SLA.

1.39. „Požiadavka“ - je každá požiadavka Objednávateľa adresovaná Poskytovateľovi prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek súvisiaca s Plnením podľa tejto Zmluvy a je vyslovene Objednávateľom označená za požiadavku.

1.40. „Požiadavka na zmenu“ alebo „Zmenová požiadavka“ - predstavuje požiadavku na inštaláciu, konfiguráciu a nasadenie nového Modulu alebo jeho časti, funkcionality alebo akéhokoľvek iného rozšírenia Informačného systému, vrátane zmeny príslušných nastavení Informačného systému. Pre vylúčenie pochybností platí, že Požiadavkou na zmenu sa nerozumie rozvoj novej alebo zmena existujúcej funkcionality APV.

1.41. „Pracovník Poskytovateľa“ fyzická osoba/fyzické osoby, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ plní alebo bude plniť pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, dostatočne

vyškolené, odborne a kvalifikačne spôsobilé, s adekvátnymi skúsenosťami na poskytnutie Plnení. Uvedené sa rovnako vzťahuje aj na osoby plniace úlohy ako subdodávateľ Poskytovateľa pri poskytovaní Plnení.

- 1.42. „Pracovník Objednávateľa“** fyzická osoba/fyzické osoby, prostredníctvom ktorých Objednávateľ vykonáva podporu do úrovne (L2) a prostredníctvom ktorých Objednávateľ zabezpečuje proces realizácie rozvoja Informačného systému. Tieto osoby musia byť dostatočne zaškolené, odborne zdatné a skúsené na činnosti, ktorými boli poverené.
- 1.43. „Preexistenty zdrojový kód“** - je zdrojový kód každého SW, resp. počítačového programu, ktorý nebol vyvinutý/vytvorený Poskytovateľom na základe alebo v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy.
- 1.44. „Prevádzková doba“** - je časové rozpätie, počas ktorého je garantovaná dostupnosť služby na dohodnutej úrovni pre koncového používateľa.
- 1.45. „Prevádzkové prostredie“** – sú prostredia APV, na ktorých sa poskytuje Plnenie podľa tejto Zmluvy. Prevádzkovými prostrediami sa rozumejú produkčné prostredie a predprodukčné prostredie.
- 1.46. „Prevádzkový poriadok“** - je súbor prevádzkových postupov pre riadenie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory IS.
- 1.47. „Priorita“** – je kategória, ktorá určuje relatívnu dôležitosť incidentu, problému, alebo zmeny. Priorita sa určuje na základe určenia dopadu a kritickosti služby a identifikuje potrebný čas odozvy alebo riešenia incidentu, problému príp. zmeny, alebo aj iné aspekty riešenia udalosti ako sú riešiteľská skupina, požadované zdroje na riešenie udalosti a pod.
- 1.48. „Problém“** - znamená príčinu jedného alebo viacerých incidentov alebo predpoklad vzniku Incidentu.
- 1.49. „Reakčná doba“** - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého preberie a zahájí prešetrenie nahláseného problému, po zaregistrovaní požiadavky v informačnom systéme pre správu požiadaviek.
- 1.50. „Servisná požiadavka“** - je požiadavka Objednávateľa, na základe ktorej žiada Poskytovateľa o vykonanie činnosti alebo zásahu, prípadne poskytnutie informácie týkajúcej sa portálu OD 2.0 alebo poskytovanej Služby. Požiadavka Objednávateľa podľa tejto Zmluvy je pokynom Objednávateľa, ktorým je Poskytovateľ viazaný.
- 1.51. „Servisné okno“** - je časový interval vyplývajúci z prevádzkových hodín počas ktorého Poskytovateľ vykonáva potrebné opravy, údržbu a aktualizácie IS.
- 1.52. „Služby“ alebo „Služby prevádzky a aplikačnej podpory“**- činnosti, ktoré Poskytovateľ vykonáva pre Objednávateľa na základe tejto Zmluvy. Sú to najmä, ale nie len, činnosti pri poskytovaní služieb prevádzky a aplikačnej podpory Informačného systému, ktoré Poskytovateľ poskytuje v rámci plnenia predmetu Zmluvy ako Hlavné služby, Dodatočné služby, pričom:
- **A. Služby systémovej a aplikačnej podpory (L2 a L3 podpora) - Služby prevádzky (Hlavné služby)** sú Služby prevádzky a aplikačnej podpory, ktoré sa poskytujú v režime

(počas pracovných dní v čase od 08.00 hod. do 16.00 hod. počas sobôt, nedeľ alebo dní pracovného pokoja-sviatkov príslušné doby neplynú, nezahŕňajú sa do uvedených servisných hodín.) počas platnosti Zmluvy a ktoré predovšetkým, ale nie len zabezpečujú servis, údržbu a prevádzku Informačného systému, v rozsahu a úrovni kvality podľa Prílohy č. 1 Zmluvy,

- **B. Služby realizácie aplikačných zmien – Rozvojové služby (Dodatkové služby)** sú Služby súvisiace s aplikačnými zmenami, ktoré sa poskytujú v osobitnom režime, na základe Objednávok Objednávateľa na konkrétnu Dodatkovú službu, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

1.53. „Služby riadenia a dokumentovania zmien“ – činnosti Poskytovateľa v súčinnosti s Objednávateľom, ktoré sa vykonávajú v súvislosti s riadením zmien pri poskytovaní Plnenia, a to najmä:

- kategorizácia a logovanie Rozvojových a Zmenových požiadaviek,
- analýza a návrh riešenia Rozvojových a Zmenových požiadaviek,
- analýza dopadov Rozvojových a Zmenových požiadaviek,
- odsúhlasovanie a plánovanie Rozvojových a Zmenových požiadaviek,
- plánovanie realizácie zmien v Prevádzkových prostrediach,
- súčinnosť pre vykonanie Akceptačných testov,
- vyhodnotenie Akceptačných testov a odsúhlasenie realizácie nasadenia do Prevádzkového prostredia, resp. do prevádzky, (ďalej aj change management).

1.54. „Softvér“ alebo skrátené „**SW**“ - je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré spĺňa znaky počítačového programu/počítačových programov, a tvorí súčasť APV vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a manuálov.

1.55. Spôľahlivosť - spoľahlivosť je zvyčajne vyjadrená ako počet prerušení služby alebo stredný čas medzi poruchami (MTBF - Mean Time Between Failures).

1.56. „Spracované dielo“ – nové autorské dielo, ktoré vzniká spracovaním už existujúceho diela, ak je jedinečným výsledkom tvorivej duševnej činnosti autora, ktoré je vnímateľné zmyslami, bez ohľadu na jeho podobu, obsah, kvalitu, účel, formu jeho vyjadrenia, pričom autorské práva k pôvodnému dielu, ktoré je predmetom spracovania, zostávajú zachované. Pre vylúčenie pochybnosti platí, že nie každým spracovaním vzniká nové autorské dielo.

1.57. „SW tretej strany“ je softvérový produkt/softvérové riešenie, ktoré nebolo vyvinuté, resp. nebolo vytvorené na základe tejto Zmluvy, pričom môže byť bežne obchodne dostupné, alebo nemusí byť voľne dostupné, alebo môže ísť o open source (tzn. preexistenčný softvér).

1.58. „Známa chyba“ – je identifikovaná základná príčina incidentu alebo problému a definované riešenie na odstránenie tejto príčiny.

Čl. III PREDMET ZMLUVY

- 1) Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať pre Objednávateľa riadne, včas a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve Služby prevádzky a aplikačnej podpory Informačného systému, (ďalej len „**Služby**“) a záväzok Objednávateľa riadne a včas poskytované Služby od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa Čl. V Zmluvy.
Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby, ktorých obsah je upravený v Prílohe č. 1 Zmluvy.
- 2) Objednávateľ vyhlasuje, že je Oprávneným užívateľom Informačného systému nakoľko je jeho správcom a zabezpečuje prevádzkovanie a rozvoj celého Ústredného portálu verejnej správy, spoločných modulov a príslušných informačných systémov, ako aj plnenie ďalších úloh v súvislosti s implementáciou a prevádzkou projektov a informačných systémov v správe ministerstva.
- 3) Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený a plne spôsobilý na poskytovanie Služieb, a to v kvalite a úrovni dohodnutej podľa tejto Zmluvy, že pozná štruktúru a funkcionality OD 2.0 , má zabezpečené potrebné personálne kapacity Pracovníkov Poskytovateľa s odbornými a technickými znalosťami a adekvátnymi skúsenosťami na poskytovanie Služieb riadne, včas a bez väd, v súlade s touto Zmluvou a platnými právnymi predpismi.
- 4) Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby za podmienok, ktoré si Zmluvné strany dohodli v tejto Zmluve a jej prílohách.

