



**Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ)**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov medzi:

**Objednávateľ:**

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej Republiky**  
sídlo: Račianska 71, 813 11 Bratislava  
zastúpený: JUDr. Andrej Holák, generálny tajomník služobného úradu  
IČO: 00 166 073  
DIČ: 2020830196  
bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava  
číslo účtu IBAN: [REDACTED]  
SWIFT: [REDACTED]  
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

**Poskytovateľ:**

obchodné meno: **JUMP soft a.s.**  
sídlo: Landererova 12, 811 09, Bratislava  
zapísaný v registri: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, vložka č. 5273/B  
zastúpený: Ing. Miroslav Strečanský - Predseda predstavenstva  
Ing. Juraj Ondriš - Podpredseda predstavenstva  
IČO: 46117491  
DIČ: 2023239812  
IČ DPH: SK2023239812  
bankové spojenie: [REDACTED]  
Číslo účtu IBAN [REDACTED]  
SWIFT: [REDACTED]  
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

### Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ) ako výsledok verejnej súťaže vyhlásenej Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Vestníku číslo 86/2023 zo dňa 02.05.2023 od číslom 16151 – MSS na predmet zákazky: „Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ)“, ktorej účelom je zabezpečenie zodpovedajúcej aplikačnej a systémovej podpory, vrátane ďalšieho rozvoja IS Objednávateľa definovaného v čl. I bod 1.1 písm. j. tejto Servisnej zmluvy.

### 1. Úvodné ustanovenia

1.1 Na účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie:

- a. **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- b. **Bezpečnostný incident** – akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS Objednávateľa, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Kritickým incidentom, Závažným incidentom alebo Nekritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- c. **Človekodenň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- d. **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).
- e. **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami IS RÚ uvedenými v aktuálnej dokumentácii IS RÚ.
- f. **Doba neutralizácie Incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa alebo jeho časti, a to obnovou funkčnosti a/alebo služieb IS Objednávateľa alebo jeho časti a/alebo úpravou / zosúladením fungovania a/alebo služieb IS Objednávateľa s Dokumentáciou. Neutralizácia Incidentu znamená aj odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa alebo jeho časti formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť a/alebo služby IS Objednávateľa alebo jeho časti a/alebo plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa alebo jeho časti je v porovnaní s Dokumentáciou síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie. Do Doby neutralizácie Incidentu sa započítava len čas podľa USP. Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom neutralizácie.
- g. **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle Dokumentácie bola plne obnovená v súlade s Dokumentáciou.
- h. **Dokumentácie** – je administrátorská, technická, prevádzková, používateľská, integračná a iná dokumentácia, ktorá sa týka IS Objednávateľa a bola dodaná Poskytovateľovi podľa bodu

12.2. tejto Servisnej zmluvy, resp. bola upravená alebo doplnená / aktualizovaná Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy (najmä podľa bodu 4.6. tejto Servisnej zmluvy).

- i. **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti IS Objednávateľa, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti Dokumentácie, a poskytnutie školení na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
- j. **JIRA** - je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Incidentoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 11 tejto Servisnej zmluvy.
- k. **HW komponent** – ide o HW súčasti IS Objednávateľa ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť, a to pre produkčné a testovacie prostredie.
- l. **Incident** - je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušené fungovanie IS Objednávateľa, jeho funkčnosti alebo služieb, alebo pri ktorej dochádza k rozporu ich fungovania oproti Dokumentácii, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- m. **IS Objednávateľa** alebo **IS RÚ** – je Informačný systém Registra úpadcov vytvorený na základe Zmluvy o vytvorení Informačného systému Register úpadcov (IS RÚ) č. MS/60/2015-95, ktorá bola uzatvorená dňa 29.05.2015 medzi Objednávateľom a obchodnou spoločnosťou Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o., so sídlom Galvaniho 7, 820 02 Bratislava 22, IČO: 35 785 306 ako zhotoviteľom (ďalej len „Zhotoviteľ“) a nadväzujúcej Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) pre Informačný systém Register úpadcov č. MS/165/2015-95, ktorá bola uzatvorená medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom dňa 29.12.2015, v znení jej Dodatku č. 1 (interné číslo Objednávateľa MS/167/2015-95) zo dňa 31.12.2015, Dodatku č. 2 (interné číslo Objednávateľa MS/83/22016-95) zo dňa 06.12.2016 a Dodatku č. 3 (interné číslo Objednávateľa MS/200/2017-95) zo dňa 5.10.2017, Zmluvy o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ) č. MS/151/2018-95, ktorá bola uzatvorená dňa 21.6. 2018 medzi Objednávateľom a spoločnosťou JUMP soft a.s., so sídlom Landererova 12, 811 09 Bratislava, IČO: 00166073, a ktorý je predmetom služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, v znení jej Dodatku č. 1 (interné číslo Objednávateľa MS/84/2022-95) zo dňa 21.6.2022, Dodatku č. 2 (interné číslo Objednávateľa MS/209/2022-95) zo dňa 19.12.2022, vrátane jeho rozšírení a úprav na základe tejto Servisnej zmluvy.
- n. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa na základe tejto Servisnej zmluvy, a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v Dokumentácii.
- o. **Kritický incident** - je Incident, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa alebo jeho funkčnosti alebo služieb, ktorý znemožňuje jeho použitie ako celku

alebo podstatnej časti. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za Kritický incident považuje Incident, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine interných a externých používateľov (najmenej 20 %), je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za Kritický incident sa považuje Incident vždy, ak spôsobuje nepoužiteľnosť celého IS Objednávateľa na stanovený účel.