Čl. IV SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 1) Detailná špecifikácia, úroveň kvality a parametrov poskytovania služieb je dohodnutá v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 2) Objednávateľ na účely hlásenia a evidovania akýchkoľvek požiadaviek, a to najmä Incidentov, Problémov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu prevádzkuje Informačný systém Service Desk. Zmluvné strany sa dohodli, že Service Desk je výlučným prostriedkom na meranie úrovne poskytovaných Služieb podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je povinný sprístupniť Service Desk oprávneným osobám Poskytovateľa. Všetky Incidenty, Problémy, Servisné požiadavky a Požiadavky na zmenu musia byť zaevidované v systéme Service Desk. Vyriešenie každého Incidentu, Servisnej požiadavky a Požiadavky na zmenu musí byť potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Potvrdenie finálneho času Neutralizácie Incidentu je v kompetencii Objednávateľa. Incidenty, Servisné požiadavky a Požiadavky na zmenu budú zasielané formou štruktúrovaného mailu na dohodnutú servisnú adresu Poskytovateľa.
- 3) Poskytovateľ je povinný:
 - a) zaevidovať akýkoľvek Incident bezodkladne po tom, ako sa o ňom dozvedel alebo mohol preukázateľne dozvedieť,

- b) spracovať a vyriešiť každý zaevidovaný Incident, Servisnú požiadavku a Požiadavku na zmenu v súlade s touto Zmluvou,
 - c) po vyriešení incidentu v lehote do 3 pracovných dní uviesť príčinu každého Incidentu, popis príčiny vzniku Incidentu, popis riešenia Incidentu, nápravné opatrenia a odporúčania a informáciu o tom, či bol/nebol vytvorený Problém.
- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Dodatočné služby podľa Prílohy číslo 1, bodu 2 odsek B. Služby realizácie aplikačných zmien – Rozvojové služby, podľa potrieb Objednávateľa, na základe Objednávky. Spôsob a podmienky poskytovania Dodatočných služieb je dohodnutý priamo v tomto článku Zmluvy.
- 5) Pred vystavením záväznej Objednávky doručí Objednávateľ Poskytovateľovi písomnú požiadavku na konkrétnu Dodatočnú službu s predpokladaným harmonogramom a rozsahom potreby jej vykonania zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ posúdi každú jednotlivú požiadavku Objednávateľa čo do rozsahu prácnosti, ako aj čo do harmonogramu vykonania požadovanej Dodatočnej služby. Poskytovateľ následne stanoví konkrétne úkony, ktoré sú potrebné pre požadovanú Dodatočnú službu, určí predpokladanú prácnosť v rozsahu Človekodní, spolu s termínmi poskytnutia Objednávateľom požadovanej Dodatočnej služby. Takto stanovený rozsah, prácnosť a termíny pre konkrétnu Dodatočnú službu doručí Poskytovateľ najneskôr do 10 pracovných dní Objednávateľovi, ako záväznú ponuku Poskytovateľa na vykonanie Objednávateľom požadovanej Dodatočnej služby.
- 6) Objednávateľ najneskôr do 10 pracovných dní odsúhlasí, resp. neodsúhlasí navrhovaný rozsah záväznej ponuky Poskytovateľa podľa predchádzajúceho odseku Zmluvy. Po odsúhlasení navrhovaného rozsahu ponuky a termínov Objednávateľom sa Dodatočná služba a jej rozsah záväzne objednaná na základe Objednávky.
- 7) Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ vystaví na vzájomne odsúhlasené Dodatočné služby individuálnu alebo hromadnú Objednávku, ktorá musí obsahovať najmä tieto náležitosti:
- a) číslo a dátum vystavenia Objednávky,
 - b) odkaz na túto Zmluvu,
 - c) špecifikáciu, popis a harmonogram Dodatočnej služby,
 - d) celkový rozsah Dodatočnej služby v Človekodňoch,
 - e) požadovaný počet Pracovníkov Poskytovateľa, resp. expertov podľa jednotlivých odborných pozícií, prípadne požadovaný tím Pracovníkov Poskytovateľa a ak je to potrebné aj určiť konkrétne požiadavky, napr. prax, znalosti, pracovne zručnosti a vymedziť zodpovednosti, ktoré majú Pracovníci Poskytovateľa spĺňať,
 - f) iné podstatné skutočnosti, napr. konkrétny čas kedy majú Pracovníci Poskytovateľa Dodatočnú službu vykonávať,
 - g) miesto poskytovania a termín dodania Dodatočnej služby,
 - h) ďalšie podstatné údaje potrebné na špecifikáciu Objednávanej Dodatočnej služby, prípadne kritériá na posudzovanie kvality Dodatočnej služby.
- 8) Objednávka musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná štatutárnym zástupcom Objednávateľa alebo Oprávnenými osobami Objednávateľa podľa Čl. XI Zmluvy. Poskytovateľ bezodkladne po doručení Objednávky potvrdí jej prijatie Objednávateľovi. V prípade, že Objednávka je neurčitá alebo neobsahuje vyššie uvedené náležitosti potrebné k špecifikácii poskytovanej Dodatočnej služby je Objednávateľ povinný na výzvu alebo aj bez výzvy

Poskytovateľa chýbajúce náležitosti bezodkladne doplniť, resp. vystaví novú opravnú Objednávku, ktorá bude v celom rozsahu rušiť a nahrádzať neúplnú alebo neurčitú Objednávku.

- 9) V prípade, že Objednávateľ nesúhlasí s termínmi, resp. harmonogramom alebo so stanoveným rozsahom Človekodní uvedených v ponuke Poskytovateľa k požiadavke Objednávateľa podľa odseku 5) tohto článku Zmluvy, oznámi túto skutočnosť Poskytovateľovi v lehote podľa ods. 6) tohto článku Zmluvy a vyžiada si doplnenie/opravu ponuky Poskytovateľa alebo predloží dôvody neodsúhlasenia ponuky Poskytovateľa spolu s protinávrhom podmienok poskytovania požadovanej Dodatkovej služby. V prípade, že Poskytovateľ nie je schopný požadovanú Dodatkovú službu za podmienok v protinávrhu Objednávateľa poskytovať, bezodkladne o tom informuje Objednávateľa.
- 10) Riadne objednané Dodatkové služby poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi v pracovných dňoch, a to (pon-pia) od 8.00 h. do 16.00 h., ak Objednávka nestanoví inak, alebo ak sa Objednávateľ s Poskytovateľom nedohodne inak.

Čl. V

CENA ZA SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 1) Cena za Služby, ktoré sú poskytované podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán, v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, **s finančným limitom za Služby v celkovej výške 55 332, - EUR bez DPH, resp. 66 398,4 EUR s DPH.** V cene za Služby sú zahrnuté všetky náklady a výdavky Poskytovateľa spojené s poskytovaním Služieb.
- 2) Cena za riadne poskytovanie Hlavnej služby, na úrovni a v kvalite podľa Prílohy č. 1, je dohodnutá ako cena pravidelného mesačného paušálu za jeden kalendárny mesiac poskytovania Hlavnej služby Poskytovateľom dohodnutá v Prílohe č. 2 Zmluvy s finančným limitom za Hlavné služby vo výške 40 932, - EUR bez DPH, resp. 49 118,4 EUR s DPH.
- 3) Cena za riadne poskytovanie Dodatkovej služby je dohodnutá v Prílohe č. 2 Zmluvy ako cena jednotková, t.j. 1 Človekoden, resp. 1 Človekohodina, s finančným limitom za Dodatkové služby vo výške 14 400, - EUR bez DPH, resp. 17 280, - EUR s DPH.
- 4) Poskytovateľ poskytuje Služby podľa tejto Zmluvy Objednávateľovi po dobu určitú, **12 mesiacov** odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu podľa ods. 1. tohto článku Zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Pre vylúčenie pochybností platí, že nie je možné prečerpanie finančného limitu osobitne pre Hlavné služby podľa ods. 2 tohto článku Zmluvy a osobitne pre Dodatkové služby podľa ods. 3 tohto článku Zmluvy. Zároveň platí, že nie je možné prečerpanie finančného limitu za Služby ako celku podľa ods. 1. tohto článku Zmluvy.
- 5) Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby na základe dvoch samostatných faktúr vystavených za príslušný fakturovaný kalendárny mesiac. Prvú faktúru Poskytovateľ vystavuje mesačne za ním poskytnuté Hlavné služby. Druhú faktúru Poskytovateľ vystavuje za riadne vykonané a Objednávateľom bez výhrad akceptované Dodatkové služby.
- 6) Poskytovateľ je oprávnený faktúru za Hlavné služby vystavovať vždy k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli Služby poskytnuté. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí byť Objednávateľovi doručená listinne v troch exemplároch, alebo elektronicky na fakturacia@mirri.gov.sk a musí

obsahovať číslo zmluvy a všetky náležitosti daňového a účtovného dokladu podľa ustanovenia § 10 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, náležitosti daňového dokladu podľa ustanovenia § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, so špecifikáciou poskytovanej služby podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Splatnosť faktúry, ktorá bude spĺňať všetky náležitosti je 30 dní a začína plynúť po jej doručení Objednávateľovi. Cenu za poskytnuté služby Objednávateľ uhradí na bankový účet uvedený priamo na faktúre, alebo na účet Poskytovateľa, ktorý je uvedený v tejto Zmluve. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Poskytovateľa.

- 7) Poskytovateľ za Dodatočné služby a vystaví faktúru až po ich akceptácii bez výhrad Objednávateľa. Akceptačný protokol vystaví Poskytovateľ v rozsahu podľa skutočne poskytnutých Služieb a doručí na schválenie Objednávateľovi najneskôr do 10 dní kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom boli Dodatočné služby poskytnuté. V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa nemá výhrady k poskytnutým a vykázaným Dodatočným službám, do 10 kalendárnych dní po prevzatí Akceptačného protokolu tieto dokumenty podpíše, čím zároveň akceptuje rozsah, kvalitu a spôsob poskytnutia Dodatočných služieb.
- 8) V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa má dôvodné pochybnosti a oprávnené výhrady k poskytnutým a vykázaným Dodatočným službám, čo do rozsahu, kvality a spôsobu ich poskytnutia, doručí Poskytovateľovi písomné výhrady do 10 kalendárnych dní odo dňa prevzatia Akceptačného protokolu.
- 9) V prípade, ak Oprávnená osoba Objednávateľa nepodpíše Akceptačný protokol v lehote podľa ods. 7) tohto článku Zmluvy a Poskytovateľovi ani nedoručí v stanovenej lehote oprávnené výhrady k poskytnutým a vykázaným Dodatočným službám, Poskytovateľ písomne vyzve Objednávateľa na doručenie podpísaného Akceptačného protokolu alebo doručenie oprávnených výhrad v náhradnej lehote do 10 kalendárnych dní od doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa Objednávateľovi. Po márnom uplynutí tejto náhradnej lehoty na akceptáciu sa považuje Akceptačný protokol za konkludentne schválený a poskytnuté Dodatočné služby za akceptované bez výhrad, s právom Poskytovateľa na fakturáciu ich oprávnenej ceny.
- 10) Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru po jej doručení bez zaplatenia, ktorá neobsahuje všetky náležitosti alebo má iné nedostatky. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry.
- 11) Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky alebo práva alebo postúpiť povinnosti vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou.
- 12) Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Služby, aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením riadne vystavenej faktúry, a to až do skončenia tejto Zmluvy niektorým zo spôsobov uvedených v Čl. XVI tejto Zmluvy.

Čl. VI PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytovať Objednávateľovi Služby za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, a to s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo. Pokiaľ Poskytovateľ poverí plnením predmetu Zmluvy alebo jeho časti tretiu stranu ako svojho subdodávateľa, má Poskytovateľ voči Objednávateľovi rovnakú zodpovednosť za plnenie predmetu zmluvy, za prípadné škody a únik dôverných informácií spôsobený tretou stranou, ako keby ich plnil, resp. spôsobil sám.
- 2) Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby podľa tejto Zmluvy v súlade s platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky ku dňu poskytovania Služby. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv alebo negatívny dopad na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, najneskôr však do 2 pracovných dní odo dňa keď sa Poskytovateľ o takejto skutočnosti dozvedel.
- 3) V prípade, že Poskytovateľ poskytuje Služby prostredníctvom tímu Pracovníkov Poskytovateľa, za zloženie tímu Pracovníkov Poskytovateľa je zodpovedný Poskytovateľ, avšak ak sú mu známe inštrukcie alebo požiadavky Objednávateľa na zloženie tímu Pracovníkov Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný tieto požiadavky Objednávateľa pri tvorbe tímu rešpektovať a zohľadniť. Tím musí byť schopný z časového a odborného hľadiska kontinuálne dodávať požadované Služby.
- 4) Zmluvné strany sú povinné počas platnosti tejto Zmluvy vzájomne sa informovať o všetkých podstatných zmenách v právnych skutočnostiach, ktoré sa týkajú Zmluvných strán, ich právnej formy alebo ich právneho postavenia, ako aj o skutočnostiach podstatných s ohľadom na záväzky Zmluvných strán pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 5) Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia tejto Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami, ktoré môžu súvisieť s plnením predmetu Zmluvy. Objednávateľ zodpovedá za správnosť, pravdivosť a úplnosť všetkých informácií, poskytnutých Poskytovateľovi. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.
- 6) Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti nie sú výslovne uvedené v tejto Zmluve alebo poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti nevyplýva z povahy zmluvného vzťahu, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa vyzvať na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti a poskytnúť mu na to primeranú lehotu. Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov z tejto Zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
- 7) Poskytovateľ sa zaväzuje, že pre prípad skončenia tejto zmluvy jedným zo spôsobov podľa Čl. XVI ods. 1) Zmluvy poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi alebo novému poskytovateľovi Služby plnú súčinnosť pri prechode práv a povinností v súvislosti s kontinuálnou prevádzkou Informačného systému, a to najmä v oblasti architektúry a integrácie Informačného systému. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi, ako aj novému poskytovateľovi

- Služby všetky potrebné a pre prevádzku Informačného systému podstatné informácie, najmä o procesných a prevádzkových úkonoch, ako aj o úrovni poskytovania Služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi alebo novému poskytovateľovi Služby súčinnosť najmä:
- a) v záujme zachovania kontinuity a plynulosti prevádzky Informačného systému pri prechode na nového poskytovateľa, najmä vo forme konzultácií v oblasti architektúry a integrácie Informačného systému,
 - b) v záujme odovzdania prevádzkových zručností, podstatných informácií o procesných a prevádzkových úkonoch, ako aj o úrovni poskytovania Služieb.
- 8) Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s oprávnením Objednávateľa a oprávnených orgánov v zmysle právnych predpisov SR a EÚ vykonávať kontrolu u Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť vstup do kontrolovaných objektov Oprávnenej osobe Objednávateľa a ostatným orgánom kontroly alebo auditu, poskytnúť požiadajú dokumentáciu, zabezpečiť prítomnosť Oprávnených osôb Poskytovateľa, prípadne zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov. Poskytovateľ sa za účelom dohľadu a kontroly uvedenej v tomto odseku Zmluvy zaväzuje spolupracovať s Objednávateľom ako aj so všetkými oprávnenými osobami na vykonanie kontroly alebo auditu, najmä poskytnúť im súčinnosť a informácie, ktoré súvisia s poskytovanými Službami. Ak nie je Služba poskytovaná v priestoroch Objednávateľa resp. v priestoroch zabezpečených Objednávateľom, pre účely kontroly alebo auditu je Poskytovateľ povinný sprístupniť miesta, v ktorých sa Služba poskytuje. Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi začiatok kontroly alebo auditu, a to v dostatočnom predstihu, spravidla 3 pracovné dni pred začiatkom výkonu kontroly alebo auditu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak alebo ak právny predpis nestanovuje inak. Poskytovateľ je povinný prijať potrebné nápravné opatrenia na odstránenie auditom zistených nedostatkov.
- 9) V prípade, že sa na činnosti vykonávané Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy aplikuje povinnosť vyplývajúca z právnych predpisov, Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci poskytovania Služby zabezpečiť súlad a dodržiavanie platných a účinných právnych predpisov, najmä zákona o ITVS, zákona o kybernetickej bezpečnosti, zákona o e-Governmente, zákona o ochrane osobných údajov a GDPR, vrátane vykonávacích právnych predpisov. Rovnako sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať požiadavky na bezpečnosť stanovené vo Vyhláske č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy a Vyhláske č. 179/2020 Z. z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
- 10) Poskytovateľ je pri poskytovaní Služby podľa tejto Zmluvy povinný rešpektovať a dodržiavať Bezpečnostný projekt Informačného systému, Bezpečnostnú politiku Objednávateľa a ďalšie záväzné dokumenty Objednávateľa, najmä bezpečnostné smernice, politiky, štandardy a metodiky v záujme systematického zabezpečenia informačnej bezpečnosti, s ktorými bol preukázateľne oboznámený a ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov. Objednávateľ je povinný doručiť Poskytovateľovi na oboznámenie všetky dokumenty Objednávateľa, ktoré sú potrebné na splnenie povinnosti Poskytovateľa v zmysle tohto odseku Zmluvy. Poskytovateľ je od 15. pracovného dňa po doručení interných dokumentov povinný pri poskytovaní Služby tieto dokumenty dodržiavať.
- 11) Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy riadiť pokynmi Objednávateľa, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa

na nesprávnosť jeho pokynu alebo na rozpor s touto Zmluvou alebo na rozpor s povinnosťami, ktoré vyplývajú z právnych predpisov.

- 12) Poskytovateľ je povinný na pravidelnej báze poskytovať Objednávateľovi alebo Oprávnenej osobe Objednávateľa alebo inej poverenej osobe Objednávateľa informáciu o stave a úrovni poskytovaných služieb podľa Prílohy č. 1 Zmluvy. Na žiadosť Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť objednávateľovi informácie súvisiace s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy a plnením zákonných povinností Objednávateľa, a to najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti Objednávateľa.
- 13) Poskytovateľ je povinný na pravidelnej báze informovať Objednávateľa alebo Oprávnenú osobu Objednávateľa alebo inú poverenú osobu Objednávateľa o rozsahu a vecnej povahe poskytovaných služieb podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, a to vždy k 10. dňu kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac alebo bez zbytočného odkladu, ak o informovanie požiada Objednávateľ.
- 14) Zmluvné strany sa dohodli, že pri plnení tejto Zmluvy budú postupovať v súlade s Protikorupčnou doložkou, ktorá tvorí prílohu č. 3 tejto Zmluvy a je jej neoddeliteľnou súčasťou.

Čl. VII ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 1) Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovaných Služieb. Služby majú vady ak:
 - a) nie sú poskytované v požadovanej kvalite a požadovanej úrovni poskytovania služieb podľa Zmluvy,
 - b) nie sú poskytované spôsobom podľa Čl. IV tejto Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ nezodpovedá za vady podľa ods. 1) tohto článku Zmluvy v prípadoch ak vady poskytovaných Služieb boli spôsobené:
 - a) neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa, na ktorú bol povinný podľa tejto Zmluvy,
 - b) tým, že Poskytovateľ dodržal nevhodný pokyn Objednávateľa v zmysle Čl. VI ods. 11) Zmluvy, aj keď Poskytovateľ na nevhodnosť tohto pokynu Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ na dodržaní pokynu trval, alebo ak Poskytovateľ nevhodnosť pokynu Objednávateľa nemohol zistiť ani predpokladať.

Čl. VIII ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 1) Ak jedna zo Zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej Zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu upravených v § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 2) Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť si preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov.

- 3) Povinnosť nahradiť vzniknutú škodu v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou nad rámec uhradenej zmluvnej pokuty zostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá.

Čl. IX Sankcie

- 1) V prípade, ak je Poskytovateľ v omeškaní pri neutralizácii incidentu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
 - a) pri neutralizácii kritického Incidentu 5 % z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu kritického incidentu v Prílohe č. 1 Zmluvy, najviac však 50% z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,
 - b) pri neutralizácii závažného Incidentu 1 % z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, a to za každý začatý deň omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu závažného incidentu v Prílohe č. 1 Zmluvy, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania,
 - c) pri neutralizácii nekritického Incidentu 0,5 % z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby podľa Prílohy č. 3 tejto Zmluvy, za každý začatý deň omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu nekritického Incidentu v Prílohe č. 1 Zmluvy, najviac však 30% z mesačnej paušálnej ceny za Hlavné služby. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí do 30 dní od doručenia jej oprávneného vyúčtovania.
- 2) V prípade, ak Poskytovateľ neposkytuje Dodatočné služby riadne, včas alebo v požadovanej kvalite, vrátane dodania dokumentácie, ak bola požadovaná, je Objednávateľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty do výšky 10 % ceny za konkrétnu Dodatočnú službu v konkrétnej Objednávke.
- 3) Poskytovateľ nie je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu, ak preukáže, že zmluvné povinnosti nesplnil z dôvodu na strane Objednávateľa. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody.