- p. **Legislatívne zmeny** – sú zmeny v legislatíve zverejnené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, Úradnom vestníku Európskej únie a v interných predpisoch týkajúcich sa činnosti Objednávateľa.
- q. **Nekritický incident** - je Incident, ktorý nie je Bezpečnostný incident, Kritický incident alebo Závažný incident.
- r. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa je oprávnená nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie Incidentov spôsobmi uvedenými v tejto Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Servisnej zmluvy.
- s. **Oprávnená osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy.
- t. **Reakčná doba** - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného Incidentu a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3. bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do Reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom neutralizácie Incidentu.
- u. **Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- v. **Služby podpory prevádzky**– sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov. V rámci Služieb podpory prevádzky má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa aj vykonanie/realizáciu Drobných požiadaviek na zmenu, maximálne však v rozsahu 6 MD v jednom kalendárnom mesiaci.
- w. **Servisná zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ), a na účely Prílohy č. 14 „**existujúci zmluvný vzťah**“.
- x. **Služby rozvoja** – sú Služby, ktoré sa týkajú IS Objednávateľa a nie sú zahrnuté pod Službami podpory prevádzky, zahŕňajú najmä všetky zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS RÚ vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti Dokumentácie.

- y. **SW** - znamená štandardné programové vybavenie HW komponentu jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana iná ako Poskytovateľ.
  - z. **SW komponent** –akýkoľvek počítačový program/ softvér a databáza alebo autorské dielo vytvorené na základe zmlúv identifikovaných v písm. j. tohto bodu Servisnej zmluvy vrátane s ním súvisiacej Dokumentácie, implementácie a naplnenia dátami, ktorú možno používať samostatne a nezávisle od ostatných častí IS Objednávateľa.
  - aa. **SW 3. strany** – je softvér, softvérový produkt, softvérové riešenie, počítačový program, vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť IS Objednávateľa, pričom nebol vytvorený za účelom splnenia tejto Servisnej zmluvy, pričom licenciu k nemu poskytuje tretia strana.
  - bb. **Úroveň spracovania požiadaviek** alebo **USP** - predstavuje Reakčnú dobu a Dobu neutralizácie Incidentu dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy v závislosti od kategórie Incidentu.
  - cc. **Závažný incident** - je Incident, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, jeho funkčnosti alebo služieb, ktorý závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje IS Objednávateľa ako celku, jeho funkčností alebo služieb, alebo jeho podstatnej časti. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za Závažný incident považuje Incident, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine interných a externých používateľov (najmenej 20 %), je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za Závažný incident sa považuje i Incident, ktorý sa prejavuje ako Kritický incident, neprejavuje sa ale globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 20 %), nie je opakovane vyvolateľný a nemá trvalý charakter.
- 1.2 Ak z kontextu textácie tejto Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien, resp. zmeny číslovania.
- 1.3 Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.
- 1.4 Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že:
- 1.4.1 je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce, pričom osobitne zdôrazňuje, že sa dôsledne oboznámil a sú mu známe všetky podklady tvoriace zadávaciu dokumentáciu vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet tejto Servisnej zmluvy, že má vedomosť o všetkých právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na predmet tejto Servisnej zmluvy, osobitne o právnych predpisoch týkajúcich sa kybernetickej bezpečnosti a informačných systémov verejnej správy, a že disponuje všetkými oprávneniami vyžadovanými v zmysle príslušných právnych predpisov

a príslušnými orgánmi, ako aj takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú nevyhnuté pre riadne a včasné poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy,

- 1.4.2 v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“) a počas trvania tejto Servisnej zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora,
- 1.4.3 je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy, čo preukázal Objednávateľovi pri uzatvorení tejto Servisnej zmluvy predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poisťnú sumu 1 000 000 EUR (slovom: jeden milión eur), alebo ekvivalent v inej mene, alebo poisťným certifikátom. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poisťné krytie udržiavať počas celej doby trvania Servisnej zmluvy.
- 1.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce.
- 1.6 V prípade rozporu medzi ustanoveniami Servisnej zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia Servisnej zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Servisnej zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia Servisnej zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.
- 1.7 V prípade akýchkoľvek rozporov medzi obsahom tejto Servisnej zmluvy a Prílohy č. 1, ktoré by vznikli pri plnení tejto Servisnej zmluvy, platia prednostne ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. Ak sa úprava v tejto Servisnej zmluve nenachádza, platí úprava v Prílohe č. 1.

## 2. Predmet Servisnej zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, údržbou, podporou a rozvojom IS Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Služieb podpory prevádzky a Služieb rozvoja a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.
- 2.2 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým Komponentom, ktoré požívajú ochranu podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Autorský zákon**“), a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Servisnej zmluve.