Čl. X RIEŠENIE VZÁJOMNÝCH SPOROV A ROZPOROV

- 1) Akékoľvek spory, ktoré medzi stranami vzniknú v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou sú Zmluvné strany povinné bezodkladne riešiť rokovaniami, a to v záujme dosiahnutia dohody o ich urovnaní mimosúdne. V prípade, že Zmluvné strany spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia vo vzájomných rokovaniach, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vecne, miestne alebo kauzálnu príslušnom súde.

- 2) V prípade, že pri realizácii Zmluvy príde k nesúhlasným stanoviskám alebo rozporom medzi Oprávnenými osobami Objednávateľa a Oprávnenými osobami Poskytovateľa, môžu tieto osoby eskalovať riešenie vzniknutého problému alebo rozporu na svojich nadriadených, pričom poslednou úrovňou eskalácie sú štatutárni zástupcovia Zmluvných strán.

Čl. XI

OPRÁVNENÉ OSOBY

- 1) Zmluvné strany sú povinné vzájomne si oznámiť osoby, ktoré sú oprávnené v presne určenom rozsahu zastupovať Poskytovateľa a Objednávateľa pri riešení problémov, realizácii technického a organizačného zabezpečenia alebo realizácii konkrétnych úkonov v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy. Oprávnené osoby Zmluvných strán vykonávajú oprávnenia na rôznych riadiacich úrovniach a sú vymenúvané a odvolávané príslušnou Zmluvnou stranou.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje do desať (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Poskytovateľa v presne určenom rozsahu oprávnení, pri zabezpečovaní plnení podľa tejto Zmluvy a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Objednávateľovi.
- 3) Objednávateľ sa zaväzuje do desať (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Objednávateľa v presne určenom rozsahu oprávnení a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Poskytovateľovi.
- 4) Prostredníctvom osôb určených podľa tohto článku Zmluvy Zmluvné strany najmä:
 - a) zabezpečujú vzájomnú komunikáciu týkajúcu sa všetkých záležitostí súvisiacich s poskytovaním Služby podľa tejto Zmluvy,
 - b) uskutočňujú organizačné a technické záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy,
 - c) zabezpečujú koordináciu ich jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s plnením tejto Zmluvy,
 - d) sledujú a odborne dohliadajú na priebeh a plnenie všetkých záväzkov podľa tejto Zmluvy,
 - e) navrhujú potrebné zmeny alebo úpravy technických riešení pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy,
 - f) zabezpečujú vzájomnú spoluprácu a súčinnosť predpokladanú touto Zmluvou.
- 5) Zmena Oprávnených osôb v zmysle tohto článku Zmluvy sa musí vykonať vo forme písomného protokolu o zmene Oprávnenej osoby. Takáto zmena Oprávnenej osoby je účinná od okamihu preukázateľného doručenia protokolu o zmene druhej zmluvnej strane.
- 6) Konanie, resp. nekonanie Oprávnenej osoby ktorejkoľvek zo Zmluvných strán sa považuje za konanie, resp. nekonanie tej Zmluvnej strany, za ktorú oprávnená osoba vystupuje, ak sa nejaké konanie, resp. nekonanie týkalo činností, na vykonanie ktorých je táto osoba oprávnená. Ak svojím konaním Oprávnená osoba prekročí rozsah oprávnení, toto konanie zaväzuje Zmluvnú stranu, za ktorú Oprávnená osoba koná len vtedy, ak druhá Zmluvná strana o prekročení rozsahu oprávnenia nevedela a s prihliadnutím na všetky okolnosti ani vedieť nemohla.

ČI. XII MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÁT

- 1) Zmluvné strany sa zaväzujú považovať skutočnosti alebo informácie, ktoré sa dozvedeli na základe alebo v súvislosti s uzatvorením alebo realizáciou tejto Zmluvy za dôverné. Za dôverné sa tiež považujú informácie, ktoré sú predmetom obchodného alebo bankového tajomstva a osobné údaje. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie chrániť a zachovávať o nich mlčanlivosť až do doby, kedy sa tieto stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti. Dôverné informácie sa Zmluvné strany zaväzujú nezneužiť a nesprístupniť ich tretím stranám alebo neoprávneným osobám.
- 2) Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia, aby ich zamestnanci, subdodávatelia alebo spolupracujúce osoby zachovávali a dodržiavali mlčanlivosť v zmysle tohto článku Zmluvy.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažujú prípady, ak:
 - a) sa jedná o dôverné informácie, ktoré sú verejne známe alebo dostupné, alebo sa stanú verejne známe alebo dostupné inak, než z dôvodu porušenia záväzku mlčanlivosti zmluvnej strany alebo z dôvodu nelegálnej činnosti inej osoby,
 - b) je Zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti,
 - c) je dôverná informácia sprístupnená členom orgánov Zmluvných strán, zamestnancom Zmluvných strán, audítorm, znalcom alebo poradcom zmluvných strán, alebo iným zástupcom Zmluvných strán, ktorí sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti buď na základe Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - d) Objednávateľ poskytne dôverné informácie osobám patriacim do „Skupiny Objednávateľa“, teda subjektom organizačne alebo personálne prepojený s Objednávateľom, ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
 - e) Objednávateľ alebo iné osoby patriace do Skupiny Objednávateľa poskytnú dôverné informácie tretím osobám, s ktorými sú v zmluvnom vzťahu a ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
 - f) Objednávateľ sprístupní informácie o skutočnostiach týkajúcich sa Zmluvy v nevyhnutnom rozsahu osobám, ktoré pre Objednávateľa vykonávajú správu alebo údržbu Informačných systémov alebo inú činnosť na základe Zmluvy.
- 4) Povinnosť mlčanlivosti zostáva zachovaná bez ohľadu na skončenie Zmluvného vzťahu na základe tejto Zmluvy.
- 5) V prípade, ak pri plnení predmetu Zmluvy bude dochádzať zo strany Objednávateľa k spracovaniu osobných údajov Poskytovateľom poverených alebo oprávnených osôb, Poskytovateľ vyhlasuje, že zabezpečil predchádzajúci písomný súhlas dotknutých osôb so spracovaním ich osobných údajov Objednávateľom, pričom Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že na ich poskytnutie má ich výslovný súhlas, ak sa tento podľa právnych predpisov vyžaduje a ďalej Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený Objednávateľovi uvedené osobné údaje poskytnúť.
- 6) Zmluvné strany sa dohodli na režime vstupu Poskytovateľa alebo Poskytovateľom poverených osôb do priestorov Objednávateľa a pobytu v ňom takto:

- a) Poskytovateľ môže vynášať údaje, zariadenia a iné materiály patriace Objednávateľovi z priestorov Objednávateľa len s výslovným písomným súhlasom Objednávateľa.
 - b) Poskytovateľ je povinný vykonávať činnosti pre Objednávateľa tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu zariadení obsahujúcich informačné aktíva, (t. j. informácie, dokumenty, systémy, médiá, aplikácie, hardvér, sieť a ostatné časti informačného systému, čo podporuje prevádzku a spracovanie informácií) alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky,
 - c) Poskytovateľ sa zaväzuje počas výkonu činností pre Objednávateľa v jeho priestoroch rešpektovať operatívne pokyny zodpovedných zamestnancov Objednávateľa,
 - d) Objednávateľ sa zaväzuje náležite oboznámiť Poskytovateľa s potrebnými bezpečnostnými požiadavkami a postupmi pri práci s informačnými aktívami, čo Poskytovateľ preukázateľne potvrdí, čím sa zároveň zaviaže, že bude tieto požiadavky dodržiavať,
 - e) Poskytovateľ zodpovedá za náležité plnenie povinností ustanovených v tomto odseku Pracovníkmi Poskytovateľa.
- 7) Ak Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy akékoľvek veci, materiály, informácie alebo dáta, ich poskytnutím nedochádza k prevodu vlastníckeho práva k nim na Poskytovateľa a Poskytovateľ je ich oprávnený použiť len v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy.
- 8) V prípade, ak Poskytovateľ v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy príde do styku s dátami o klientoch, resp. zmluvných partneroch Objednávateľa, je Poskytovateľ po celú dobu poskytovania Služieb povinný zabezpečiť oddelenú správu takýchto informácií od akýchkoľvek iných informácií a dát.
- 9) Poskytovateľ je povinný po skončení vykonávania Dodatočných služieb na základe individuálnej Objednávky, alebo na výzvu Objednávateľa aj počas vykonávania Služby odovzdať do 10 kalendárnych dní Objednávateľovi všetky dáta, materiály a informácie poskytnuté Objednávateľom za účelom poskytovania Služby alebo podľa inštrukcie Objednávateľa takéto informácie, materiály a dáta zlikvidovať spôsobom určeným Objednávateľom, s výnimkou dokumentov, ktoré je potrebné v zmysle právnych predpisov archivovať, alebo sú podstatné na riadne uplatňovanie záruky či nárokov z väd podľa tejto Zmluvy alebo osobitnej zmluvy.
- 10) Osobitné postupy pri nakladaní s informáciami a dátami, ako aj spôsob ich prenosu, šifrovanie, likvidácia, uschovávanie, iné nakladanie a tiež postup zmluvných strán pri ochrane, spracúvaní informácií a dát si Zmluvné strany môžu upraviť v osobitnej Zmluve o spracovávaní a ochrane dôverných informácií a osobných údajov. Návrh na uzatvorenie takejto Zmluvy predloží Objednávateľ Poskytovateľovi v prípade potreby osobitného postupu presahujúci rámec tejto Zmluvy.
- 11) Zmluvné strany podpisom Zmluvy potvrdzujú, že boli vzájomne poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním alebo porušením.
- 12) Za porušenie povinností podľa tohto článku Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie tejto Zmluvy v Centrálnej registrácii zmlúv v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- 13) Zmluvné strany vyhlasujú, že pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, plnením Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy nevzniká nový Informačný systém ani nové autorské dielo v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov, a to ani vo forme spracovania alebo úpravy počítačových programov, ktoré sú súčasťou už existujúceho Informačného systému alebo Modulu.
- 14) Všetky dokumenty, vrátane informácií na nosičoch dát, iných údajov, dokumentácie, metodológie, správ, špecifikácií alebo prevádzkových dokumentov, vypracovaných alebo používaných ako výsledok poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom, jeho zamestnancami, Pracovníkmi Poskytovateľa alebo subdodávateľmi Poskytovateľa sú vo vlastníctve a právom Objednávateľa.

ČI. XIII MIESTO A ČAS PLNENIA

- 1) Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Poskytovateľa. Ak to technické podmienky umožňujú, Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na tom, že Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- 2) Poskytovateľ poskytuje Služby podľa tejto Zmluvy ako:
 - A. Služby systémovej a aplikačnej podpory (L2 a L3 podpora) - Služby prevádzky (Hlavné služby), ktoré sa poskytujú od účinnosti tejto Zmluvy v režime (8/5), od 8.00h. do 16.00 h., a to (pon-pia) za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 1.
 - B. Služby realizácie aplikačných zmien (Dodatkové služby), ktoré sa poskytujú na základe písomnej Objednávky v pracovných dňoch, a to (pon-pia) od 8.00 h. do 16.00 h.

ČI. XIV KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 1) Písomnosti, oznámenia alebo právne úkony jednej Zmluvnej strany adresované druhej Zmluvnej strane, ktoré majú vplyv na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy musia byť v písomnej forme, podpísané príslušnou Zmluvnou stranou a doručené druhej Zmluvnej strane osobne, alebo elektronicky do elektronickej schránky, alebo formou doporučenej poštovej zásielky, alebo prostredníctvom kuriérskej služby, na adresu určenú na doručovanie, ktorá je uvedená v záhlaví tejto Zmluvy pri identifikačných údajoch Zmluvných strán, alebo na adresu podľa ods. 3 tohto článku.
- 2) Bežná komunikácia, ako napríklad komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných záležitostí organizačného charakteru, alebo podkladov pre fakturáciu, komunikácia v odborných a pracovných tímoch a podobne sa bude realizovať e-mailovou komunikáciou medzi Pracovníkmi Poskytovateľa a Pracovníkmi Objednávateľa alebo medzi Oprávnenými osobami Poskytovateľa a Oprávnenými osobami Objednávateľa.
- 3) Pre prípad zmeny adresy na doručovanie sú Zmluvné strany povinné bezodkladne oznámiť druhej Zmluvnej strane novú adresu na doručovanie. Dňom doručenia oznámenia o zmene adresy na doručovanie doručuje druhá Zmluvná strana písomnosti na adresu, ktorá je uvedená v oznámení o zmene adresy na doručovanie.

Čl. XV SUBDODÁVATELIA

- 1) Poskytovateľ je oprávnený na účely plnenia záväzkov podľa tejto Zmluvy použiť aj plnenia tretích osôb alebo subjektov, ako svojich subdodávateľov, (ďalej len „subdodávateľ“). Poskytovateľ sa zaväzuje, že ku dňu podpisu tejto Zmluvy predloží Objednávateľovi zoznam všetkých známych subdodávateľov a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie Služieb subdodávateľom tak, ako keby poskytovanie Služieb zabezpečoval a realizoval sám. Aj v prípade poskytovania Služieb subdodávateľom je Poskytovateľ povinný Služby poskytovať v dohodnutom čase, na dohodnutom mieste a v dohodnutej kvalite, spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 2) Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi každú zmenu v osobe alebo subjekte subdodávateľa, a to ešte pred ich využitím na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, najneskôr však 15 dní pred dňom zmeny alebo doplnenia subdodávateľa. V písomnom oznámení o použití subdodávateľa Poskytovateľ uvedie špecifikáciu Služby alebo jej časti, ktorú bude subdodávateľ zabezpečovať alebo realizovať, identifikačné údaje subdodávateľa a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa.
- 3) Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi každú zmenu identifikačných údajov o osobe alebo subjekte subdodávateľa alebo údajov o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa, a to bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 4) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávateľ, ktorý sa má podieľať na poskytovaní Služieb v podiele, že spĺňa zákonnú požiadavku na registráciu v registri partnerov verejného sektora, bol registrovaný a mal zapísaných konečných užívateľov výhod v registri partnerov verejného sektora. Táto povinnosť sa vzťahuje na Poskytovateľa, ako aj jeho relevantných subdodávateľov po celú dobu trvania Zmluvy.

Čl. XVI SKONČENIE ZMLUVY

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné skončiť:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená podľa Čl. XVII ods. 1) Zmluvy,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán, ktorá musí obsahovať spôsob vysporiadania obchodno-záväzkových vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy, režim prechodu práv a povinností pri zabezpečovaní Hlavných služieb, rozsah poskytovania súčinnosti a odovzdania podstatných informácií o procesných a prevádzkových úkonoch,
 - c) písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená podľa Čl. XVII ods. 1) Zmluvy, a to aj bez uvedenia dôvodu, so šesťmesačnou výpovednou dobou, pričom výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Poskytovateľovi,
 - d) písomným jednostranným odstúpením od Zmluvy z dôvodov, ktoré stanovujú všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým ustanovenie § 344 a nasl. Obchodného zákonníka, § 19 zákona o verejnom obstarávaní alebo § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, alebo aj z dôvodov, ktoré výslovne ustanovuje táto Zmluva.

- 2) Zmluvné strany môžu odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, alebo aj pre nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Každé porušenie zmluvnej povinnosti, ktoré nemá charakter podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, ustanoveného v tomto článku Zmluvy, predstavuje nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Pri nepodstatnom porušení zmluvnej povinnosti môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy len v prípade, že oprávnená Zmluvná strana písomne vyzvala povinnú Zmluvnú stranu na splnenie zmluvnej povinnosti a povinná Zmluvná strana nesplní svoju zmluvnú povinnosť, ku ktorej sa zaviazala v tejto Zmluve ani v dodatočnej a primeranej lehote, ktorá jej na to bola oprávnenou Zmluvnou stranou poskytnutá.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie zmluvnej povinností Poskytovateľa považujú prípady, ak:
 - a) Poskytovateľ nedodržiava úroveň dostupnosti, kvality a parametrov poskytovanej Hlavnej služby podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a táto úroveň dostupnosti je v stanovenom mesačnom období menšia ako 80,0% dostupnosti služby,
 - b) opakované porušenie niektorej z povinností Poskytovateľa podľa Čl. VI Zmluvy, ak bol Poskytovateľ v období 6 mesiacov na takéto porušenie povinností písomne upozornený zo strany Objednávateľa,
 - c) Poskytovateľ si neplní povinnosť vzťahujúcu sa k subdodávateľom podľa Čl. XV Zmluvy,
 - d) Poskytovateľ stratí oprávnenie potrebné pre plnenie záväzkov, ku ktorým sa zaviazal v tejto Zmluve,
 - e) Poskytovateľ je preukázateľne v úpadku alebo je na jeho majetok vyhlásený konkurz, zastaví sa konkurzné konanie pre nedostatok majetku Poskytovateľa alebo sa zruší konkurz pre nedostatok majetku Poskytovateľa,
 - f) Poskytovateľovi bol právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa Zákona o trestnej zodpovednosti právnických osôb,
 - g) štatutárny orgán Poskytovateľa alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa bol právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti Trestného zákona), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti (§ 233 Trestného zákona), trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie (§ 263 Trestného zákona), trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe (§ 266 Trestného zákona), ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním v oblasti IT technológií alebo výkonom činnosti Poskytovateľa.
- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený jednostranne odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinností Objednávateľa, za ktoré sa považujú prípady, ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením ceny za Služby podľa Čl. V Zmluvy, vo výške podľa Prílohy č. 2 Zmluvy o viac ako 30 dní po splatnosti a Poskytovateľ písomne vyzval Objednávateľa na zaplatenie takejto splatnej pohľadávky.
- 5) Odstúpenie od tejto Zmluvy musí byť vyhotovené v písomnej podobe, riadne odôvodnené s uvedením konkrétneho dôvodu odstúpenia a doručené druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy niektorej zo Zmluvných strán sa Zmluva zrušuje od momentu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

- 6) V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy si zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované a odovzdané plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené a akceptované ku dňu zániku Zmluvy je Objednávateľ oprávnený, ale nie povinný ich akceptovať a prevziať, ak majú takéto plnenia vzhľadom na svoju povahu pre Objednávateľa hospodársky význam, napríklad sú použiteľné za účelom zabezpečenia kontinuity a plynulosti prevádzky Informačného systému alebo sú nevyhnutné pre riadne prevádzkovanie Informačného systému.
- 7) Odstúpenie od Zmluvy je považované za doručené druhej zmluvnej strane prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky. Ak ju nemožno druhej zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení za doručенú ku dňu uloženia zásielky na pošte. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú doručením listiny o odstúpení.
- 8) Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia, a ďalej ustanovení, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov.

Čl. XVII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Táto Zmluva sa uzatvára a Služby podľa tejto Zmluvy budú Poskytovateľom poskytované pre Objednávateľa po dobu určitú 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu na Služby dohodnutého v Čl. V ods. 1) tejto Zmluvy, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 2) Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve, sa riadia predovšetkým ustanoveniami Obchodného zákonníka a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 3) Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len prostredníctvom očíslovaných písomných dodatkov. Zmeny a dodatky k tejto Zmluve, vrátane zmien a dodatkov jej príloh, sú platné a účinné len vtedy, ak sú vyhotovené v písomnej forme, sú podpísané oboma Zmluvnými stranami a výslovne sa odvolávajú na túto Zmluvu.
- 4) V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stratia platnosť alebo sa stanú neúčinné, platnosť ostatných ustanovení Zmluvy tým nie je dotknutá. Neúčinné alebo neplatné ustanovenie sa nahradí takým, ktoré zodpovedá alebo bude čo najbližšie zodpovedať hospodárskemu zámeru a účelu Zmluvy.
- 5) Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňa 14.03.2024.