### 3. Cena

- 3.1 Maximálna cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 2 771 102 € (slovom dvamilióny sedemstosedemdesiatjedentisícstodva eur) bez DPH, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:
- vo výške 20 999 € (slovom dvadsaťtisíc deväťstodeväťdesiatdeväť eur) bez DPH mesačne za Služby podpory prevádzky, pričom celková cena za celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy je uvedená v Prílohe č. 8, pri aplikácii zľavy z ceny podľa bodu 3.6 tejto Servisnej zmluvy môže byť znížená tak uvedená suma mesačného paušálu v konkrétnom mesiaci, ako i celková cena podľa Prílohy č. 8,
  - v maximálnej výške 1 763 150 € (slovom jeden milión sedemstošesťdesiattritisíc stopäťdesiat eur) bez DPH za Služby rozvoja za celú dobu trvania Servisnej zmluvy, pričom jednotkové ceny za MD pri jednotlivých pozíciách sú uvedené v prílohe č. 8 tejto Servisnej zmluvy.
- 3.2 Pre zamedzenie pochybností čerpanie Služieb rozvoja závisí výlučne na potrebách a vôli Objednávateľa, v nadväznosti na čo tak Objednávateľ nie je povinný vyčerpať počas trvania tejto Servisnej zmluvy celú maximálnu cenu uvedenú v bode 3.1 písm. b) tejto Servisnej zmluvy, resp. vôbec pristúpiť k jej čerpaniu. Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ je pri čerpaní Služieb rozvoja počas trvania tejto Servisnej zmluvy obmedzený len maximálnou sumou uvedenou v bode 3.1 písm. b), nie je obmedzený predpokladanými množstvami MD uvedenými pri jednotlivých pozíciách v Prílohe č. 8.
- 3.3 Mesačný paušál v zmysle čl. 3 bod 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej pracovnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky.
- 3.4 Ak dôjde na základe poskytnutia, resp. vykonania Služieb rozvoja k nasadeniu nového modulu IS Objednávateľa, má Poskytovateľ právo požadovať od Objednávateľa zvýšenie mesačnej ceny za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bodu 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy, maximálne však o dvanástinu sumy rovnajúcej sa 10 (desať) % hodnoty tohto nového modulu IS Objednávateľa v zmysle príslušnej cenovej kalkulácie na realizáciu zmeny, resp. objednávky (bez DPH), na základe ktorej došlo k vytvoreniu a nasadeniu nového modulu IS Objednávateľa do rutínnej prevádzky. Rovnako má Poskytovateľ právo požadovať od Objednávateľa navýšenie mesačnej ceny za Služby podpory prevádzky, ak na základe Služieb rozvoja dôjde k podstatnému rozšíreniu IS Objednávateľa, existujúcich modulov a/alebo funkcionalít IS Objednávateľa, t. j. k rozšíreniu o pracovnosti minimálne 150 (stopäťdesiat) MD, a ak takáto úprava (rozšírenie) IS Objednávateľa je preukázateľne spojená so zvýšenou pracovnosťou vykonávania Služieb podpory prevádzky, najviac však o dvanástinu sumy rovnajúcej sa 2 (dve) % hodnoty vykonanej zmeny (rozšírenia) IS Objednávateľa v zmysle príslušnej cenovej kalkulácie na realizáciu zmeny, resp. objednávky (bez DPH), na základe ktorej došlo k podstatnému rozšíreniu IS Objednávateľa, existujúcich modulov a/alebo funkcionalít IS Objednávateľa. Poskytovateľ je oprávnený požiadať

Objednávateľa o úpravu ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle tohto bodu len za predpokladu, že na splnenie podmienok pre vznik práva na úpravu ceny za Služby podpory prevádzky upozornil Objednávateľa v cenovej kalkulácii na realizáciu zmeny, a to vrátane vyčíslenia takejto jeho požiadavky, pričom toto právo je povinný uplatniť písomne u Objednávateľa najneskôr do 30 (tridsať) dní odo dňa akceptácie realizovanej zmeny, inak právo na úpravy ceny za Služby podpory prevádzky zaniká. Pre zamedzenie pochybností, rozsahom navýšenia vyčísleným v cenovej kalkulácii je Poskytovateľ viazaný. V prípade ak Poskytovateľ včas uplatní právo na zvýšenie ceny za Služby podpory prevádzky, zaväzujú sa Zmluvné strany postupovať tak, aby uzatvorili zodpovedajúci dodatok k tejto Servisnej zmluve najneskôr do 30 (tridsať) dní od doručenia oprávnenej žiadosti Poskytovateľa; k úprave ceny za Služby podpory prevádzky dôjde od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom došlo k podstatnému rozšíreniu IS Objednávateľa, existujúcich modulov a/alebo funkcionalít IS Objednávateľa podľa tohto bodu.

- 3.5 V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu pracovných dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu pracovných dní v danom mesiaci.
- 3.6 V prípade, ak Poskytovateľ riadne neplní, resp. neposkytuje Služby podpory prevádzky, má Objednávateľ právo na zľavu z ceny mesačného paušálneho poplatku v zmysle bodu 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy za konkrétny kalendárny mesiac (ďalej aj len ako „zľava z ceny“), a to v rozsahu a za podmienok upravených v tabuľke č. 3 uvedenej v čl. 2 ods. 2.4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ má právo uplatniť nárok na zľavu z ceny najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vzniklo Objednávateľovi právo na zľavu z ceny, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku Objednávateľom oprávnene uplatneného nároku na zľavu z ceny.
- 3.7 Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa (MD) v zmysle bodu 3.1 písm. b) a Prílohy č. 8 tejto Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb rozvoja a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb rozvoja, udelenie licencie v zmysle čl. 6 tejto Servisnej zmluvy, ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii.
- 3.8 Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
  - a. požiadavka na zmenu vo forme objednávky, ktorou Objednávateľ požiadava o poskytnutie Služieb rozvoja,
  - b. cenová kalkulácia na realizáciu zmeny, resp. cenová kalkulácia na analýzu zmeny schválená Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja,



- c. akceptačný protokol schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja, ak v tejto Servisnej zmluve, resp. je Prílohe č. 1 nie je uvedené inak.
- 3.9 V súvislosti s poskytovaním Služieb podpory prevádzky je Poskytovateľ oprávnený faktúry vystavovať vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby podpory prevádzky poskytnuté, pričom prílohou faktúry bude report o vykonaných Službách podpory prevádzky akceptovaný Objednávateľom spôsobom uvedeným v Prílohe č. 1. V súvislosti so Službami rozvoja je Poskytovateľ oprávnený faktúry vystavovať vždy po ich poskytnutí na základe príslušnej objednávky, t. j. po úspešnom ukončení akceptačného konania podľa čl. 3 Prílohy č. 1, teda po podpísaní akceptačného protokolu, resp. potom, čo sa považuje akceptačný protokol za podpísaný. Každý z peňažných záväzkov Objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet Poskytovateľa.
- 3.10 Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné a konečné, pričom k ich úprave môže dôjsť len v prípadoch predpokladaných touto Servisnou zmluvou.
- 3.11 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z.z. o a zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bode 3.8 tohto článku Servisnej zmluvy alebo čl. 2 ods. 2.5. a čl. 3 ods. 3.4. Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
- 3.12 Splatnosť faktúry je 30 (tridsať) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.