- 6) Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch s platnosťou originálu, z toho tri (3) vyhotovenia sú určené pre Objednávateľa a dve (2) vyhotovenia sú určené pre Poskytovateľa.
- 7) Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky
Príloha č. 2 - Cena za služby – Plnenia
Príloha č. 3 – Protikorupčná doložka
Príloha č. 4 – Vzor akceptačného protokolu
Príloha č. 5 – Zoznam subdodávateľov
- 8) Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli, Zmluva zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Objednávateľ:

Zhotoviteľ:

Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja
a informatizácie Slovenskej republiky
MUDr. Richard Raši, PhD., MPH.
minister

inFormo s.r.o.
Ing. Boris Richter, konateľ

Príloha č. 1

Opis predmetu zákazky: „POSKYTOVANIE SLUŽIEB PREVÁDZKY A APLIKAČNEJ PODPORY PROJEKTU Otvorené údaje 2.0 – Rozvoj centrálnych komponentov pre kvalitné zabezpečenie otvorených údajov“

ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK

OD 2.0	Informačný systém Otvorené údaje 2.0 – Rozvoj centrálnych komponentov pre kvalitné zabezpečenie otvorených údajov
NKOD	Národný katalóg otvorených dát
DCAT	Data Catalog Vocabulary
DCAT-AP-SK	Národná špecializácia DCAT
SPARQL	Dopytovací jazyk pre sémantické databázy
MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
OVM	Orgán verejnej moci
SLA	Service Level Agreement
DNR	Detailný návrh riešenia
APV	Aplikačné programové vybavenie

1. ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE

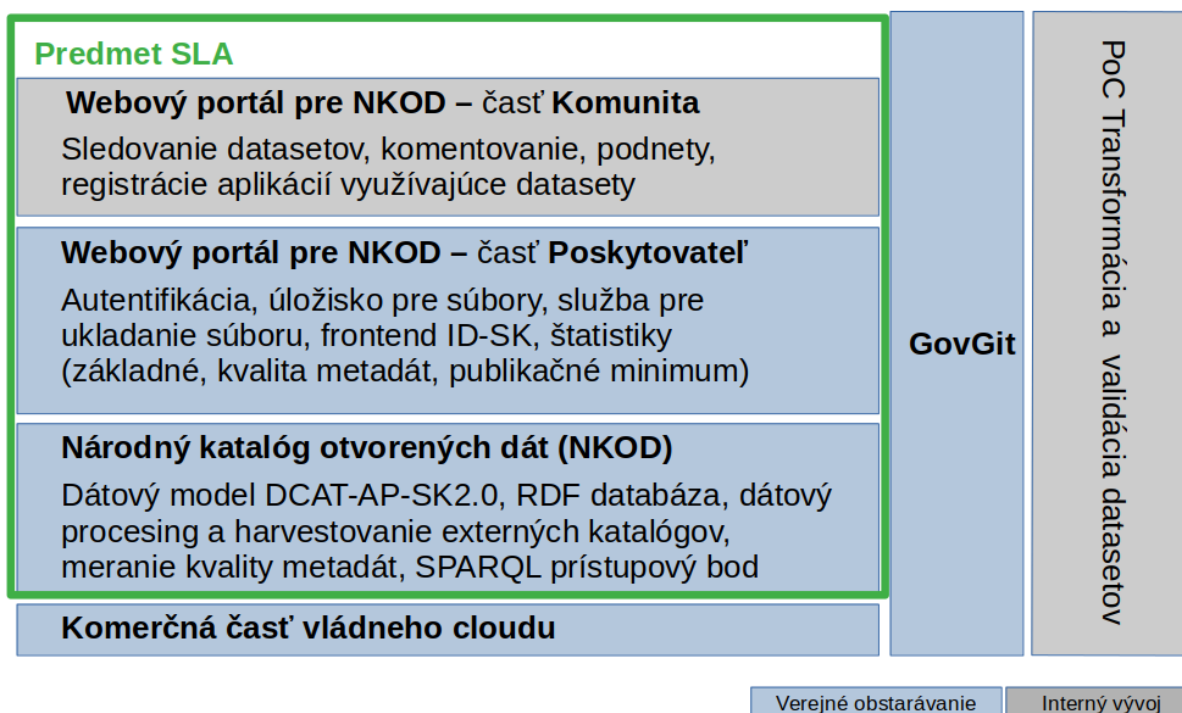
Cieľom projektu otvorených údajov bol rozvoj a dobudovanie centrálnych technických komponentov a prostriedkov na trvalé sprístupňovanie otvorených údajov verejnej správy SR.

Otvorené (vládne) dáta sú informácie, ktoré zhromaždili, vytvorili alebo za ktoré zaplatili orgány verejnej správy (nazývajú sa tiež informácie verejného sektora), a ktoré sú voľne dostupné na opakované použitie na účel v rozsahu priloženej licencie použitia. Otvorené údaje patria do skupiny kľúčových údajov verejnej správy. Údaje ako napr. adresy, právne subjekty, číselníky, priestorové údaje a iné, sú potrebné takmer v každom informačnom systéme verejnej správy, akademického, privátneho alebo neziskového sektora. Preto je veľmi dôležité, aby architektúra sprístupňovania otvorených údajov bola čo najsystémovejšia mala jasne definovanú funkciu v e-governmente. Prínosy otvorených dát sú rôznorodé, od zefektívnenia verejnej správy cez hospodársky rast v súkromnom sektore až po širšie sociálne blaho. Spoločnosť má prospech z informácií, ktoré sú transparentnejšie a prístupnejšie. Otvorenými dátami sa posilňuje spolupráca, účasť a sociálna inovácia.

Základom správy otvorených údajov je teda centrálny webový portál otvorených údajov obsahujúci tzv. Národný katalóg otvorených údajov (NKOD). NKOD je zoznam dostupných existujúcich otvorených údajov (datasetov) sprístupnených rôznymi poskytovateľmi a predstavuje hlavný vyhľadávač otvorených údajov pre človeka a pre stroj. V prípade že niektoré orgány verejnej správy majú vlastný portál s otvorenými údajmi je dôležité, aby dochádzalo k automatizovanej katalogizácii dostupných otvorených údajov do centrálného katalógu NKOD. Kľúčovou funkcionalitou centrálného portálu otvorených údajov je aj funkcia merania kvality otvorených údajov, najmä ich metadát (popisných dát),

t.j. či sú správne katalogizované (majú licenciu, či sú dáta dostupné a podobne), pretože len vtedy sa dajú efektívne nájsť a použiť.

Nasledovný obrázok č. 1 znázorňuje komponenty projektu OD2.0 s uvedeným predmetu SLA:



Obrázok 1. Komponenty OD2.0 a predmet SLA

2. SLUŽBY SYSTÉMOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORY

Pre systémovú a aplikačnú podporu OD 2.0 sa predpokladajú nasledovné služby:

- A. Služby systémovej a aplikačnej podpory (L2 a L3 podpora) - Služby prevádzky (Hlavné služby)
- B. Služby realizácie aplikačných zmien – (Dodatkové služby)

A. SLUŽBY SYSTÉMOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORY (L2, L3 PODPORA) – SLUŽBY PREVÁDZKY

Týmito službami sa zabezpečuje dostupnosť a kvalita služieb, riešenie incidentov nahlásených používateľmi systému OD 2.0 v rutínnej prevádzke podľa definovaných metrík tohto dokumentu. Tieto servisné služby sa vzťahujú na produkčné, testovacie a DEV prostredie systému OD 2.0.

A.1 Činnosti správy systémového softvéru vykonávané priebežne podľa SLA (súčinnosť pre L1 podporu)

Ide o nasledovné činnosti:

- Súčinnosť pri nasadzovaní nových verzií APV
- Súčinnosť pri technických zmenách v konfiguráciách na častiach systému OD 2.0 uvedených v bode A.2
- Súčinnosť pri aplikačných a sieťových nastaveniach
- Súčinnosť pri systémových nastaveniach cloud prostredia (virtualizovaného prostredia cloudu)
- Súčinnosť pri riešení problémov
- Súčinnosť pri predávaní vedomostí a poskytovaní spätnej väzby za účelom neustáleho zlepšovania kvality
- Súčinnosť pri vytváraní podpornej dokumentácie pre riešenie bežných a opakovaných problémov

A.2 Služby systémovej a aplikačnej podpory systému OD 2.0

Ide o nasledovné činnosti:

- Administrácia a manažment:
 - riešenie technických incidentov rôzneho pôvodu ako súčasť III. úrovne podpory,
 - riešenie systémových a prevádzkových chýb súvisiacich s potrebou funkčnej úpravy nastavených procesov,
 - zmeny a nastavenia parametrov OVM a parametre OE,
- Návrh technických zmien v konfiguráciách na častiach systému OD 2.0 uvedených v bode A.2
- Návrh zmien pri aplikačných a sieťových nastaveniach,
- Analýza a riešenie Incidentov aplikačného programového vybavenia (APV) komponentov ako súčasť L2,L3 podpory,
- Tvorba reportu o prevádzke OD 2.0 kde budú zaznamenané aktivity a definovaný rozsah a predmet aktivity s transparentným zobrazením zostatku alokovaných MD a prenášaných MD.
- Aktualizácia prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie

Tieto servisné služby sa vzťahujú na prostredia systému OD 2.0 v rozsahu predmetných komponentov projektu OD2.0 a hlavne:

- Národný katalóg otvorených dát (NKOD)
 - Zosúladovanie dátového modelu metadát otvorených údajov na aktuálne platný štandard DCAT-AP-SK[1]
 - Databáza
 - Dátový procesing
 - Harvestovanie externých katalógov
 - Meranie kvality metadát
 - SPARQL prístupový bod
- Webový portál pre NKOD - Časť Poskytovateľ
 - Autentifikácia,
 - Úložisko pre súbory
 - Služba pre ukladanie súboru
 - FrontEnd ID-SK
 - Štatistiky (Základné, kvalita metadát, publikačné minimum)
- Webový portál pre NKOD - Časť Komunita
 - Registrácia a správa členov komunity OD
 - Registrácia aplikácií používajúcich otvorené údaje
 - Podávanie podnetov na zverejňovanie otvorených údajov
 - Komentovanie a sledovanie (like) datasetov
 - Zobrazovanie mapy pre priestorové pokrytie datasetu

ako aj ostatné komponenty tvoriace dielo Národný katalóg otvorených dát (NKOD) a Webový portál pre NKOD, ktoré sú špecifikované v príslušných detailných návrhoch riešené [2, 3].