#### **4. Povinnosti a záväzky Zmluvných strán**

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať. Pre zamedzenie pochybností sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy výlučne v slovenskom jazyku, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať IS Objednávateľa v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou Dokumentáciou a v prípade schválených zmien IS Objednávateľa udržiavať aktuálnosť tejto Dokumentácie v zmysle bodu 4.6 písm. a. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 4.3 Pri Službách podpory prevádzky sa Poskytovateľ zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy, a to menovite:

- a. pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov,
  - b. pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- 4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 4.5 Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich sa na IS Objednávateľa, ako aj na Služby Poskytovateľa, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce z/zo:
- a. zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 69/2018 Z. z.“),
  - b. zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
  - c. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,
  - d. vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovej služby (kritériá základnej služby),
  - e. vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov,
  - f. vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa stanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení,
  - g. vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov,
  - h. vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v znení neskorších predpisov,
  - i. vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy,
  - j. vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy,
  - k. Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie 2016/679“),
  - l. zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“), ako aj dodržiavať a aplikovať:

- a. Metodiky riadenia QAMPR (dostupná na <https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvalityqa/index.html>), resp. metodikou, ktorá ju nahradí,
- b. Metodiky Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (dostupná na <https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/governance-a-standardy/standardyisvs/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>), resp. metodiku, ktorá ju nahradí,
- c. Metodiky Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy (dostupná na <https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnychinovacii/index.html>), resp. metodiku, ktorá ju nahradí.

#### 4.6 Poskytovateľ je ďalej povinný:

- a. udržiavať aktuálnosť zdrojových kódov a Dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom IS Objednávateľa, v súvislosti s čím je Poskytovateľ povinný plniť i nasledovné povinnosti:
  - i. pri každej zmene zdrojového kódu IS Objednávateľa odovzdať Objednávateľovi aktuálnu verziu Dokumentácie a zdrojových kódov (spolu s komentármi a použitými knižnicami prislúchajúcimi ku kódu a dátového modelu, vrátane metamodelu nákredu v BDA), na neprepisovateľnom technickom nosiči dát s označením časti a verzie IS Objednávateľa, ktorých sa týka, pričom odovzdaný zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality,
  - ii. ak to bude s ohľadom na všetky okolnosti poskytovania Služieb možné pri dodaní aktuálnej verzie zdrojových kódov zdrojový kód bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu<sup>1</sup> a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitá na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu IS Objednávateľa, a musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL (minimálne stupňa B).
- b. poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto Servisná zmluva pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď táto Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia,
- c. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
- d. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
- e. reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,

<sup>1</sup>Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná opensource softvérová licencia Európskej únie (EURL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19.5.2017).

- f. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
  - g. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy,
  - h. mať uzatvorenú poistnú zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poistnú sumu 1 000 000,- € (slovom jeden milión eur) a udržiavať toto poistné krytie po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy; porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy,
  - i. bezodkladne, najneskôr však do 10 (desiatich) pracovných dní od výzvy Objednávateľa, preukázať Objednávateľovi splnenie povinnosti v zmysle písm. h. tohto bodu Servisnej zmluvy,
  - j. ak Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb dodá plnenie, ktoré vyžaduje osvedčenie kvality, predložiť Objednávateľovi dokumenty a doklady osvedčujúce jeho kvalitu a/alebo kompletnosť (napr.: zoznam dodávok a zariadení, osvedčenie o akosti a kompletnosti, návody na montáž a obsluhu, atesty, správy o vykonaní odborných prehliadok a skúšok, výsledky testovania a skúšok, certifikáty, osvedčenia o vykonaných skúškach, použitých materiáloch a výrobkoch, doklady o spôsobe likvidácie odpadov, a pod.),
  - k. strpieť výkon kontroly/ auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy, a to zo strany oprávnených osôb na výkon kontroly/ auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a poskytnúť im i Objednávateľovi riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť.
- 4.7 Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Servisnej zmluvy**“).
- 4.8 Objednávateľ je povinný, pokiaľ to nevyučujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo iné zmluvné záväzky Objednávateľa, v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní od doručenia žiadosti Poskytovateľa, poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutné informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne, alebo ktoré bude musieť poskytnúť, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezavádzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za nijaké straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistí alebo mohol zistiť. Objednávateľ sa zaväzuje, že v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní

odo dňa doručenia žiadosti Poskytovateľa a len v rozsahu nevyhnutnom na riadne splnenie jeho povinností podľa tejto Servisnej zmluvy:

- a. za predpokladu dodržania vydaných bezpečnostných opatrení a prípadných ďalších predpisov Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi v nevyhnutnom rozsahu systémový a vývojový softvér a hardvér, ako aj priestory potrebné pre plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah,
  - b. zabezpečí kontrolovaný prístup v nevyhnutnom rozsahu k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa,
  - c. poskytne informácie nevyhnutne potrebné pre implementáciu a konfiguráciu jednotlivých Komponentov IS Objednávateľa, ktoré si Poskytovateľ písomne vyžiada,
  - d. zabezpečí realizáciu Akceptačného testovania podľa pripravených testovacích scenárov,
  - e. zabezpečí prevádzkové prostredie (všetky servery), na ktorých je IS Objednávateľa prevádzkovaný tak, že akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku IS Objednávateľa, nebudú aplikované bez predchádzajúcej dohody s Poskytovateľom.
- 4.9 Ak Objednávateľ nestanoví inak, vstup a pohyb zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov do priestorov Objednávateľa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy je možný iba v sprievode na to určeného zamestnanca Objednávateľa.
- 4.10 Poskytovateľ môže požiadať o zabezpečenie prítomnosti zamestnancov Objednávateľa mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna len v nevyhnutných prípadoch, pokiaľ sa Oprávnené osoby Zmluvných strán nedohodnú inak.
- 4.11 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov podľa bodu 4.8, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti, a je povinný postupovať podľa takýchto nevhodných pokynov a/alebo podkladov, len ak Objednávateľ, napriek upozorneniu zo strany Poskytovateľa, na nevhodných pokynoch a/alebo podkladoch písomne trvá.
- 4.12 Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto Servisnej zmluvy s použitím jeho podkladov a pokynov v súlade s bodom 4.11.
- 4.13 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle bodov 4.8 a 4.11 tohto článku Servisnej zmluvy, plynutie Doby neutralizácie Incidentu sa prerušuje; Poskytovateľ je však povinný v režime „bestefforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Incidentu, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.

- 4.14 Pre zamedzenie pochybností požiadavky Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti od Objednávateľa sa môžu týkať len informácií alebo materiálov, ku ktorým nemá Poskytovateľ sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
- 4.15 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:
- v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 7 a jej Prílohe č. 12,
  - v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
  - v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky, vrátane Metodiky pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na <https://www.csirt.gov.sk>).
- 4.16 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti IS Objednávateľa i informačných systémov a prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 4.17 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov.
- 4.18 Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.

## 5. Záruky

- 5.1. Záručná doba na Komponenty vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS RÚ, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent do rutínnej prevádzky. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Komponent bude ku dňu jeho protokolárneho prevzatia do rutínnej prevádzky a počas záručnej doby bez väd, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opísané vo funkčnej špecifikácii Komponentu uvedenej v príslušnej objednávke, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady, a je plne funkčný a spôsobilý pre jeho využitie na dosiahnutie cieľu, za účelom ktorého bol tento Komponent vytvorený/ dodaný, ak bol tento Poskytovateľovi známy, resp. s ohľadom na všetky okolnosti musel byť známy.
- 5.2. Za právne vady sa vždy považuje stav, ak je Komponent alebo akákoľvek jeho časť zaťažený právami tretích osôb z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva, resp. ak sú vo vzťahu ku Komponentu alebo akejkolvek jeho časti vznesené akékoľvek právne nároky tretích strán vyplývajúce zo zmlúv s tretími stranami alebo ak je Komponent alebo akákoľvek jeho časť predmetom vecného bremena alebo iného obdobného právneho vzťahu, ktorý by prípadne obmedzil Objednávateľa v užívaní IS RÚ, Komponentu alebo akejkolvek jeho časti, alebo ktorý by akokoľvek obmedzil alebo znemožnil vykonávanie a/alebo uplatňovanie akýchkoľvek práv alebo nárokov Objednávateľa podľa tejto Servisnej zmluvy.

- 5.3. Ak v tejto Servisnej zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ sa zaväzuje vady Komponentu v zmysle bodu 5.1. bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady Komponentu, najneskôr však do 30 (tridsať) dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pre zamedzenie pochybností pre účely výpočtu sadzby zmluvnej pokuty za omeškanie s odstránením záručnej vady budú Zmluvné strany vychádzať z ceny Komponentu vyjadrenej v príslušnej objednávke, resp. cenovej kalkulácii na realizáciu zmeny, pričom zmluvná pokuta za každú aj začatú hodinu omeškania s odstránením Vady prvej úrovne (A) je 0,10 % z ceny Komponentu bez DPH, zmluvná pokuta za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vady druhej úrovne (B) je 0,05 % z ceny Komponentu bez DPH a zmluvná pokuta za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vady tretej úrovne (B) je 0,03 % z ceny Komponentu bez DPH. Pre zamedzenie pochybností, odstránením vady sa rozumie tak trvalé vyriešenie vady, ako aj poskytnutie náhradného riešenia, to však len na dobu do uplynutia lehoty na trvalé vyriešenie vady v zmysle Prílohy č. 13 tejto Zmluvy.
- 5.4. Nahlásenie väd zo strany Objednávateľa bude uskutočňované výlučne prostredníctvom JIRA. V rámci nahlásenia vady Objednávateľ najmä opíše, ako sa reklamovaná vada prejavuje; ak to vie posúdiť, uvedie tiež o vadu akej úrovne/ kategórie podľa tejto Zmluvy sa jedná. Poskytovateľ je oprávnený posúdiť správnosť kategorizácie vady Objednávateľom. V prípade nesprávnej kategorizácie vady Objednávateľom je Poskytovateľ oprávnený odôvodnene odmietnuť kategorizáciu vady Objednávateľom. Ak Objednávateľ nevie posúdiť, o vadu akej kategórie sa jedná, pre účely určenia lehoty na odstránenie väd sa bude táto požadovať za Vadu tretej úrovne (C). Prijatie nahlásenia vady Poskytovateľ bezodkladne potvrdí Objednávateľovi v JIRA a reklamovanú vadu bezplatne v stanovenej lehote, počítanej počnúc nahlásením vady v súlade s týmto bodom Servisnej zmluvy, na svoje náklady odstráni.
- 5.5. O čase a predmete odstránenia vady vykonajú Zmluvné strany záznam v JIRA.
- 5.6. Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické produkty, ako aj programové produkty iné ako Komponenty Poskytovateľa), ktoré sa statnú súčasťou IS Objednávateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov.
- 5.7. Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS RÚ, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak problémy vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy.
- 5.8. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vadu v súlade s ustanoveniami bodov 5.3 a 5.4 tohto článku Servisnej zmluvy aj v prípade, ak svoju zodpovednosť za takúto vadu neuznáva. Ak sa následne preukáže, že Poskytovateľ nebol zodpovedný za predmetnú vadu, jej odstránenie sa spravuje pravidlami (postupom a podmienkami) pre odstraňovanie a riešenie Incidentov a pre poskytovanie Služieb podpory prevádzky, ak ďalej nie je ustanovené inak. Ak odstránenie Objednávateľom nahlásenej vady považuje Poskytovateľ za zmenovú požiadavku, resp. Službu rozvoja, Poskytovateľ nie je oprávnený začať s jej odstraňovaním/ riešením až do doby, kým

zmluvné strany neustália jej povahu, t. j. či sa jedná o vadu, Incident alebo Službu rozvoja v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

- 5.9. Pre zamedzenie pochybností, nárok na zmluvnú pokutu v zmysle bodu 5.3 tohto článku Zmluvy má Objednávateľ aj v prípade, ak Poskytovateľ neuznáva zodpovednosť za vadu, teda bez ohľadu na skutočnosť, či sa následne preukáže, že Poskytovateľ za vadu nezodpovedal. Ak Poskytovateľ zjavne neoprávnene vyvolal rozpor čo do povahy vady (posledná veta bodu 5.8 tohto článku Servisnej zmluvy, má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu v zmysle bodu 5.3 tohto článku Zmluvy, pričom v takom prípade sa čas vedenia rozporu ohľadom povahy vady započítava do času na odstránenie nahlásenej vady.