A.3 Help Desk pre oblasti poskytovanej podpory

Analýza, určenie zodpovedného a zabezpečenie preposlania incidentu, použitie nástroja pre správu incidentov, požiadaviek, riešiteľov a podobne (napr. GitHub, Jira, TFS alebo obdobné), monitoring, dostupnosť vývojového tímu, komunikácia v tímoch, riešenie incidentov na základe hlásení používateľov a postúpenia garantov systémov v SD nástroji.

A.4 Správa a podpora DEV prostredia

Dodávateľ poskytuje správu a podporu DEV prostredia pre VM.

B. SLUŽBY REALIZÁCIE APLIKAČNÝCH ZMIEN – ROZVOJOVÉ SLUŽBY

Ide o činnosti súvisiace s aplikačnými zmenami, najmä:

- rozširovanie funkcionality OD 2.0 vrátane jeho portálu a modulov - Analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie aplikačného softvéru OD 2.0,

- analýza, integrácia, testovanie a nasadenie komponentov vyvinutých tretími stranami rozširujúce funkcionality portálu otvorených údajov
- programovanie nových a úprava existujúcich funkcií v rámci existujúcich modulov Systému,
- vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní,
- analýza, integrácia, testovanie a nasadenie komponentov vyvinutých tretími stranami rozširujúce funkcionality portálu otvorených údajov

Zmena funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému OD 2.0 a súvisiacej dokumentácie.

Predpokladaný počet človekodní jednotlivých pozícií pre služby realizácie aplikačných zmien:

P.č.	Názov položky	Počet človekodní na 12 mesiacov
1.	Programátor/IT programátor/vývojár/analytik/tester	36

3. DEFINÍCIA KVALITATÍVNYCH POŽIADAVIEK

3.1. Požadované SLA na služby aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné prostredie OD 2.0

Čas pre určenie Reakčnej doby Dodávateľa, Doby neutralizácie incidentu a Doby trvalého vyriešenia sa vždy meria od momentu, kedy je incident zaznamenaný do systému Helpdesku alebo v prípade nedostupnosti systému Helpdesku od momentu nahlásenia incidentu alternatívnym spôsobom uvedeným vyššie, t. j. od momentu doručenia hlásenia incidentu emailom.

Dostupnosť služieb OD 2.0: Požadovaná dostupnosť OD 2.0 je 90%.

Dostupnosťou sa rozumie prístupnosť služieb, dát alebo zariadení Informačného systému v okamihu ich potreby (volania). Nedostupnosťou je narušenie prístupnosti služieb, dát alebo zariadení Informačného systému v okamihu ich potreby (volania) alebo nežiaduce zničenie dát HW Informačného systému (destruction).

Celková doba nedostupnosti Informačného systému začína plynúť od nahlásenia alebo zistenia incidentu Dodávateľom podľa SLA. Do doby dostupnosti Informačného systému nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky Informačného systému.

Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava doba plynutia Kritického incident

- Dodávateľ garantuje odstránenie všetkých (100%) Incidentov (odstránením sa rozumie aj náhradné riešenie - workaround, ktorý umožňuje pokračovať v prevádzke).
- V prípade, že Dodávateľ nemôže riešiť Incident bez doplňujúcich informácií, je povinný si ich vyžiadať.
- Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas medzi vyriešením Incidentu a potvrdením Objednávateľa o neutralizácii incidentu.

– Reakčná doba a Doba neutralizácie Incidentu plynú len počas prevádzkových hodín, t. j. počas pracovných dní v čase od 08.00 hod. do 16.00 hod. Počas sobôt, nedeľ alebo dní pracovného pokoja (sviatkov) príslušné doby neplynú, nezahŕňajú sa do uvedených servisných hodín.

Úroveň spracovania požiadaviek:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny podpory	8hod	8.00 – 16.00, 5 dní v týždni, počas všetkých pracovných dní v roku
Servisné okno	8hod	Maximálne 1 krát za 2 mesiace v termínoch vopred písomne odsúhlasených Objednávateľom

Kategória incidentu	Doba	Čas
Kategória A (Kritický incident)	Reakčná doba	4 hod
	Doba neutralizácie incidentu	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	10 pracovných dní
Kategória B (Závažný incident)	Reakčná doba	4 hod
	Doba neutralizácie incidentu	48 hod
	Doba trvalého vyriešenia	20 pracovných dní
Kategória C (Nekritický incident)	Reakčná doba	4 hod
	Doba neutralizácie incidentu	72 hod
	Doba trvalého vyriešenia	20 pracovných dní

Aktivity realizované v rámci služieb podpory budú pridelené do jednej z troch skupín podľa priority:

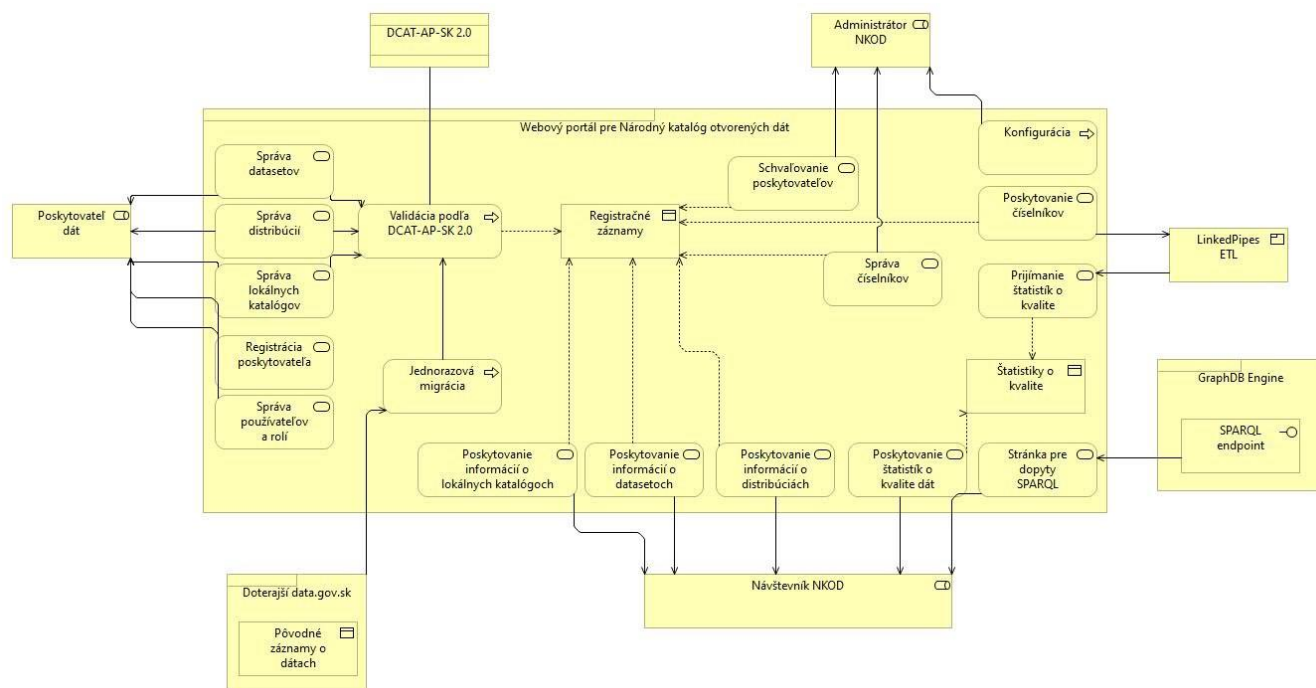
- **Kategória A** – kritické zlyhanie systému, ktoré znemožňuje prácu so systémom, znemožňuje používanie systému; alebo celoplošný problém, jeho okamžité riešenie je nevyhnutné pre dosiahnutie významného míľnika,
- **Kategória B** – zlyhanie systému, ktoré degraduje dostupnosť kritických funkcionalít, prevádzkyschopnosť systému je výrazne obmedzená; alebo lokálny problém, jeho okamžité riešenie je nevyhnutné pre dosiahnutie významného míľnika,
- **Kategória C** – chyby systému, ktoré postihujú menej dôležité funkcionality a nemajú kritický dopad na prácu používateľov; alebo problém významným spôsobom ovplyvňuje fungovanie systému a spôsob realizácie operácií v ňom, pričom problém neohrozuje dodržanie významného míľnika.

3.2 Riešenie drobných požiadaviek na zmenu

Drobné požiadavky na zmenu (najmä ak ich realizácia neznesie odklad spôsobený dodržaním predpísaného administratívneho postupu objednávaní a schvaľovania) sú po odsúhlasení zo strany oprávnenej osoby Objednávateľa v rozsahu jednotlivcej zmeny s náročnosťou do 1 ČD a celkovým rozsahom v rámci kalendárneho mesiaca do 3 ČD zahrnuté v paušálnej mesačnej odmene Dodávateľa v rámci činností prevádzky OD 2.0 a ich čerpanie je zo strany Dodávateľa vykazované Objednávateľovi v rámci mesačných výkazov vykonaných činností. Objednávateľ má právo prenosu nevyčerpanej časti požiadaviek na zmenu, ktoré sú zahrnuté v mesačných paušáloch, z mesiaca na mesiac v rámci kalendárneho roka. Na požiadavky na zmeny nad vyššie uvedený rámec sa vzťahuje povinnosť ich plánovania.