## 6. Práva duševného vlastníctva

- 6.1. Na každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené výhradne na základe plnenia tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi nevypovedateľnú, časovo (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), územne a inak rozsahovo neobmedzenú a nevýhradnú a cenou podľa tejto Servisnej zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto autorského diela, najmä v súlade s § 19 Autorského zákona, ktorými sú najmä právo autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise Akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu autorského diela, vrátane metamodelu nákredu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
- 6.2. Pred nadobudnutím licencie podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy je Objednávateľ oprávnený autorské dielo použiť spôsobom predpokladaným touto Servisnou zmluvou, najmä v rozsahu a spôsobom nevyhnutným pre jeho akceptáciu.
- 6.3. Pre zamedzenie pochybností, ak je predmetom licencie v zmysle bodu 6.1. tohto článku Zmluvy Programové vybavenie – počítačový program, vzťahuje sa táto licencia rovnako na počítačový program v strojovom i zdrojovom kóde, ako aj k podkladovým materiálom na jeho vytvorenie s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).



- 6.4. Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Servisnou zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasťam plnenia predmetu Servisnej zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Servisnej zmluvy.
- 6.5. Objednávateľ je oprávnený všetky autorské diela, na ktoré sa vzťahuje licencia v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto článku Servisnej zmluvy, používať v pôvodnej alebo spracovanej či inak zmenenej podobe, samostatne alebo v súbore alebo v spojení s inými dielami či prvkami.
- 6.6. Pre zamedzenie pochybností, licencia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku Servisnej zmluvy sa vzťahuje na všetky nové verzie, úpravy a preklady autorského diela, ktoré vzniknú pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci záručných opráv podľa čl. 5 tejto Servisnej zmluvy.
- 6.7. Licenciu v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku Servisnej zmluvy poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi s účinnosťou odo dňa podpisu akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také autorské dielo súčasťou, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu autorského diela, poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi funkčnú špecifikáciu autorského diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.
- 6.8. Pre zamedzenie pochybností licencia sa nevzťahuje na SW 3. strán. Na tieto SW 3. strán sa budú aplikovať vždy konkrétne licenčné podmienky príslušného subjektu vykonávajúceho majetkové práva autora k danému softvérovému produktu, pričom Poskytovateľ sa v rámci plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Servisnej zmluvy.
- 6.9. Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa.
- 6.10. Udelenie všetkých práv uvedených v tomto článku Servisnej zmluvy nie je možné zo strany Poskytovateľa vypovedať a ani od nich odstúpiť a na ich udelenie nemá vplyv ukončenie účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ nastalo po rozhodnom momente pre udelenie takéhoto práva.
- 6.11. Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že bude osobou oprávnenou vykonávať k autorskému dielu podľa tejto Servisnej zmluvy majetkové práva autora v zmysle § 90 Autorského zákona, alebo na základe zmluvy s autorom, spoluautorom alebo vykonávateľom autorských majetkových práv k autorskému dielu najmenej v rozsahu potrebnom na udelenie, resp. zabezpečenie poskytnutia licencie podľa tejto Servisnej zmluvy. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa a prípadné právne nástupníctvo nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 6.12. Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že k autorskému dielu je oprávnený udeliť licenciu v rozsahu podľa tejto Servisnej zmluvy, a že mu nie sú známe žiadne práva tretích osôb, ktoré by bránili použitiu autorského diela alebo jeho časti Objednávateľom v zmysle licencie podľa tejto Zmluvy.
- 6.13. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej

autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a. bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
  - b. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
  - c. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 6.14. Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým národom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.
- 6.15. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela.

## **7. Bezpečnosť a ochrana informácií**

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluvne ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:

- a. ktorá sa týka zmluvnej strany (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),
  - b. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
  - 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,
  - d. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
- 7.2. Dôvernou informáciou nie je táto Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.
- 7.3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 zákona č. 18/2018 Z. z. zaviazá svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy u neho alebo u Objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.
- 7.4. Zmluvné strany konštatujú, že pri realizácii tohto zmluvného vzťahu dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb, vo vzťahu ku ktorým má Objednávateľ postavenie prevádzkovateľa osobných údajov a Poskytovateľ postavenie sprostredkovateľa osobných údajov v zmysle čl. 4 ods. 7 a 8 nariadenia 2016/679 a v zmysle § 5 písm. o) a p) zákona č. 18/2018 Z. z. Podmienky a rozsah spracúvania sú uvedené v Prílohe č. 14, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy a jej podpisom sa stáva pre zmluvné strany záväzná.
- 7.5. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.
- 7.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú 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, náhodou stratou, zmenou alebo iným

znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Servisnej 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.

- 7.7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 7.8. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Servisnej zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
- 7.9. Ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy.