4. POPIS OD 2.0

4.1 Celková biznis architektúra riešenia



Obrázok 2. Biznis architektúra riešenia

Webový portál NKOD je primárny komponent tejto časti projektu a zahŕňa v sebe prostredie pre bežných návštevníkov, ako aj pre autentifikovaných a autorizovaných zástupcov poskytovateľov dát. Zahŕňa to služby poskytujúce informácie o zaregistrovaných objektoch otvorených dát podľa špecifikácie DCAT-AP-SK2.0 [1], ako aj správu týchto informácií poskytovateľmi. Uchovávanie registračných záznamov je v kompetencii portálu. Zároveň sprístupňuje prostredie na získanie informácií o otvorených dátach pomocou SPARQL Edpointu poskytovaného projektom, na ktorý NKOD nadväzuje.

Podrobnosti o jednotlivých komponentoch sú dostupné v prílohách DNR NKOD - Detailný návrh riešenia [2] a DNR Webový portál pre NKOD [3]. Zdrojový kód pre NKOD je dostupný na githube Dátovej kancelárie MIRRI [4] a zdrojový kód Webového portálu je dostupný na githubu určeného pre celý egovernment [5].

5. Prílohy a referencie

[1] Rozhranie katalógu otvorených dát DCAT-AP-SK2.0:

<https://datova-kancelaria.github.io/dcat-ap-sk-2.0/>

[2] DNR NKOD

[3] DNR Webový portál pre NKOD

[4] GitHub repozitár pre zdrojové kódy NKOD

- <https://github.com/datova-kancelaria/nkod-software>
- <https://github.com/datova-kancelaria/nkod-pipeline>
- <https://github.com/datova-kancelaria/nkod-sk>
- <https://github.com/datova-kancelaria/etl>
- <https://github.com/datova-kancelaria/nkod-dokumentacia>

[5] GitHub repozitár pre zdrojové kódy Webového portálu pre NKOD

- <https://github.com/slovak-egov/nkod-portal>

Uchádzač: inFormo s.r.o. , Drobného 27, 841 01 Bratislava, IČO: 35762756

Príloha č. 2

Cena za služby – Plnenia *

Čl. I.

Cena za Služby prevádzky (Hlavné služby):

1. Celková cena za Služby prevádzky (t.j. finančný limit):

Služba prevádzky	Cena paušálu za 1 mesiac v EUR bez DPH	Počet mesiacov	Celková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
IS OÚ 2.0	3411	12	40932	49118,4

Čl. II.

Cena za Rozvojové služby (Dodatkové služby):

1. Celková cena za Rozvojové služby (t.j. finančný limit):

Rozvojové služby	Celková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
IS OÚ 2.0	14400	17280

Celková cena za Rozvojové služby je prevzatá zo súčtového riadku (Spolu) tabuľky v nasledujúcom bode 2 tohto článku.

2. Jednotkové ceny za Rozvojové služby:

Špecialista	Cena za človekoden v EUR bez DPH	počet človekodní	Celkom v EUR bez DPH	Celkom v EUR s DPH
Programátor/IT programátor/vývojár /analytik/tester	400	36	14400	17280
Spolu:			14400	17280

Predpokladaná prácnosť na zmenové požiadavky: 36 ČD/12 mesiacov

Pozn.: Jeden človekoden (ČD) je 8 Človekohodín (ČH).

Čl. III.

Cena za celý predmet zákazky (t. j. celková cena za Plnenia):

	Celková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR s DPH
Celý predmet zákazky (Plnenia):	55332	66398,4

Cena za celý predmet zákazky (t. j. celková cena za Plnenia) je určená ako súčet Celkovej ceny za Služby prevádzky (čl. I, bod 1) a Celkovej ceny za Rozvojové služby (čl. II, bod 1).

V Bratislave dňa 16. 12. 2023

.....

Ing. Boris Richter, konateľ

* Uchádzač vyplní všetkým farebným označené polia.

Príloha č. 3

Protikorupčná doložka k Zmluve o poskytovaní služieb prevádzky a aplikačnej podpory

1. Zmluvné strany sa pri plnení tejto Zmluvy zaväzujú striktne dodržiavať platné a účinné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu, protiprávnemu ovplyvňovaniu verejných činiteľov, praniu špinavých peňazí a zaväzujú sa zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu korupcie a korupčnému správaniu.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že:
 - a) podľa jeho vedomosti u žiadneho z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene, nebola v minulosti preukázaná korupcia alebo korupčné správanie.
 - b) podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy pre Objednávateľa alebo v jeho mene na základe tejto Zmluvy, neponúka ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, poskytovať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek iné oceneľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia osobe, spoločnosti alebo organizácii alebo zamestnancovi, politickej strane či hnutiu, kandidátovi na politickú nomináciu, osobe, ktorá pôsobí v zákonodarnom, správnom alebo súdnom orgáne akéhokoľvek druhu, alebo v medzinárodnej verejnej organizácii za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorrektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri plnení tejto Zmluvy v prospech Poskytovateľa.
3. V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje, že:
 - a) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi Objednávateľa alebo im spriazneným osobám alebo osobe konajúcej v mene Objednávateľa, s cieľom urýchliť bežné činnosti Objednávateľa alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto Zmluvy,
 - b) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní či realizácii zmluvných vzťahov s Objednávateľom, Poskytovateľ bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému

orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu protikorupcii@mirri.gov.sk,

- c) ako ho Objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je Poskytovateľ povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov. Objednávateľ môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena. Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na odstúpenie od tejto Zmluvy. Zároveň akékoľvek preukázané korupčné správanie zo strany Poskytovateľa alebo porušenie povinností podľa tejto Protikorupčnej doložky sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
- d) ak sa preukáže, že Poskytovateľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto Zmluvy s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od tejto Zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní Objednávateľa v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto Protikorupčnej doložky.

4. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že

- a) bol oboznámený s Protikorupčnou politikou Objednávateľa zverejnenou na <https://www.mirri.gov.sk/ministerstvo/prevencia-korupcie/protikorupcna-politika/index.html>, jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať,
- b) nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom Objednávateľa, ktorí by mohli ovplyvniť realizáciu podľa tejto Zmluvy.

Vysvetlenie pojmov:

- **Korupciou** sa rozumie ponúkanie, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržanie sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním vecí všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolaní alebo funkcie. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo v prospech iných osôb.
- **Korupčným správaním** sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.

- **Spriaznenou osobou** sa rozumie blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca.
- **Dôvodným podozrením** sa rozumie začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- **Preukázaním** sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.
- **Konfliktom záujmov** sa rozumie *konflikt medzi verejnou funkciou a súkromnými záujmami verejného činiteľa, keď má verejný činiteľ súkromné záujmy, ktoré by mohli nepatrične ovplyvniť vykonávanie jeho služobných úloh a povinností. Je ním tiež situácia, v ktorej jednotlivec alebo subjekt, pre ktorý pracuje, je konfrontovaný s výberom medzi povinnosťami a požiadavkami svojho postavenia a vlastnými súkromnými záujmami. Verejným záujmom* sa rozumie záujem, *ktorý prináša majetkový alebo iný prospech všetkým občanom alebo mnohým občanom.* Naproti tomu **osobným záujmom** rozumieme záujem, *ktorý prináša majetkový alebo iný prospech v prospech toho, kto má právomoc, alebo jemu blízkym osobám.*
- Vo všeobecnej definícii pod **blízkymi osobami** rozumieme nielen osoby blízke podľa občianskeho zákonníka, ale aj iné osoby, ktoré majú širší vzťah ako príbuzenský.
- **Konfliktom záujmov** sa rozumie aj *situácia, v ktorej by obchodné, finančné, rodinné, politické alebo osobné záujmy mohli ovplyvniť názor osôb vykonávajúcich svoje povinnosti pre organizáciu.*

Príloha č.4

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Dodávateľ:

inFormo, s.r.o.
Drobného 27
84101 Bratislava
IČO: 35762756

Objednávateľ/Prijímateľ:

MIRRI
Pribinova 25
Slovensko 811 09
Bratislava
IČO: 50349287

Zodpovedná osoba:

Zodpovedná osoba:

Názov projektu:

Realizátor projektu:

Autor: (zvyčajne PM)

Dátum vystavenia správy:

Miesto:

Verzia a história dokumentu:

ID	Verzia	Popis	Autor
1.	1.0	Akceptačný protokol	

Predmet akceptácie:

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

ID	Označenie produktu	Kontrola kvality
1		
2		
3		
4		

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

Vady a nedorobky:

Vzor akceptačného protokolu

Záverečné vyjadrenie:

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

	Plná akceptácia Odovzdanie produktov a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade s požiadavkami / s platnou zmluvou o dielo č. 173/2022 a metodikou riadenia projektov podľa Vyhlášky 85/2020 Z. z. Objednávateľ / Prijímateľ vyjadruje súhlas s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole.
	Podmienečná akceptácia Odovzdanie produktov a služieb prebehlo s výhradami, ktoré nebránia ich prevzatiu a používaniu. Dodávateľ sa zaviazal dodatočne odstrániť všetky uvedené výhrady v termínoch, ktoré prijímateľ odsúhlasil. Objednávateľ / Prijímateľ preto vyjadruje súhlas s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole.
	Odmietnutie prevzatia Objednávateľ / Prijímateľ vyjadruje zásadný nesúhlas s dodanými produktmi a službami dodávateľa a požaduje odstránenie všetkých väd a nedorobkov v termínoch, ktoré odsúhlasili spoločne s dodávateľom. Objednávateľ / Prijímateľ nedáva súhlas na úhradu platieb dodávateľovi za produkty a služby v uvedené v tomto protokole.

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

V, dňa

.....
Podpis preberajúceho

.....
Podpis odovzdávajúceho

Príloha č.5**Zoznam subdodávateľov**

Por. číslo	Označenie subdodávateľa, IČO	Predmet subdodávky	Percentuálny podiel subdodávky vo vzťahu k predmetu zákazky	Osoba/osoby oprávnené konať v mene subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu)	Dátum narodenia osoby oprávnenej konať v mene subdodávateľa
1.	-----				
2.	-----				
3.	-----				
4.	-----				