## **8. Sankcie**

- 8.1 Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:
  - a. 500,- (slovom päťsto eur) za každú, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Kritického incidentu, ak omeškanie presiahne 16 (šestnásť) hodín vo výške 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Kritického incidentu, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy;
  - b. 200,- € (slovom dvesto eur) za každé, aj začaté 4 (štyri) hodiny omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Závažného incidentu, ak omeškanie presiahne 32 (tridsaťdva) hodín vo výške 400,- € (slovom štyristo eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Závažného incidentu, maximálne však vo výške jednej polovice mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
  - c. 100,- € (slovom sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Nekritického incidentu, ak omeškanie presiahne 48 (štyridsaťosem) hodín vo výške 200,- € (slovom dvesto eur) za každý ďalší aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Nekritického incidentu, maximálne však vo výške jednej štvrtiny mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,
  - d. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím trvalého riešenia Kritického incidentu podľa čl. 1 bod 1.1 písm. f. tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak neutralizácia Kritického incidentu bola vykonaná formou dočasného (náhradného) riešenia, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy,

- e. 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím plnenia v lehote dohodnutej v príslušnej objednávke podľa čl. 3 bod 3.8 písm. a. tejto Servisnej zmluvy; v prípade ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 15 (pätnásť) dní, za každý aj ďalší začatý deň omeškania má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % (pol percenta) z hodnoty objednávky, a to až do dosiahnutia 10 % (desať percent) hodnoty príslušnej objednávky,
  - f. 1.000,- € (slovom jeden tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“), pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu,
  - g. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
  - h. 10.000,- € (slovom päťdesiatisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v zmysle čl. 10 bod 10.3 tejto Servisnej zmluvy,
  - i. 500,-€ (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle čl. 10 bod 10.4 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 50.000,-€ (slovom päťdesiatisíc eur),
  - j. 1.000,-€ (slovom tisíc eur), za každý aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím súčinnosti Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bod 9.10 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 100.000,- € (slovom stotisíc eur),
  - k. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý prípad neposkytnutia súčinnosti v zmysle čl. 9 bod 9.11 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 2 (dva) pracovné dni,
  - l. 5000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov,
  - m. 50.000,- € (slovom päťdesiatisíc eur) za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy,
  - n. 10.000,- € (slovom desaťtisíc eur) ak Poskytovateľ neodovzdá Objednávateľovi pri dodaní Komponentu alebo pri ukončení tejto Servisnej zmluvy zdrojové kódy a všetky konfigurácie vývojového prostredia alebo a ich súčasti, či podpornú dokumentáciu v súlade s bodom 12.7 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.2 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“).
- 8.3 Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia

a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.

- 8.4 Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 8.1 písm. a. a b. tohto článku Servisnej zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody, najviac však do výšky mesačného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.3 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že škoda vo výške 100 % Celkovej ceny za predmet zmluvy podľa prílohy č. 8 tejto Servisnej zmluvy je maximálnou škodou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Servisnou zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Servisnej zmluvy zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.
- 8.6 Pre zamedzenie pochybností právo Objednávateľa požadovať zmluvnú pokutu, nie je žiadnym spôsobom dotknuté uplatnením nároku na zľavu z ceny za Paušálne služby podpory prevádzky v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy.

## 9. Ukončenie Servisnej zmluvy

- 9.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 (štyridsaťosem) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 9.2 Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy:
- kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
  - výpoveďou za podmienok stanovených v bode 9.3 a 9.4 tohto článku Servisnej zmluvy;
  - odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 9.6 a nasl. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 9.3 Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu písomne vypovedať s výpovednou lehotou 3 (tri mesiace), ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a to výlučne z nasledovných dôvodov:
- ak Poskytovateľ poruší túto Servisnú zmluvu podstatným spôsobom alebo
  - ak Poskytovateľ opakovane (viac ako 3x (trikrát)) počas obdobia dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov) poruší Servisnú zmluvu iným akom podstatným spôsobom.
- 9.4 Objednávateľ je oprávnený túto Servisnú zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu, a to s výpovednou lehotou 6 (šesť) mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
- 9.5 V prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidlá ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle bodu 9.10 tohto článku Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.



- 9.6. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z., § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.
- 9.7. Okrem prípadov, ktoré sú za podstatné porušenie označené v iných ustanoveniach tejto Servisnej zmluvy sa za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom považuje najmä, ak:
- je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s neutralizáciou Kritického incidentu o viac ako dvojnásobok príslušnej Doby neutralizácie incidentu alebo neutralizáciou Závažného incidentu o viac ako trojnásobok príslušnej Doby neutralizácie incidentu,
  - sa v období kalendárneho mesiaca vyskytnú viac ako 3 (tri) Kritické incidenty, s ktorých výskytom je spojené právo Objednávateľa na zľavu z ceny v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy,
  - je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s plnením objednávky v zmysle čl. 3 bod 3.1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy (čl. 3 bod 3.8 písm. a. Servisnej zmluvy) o viac ako 30 dní,
  - Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle čl. 10 bod 10.5 tejto Servisnej zmluvy, teda ak na plnení tejto Servisnej zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „Register“), pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil alebo bol z Registra vymazaný,
  - Poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.8. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:
- sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
  - Poskytovateľ vstúpi do likvidácie,
  - sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
  - komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
  - bude nepochybné, že ani po uplynutí doby v zmysle čl. 12 bod 12.6 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľ preukázateľne nie je oboznámený s IS Objednávateľa v rozsahu potrebnom na riadne a včasne poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy,
  - u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
  - Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,
  - Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. pre účasť na verejnom obstarávaní,

- i. Poskytovateľ bude v súvislosti s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy právoplatne odsúdený zo spáchania trestného činu.
- 9.9. Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ:
- a. v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 dní alebo
  - b. v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto Servisnej zmluvy o viac ako 30 (tridsať) pracovných dní.
- 9.10. Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 9.11. Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy Objednávateľom výpoveďou podľa bodu 9.3 alebo odstúpením Objednávateľa od tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 6 (šiestich) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri prevádzke IS RÚ, a to vo forme odstraňovania Kritických a Závažných incidentov, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa vo forme odstraňovania Kritických a Závažných incidentov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Servisnou zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie Incidentov predĺžených na dvojnásobok.
- 9.12. Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 3 (tri) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi bez nároku na akúkoľvek odmenu a/alebo náhradu nákladov všetku súčinnosť, ktorú bude po ňom Objednávateľ odôvodnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb pre IS RÚ, najmä, ale nie len v podobe poskytnutia potrebných informácií a vysvetlení, a to:
- a. po dobu posledných (6) šiestich mesiacov pred plánovaným ukončením tejto Servisnej zmluvy uplynutím času v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy alebo
  - b. po dobu 3 (troch) mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb pre IS RÚ, v prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy odstúpením od nej zo strany Objednávateľa alebo výpoveďou podľa bodu 9.3 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.13. Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým



na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 9.11 a 9.12 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

## 10. Subdodávatelia a kľúčoví experti

- 10.1 Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 10.2 Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy.
- 10.3 Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
- 10.4 Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 10.5 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávatelia a subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorým v súvislosti s touto Servisnou zmluvou vznikla povinnosť zápisu do Registra boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy zapísaný do Registra.
- 10.6 Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora, v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy (ďalej len „Zoznam“) a zároveň všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 9 Servisnej zmluvy, resp. následne doplnenými/ zmenenými postupom podľa bodu 10.3 tohto článku Servisnej zmluvy, ktorých neuviedol v Zozname a nie sú zapísaní v Registri. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.
- 10.7 V prípade ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nespĺnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra (resp. jeho udržiavania), má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona

- o registri partnerov verejného sektora, ktorý sa riadne a včas nezapíše do Registra, resp. bude z Registra vymazaný.
- 10.8 V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 10.6 tohto článku Servisnej zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania, maximálne však vo výške 100.000,- € (slovom stotisíc eur).
- 10.9 Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Servisnej zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z., a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 10 neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 10.10 Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto Servisnej zmluvy. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa tejto Servisnej zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- 10.11 Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 9, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, resp. zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa, ako ani v prípade aktualizácie Prílohy č. 10, t. j. zmena údajov o kľúčových expertoch, resp. zmena a/alebo doplnenie kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

## **11. Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán**

- 11.1 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je ustanovené inak, akékoľvek oznámenia, súhlas, schválenia alebo rozhodnutia vyžadované alebo predpokladané podľa tejto Servisnej zmluvy a/alebo dokumenty jednej zmluvnej strany adresované druhej zmluvnej strane, musia byť vyhotovené písomne v slovenskom jazyku a podpísané príslušnou zmluvnou stranou, resp. oboma Zmluvnými stranami, ak to vyplýva z kontextu danej písomnosti, a doručené druhej zmluvnej strane formou doporučenej zásielky, prípadne prostredníctvom kuriérskej služby, osobne alebo elektronickou poštou na nasledovné adresy:



## 12. Ostatné dojednania

- 12.1 Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa, v mieste umiestnenia infraštruktúry vládneho cloudu alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2 Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy zabezpečí Poskytovateľovi prístup k produkčnému prostrediu IS Objednávateľa, a odovzdá Poskytovateľovi úplný aktuálny zdrojový kód na základe písomného preberacieho protokolu.
- 12.3 Objednávateľ poskytuje Poskytovateľovi bezodplatne súhlas na použitie častí IS Objednávateľa a/alebo dokumentácie, ktoré sú predmetom autorskoprávnej ochrany a vo vzťahu ku ktorým je Objednávateľ oprávnený takýto súhlas udeliť v zmysle zmluvných dokumentov špecifikovaných v bode 1.1 písm. h) tejto Servisnej zmluvy, a to v rozsahu potrebnom a nevyhnutnom na účely riadneho a včasného poskytovania Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom.
- 12.4 Poskytovateľ je povinný po celý čas trvania tejto Servisnej zmluvy umožniť Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti IS Objednávateľa určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí IS Objednávateľa.
- 12.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne po dodaní zdrojového kódu a Dokumentácie podľa bodu 12.2. tohto článku Servisnej zmluvy zabezpečiť si všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy, najmä zabezpečiť si vývojové a testovacie prostredie a oboznámiť sa s IS Objednávateľa.
- 12.6 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že do času, kým nebude mať Objednávateľ za preukázané, resp. nebude zo skutkových okolností nepochybné, že Poskytovateľ si zabezpečil všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy (bod 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy), najdlhšie však po dobu 1 (jedného) mesiaca odo dňa poskytnutia zdrojových kódov a Dokumentácie v zmysle bodu 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy, nevzniká Objednávateľovi
- právo na zmluvnú pokutu za omeškanie Poskytovateľa s odstránením Incidentu v zmysle čl. 8 bod 8.1 písm. a. a b. tejto Servisnej zmluvy ani
  - právo na zľavu z ceny príslušného paušálneho poplatku v zmysle čl. 3 bod 3.6 tejto Servisnej zmluvy a ani
  - právo odstúpiť od Servisnej zmluvy v prípade, ak sa Poskytovateľ omešká s odstránením Incidentu, a to bez ohľadu na skutočnosť, či takéto omeškanie predstavuje podstatné porušenie Servisnej zmluvy alebo nepodstatné porušenie Servisnej zmluvy.
- 12.7 Poskytovateľ je povinný pri dodaní akéhokoľvek Komponentu (t. j. pri podpise akceptačného protokolu) a pri skončení tejto Servisnej zmluvy odovzdať Objednávateľovi zdrojový kód v jeho úplnej a aktuálnej podobe a všetky konfigurácie vývojového prostredia a ich súčasti a podpornú dokumentáciu (minimálne v rozsahu: použitý programovací jazyk, návod na skompilovanie a spustenie programu, príručky a návody pre použitie programu, ktorého zdrojový kód sa odovzdáva).

- 12.8 Ustanovenie bodu 12.6 tohto článku Servisnej zmluvy sa nepoužije v prípade flagrantného porušenia povinnosti zo strany Poskytovateľa, predovšetkým však v prípade ak Poskytovateľ neodstraňuje Incident vôbec, ako aj v prípade, ak Poskytovateľ nevynaloží všetky zdroje a všetko úsilie, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, za účelom riadneho a včasného odstránenia Incidentu.
- 12.9 Ustanovenia bodov 12.6 a 12.8 tohto článku Servisnej zmluvy platia rovnako aj v prípade, ak sa kedykoľvek v lehote do 3 (troch) mesiacov odo dňa poskytnutia dokumentácie v zmysle bod 12.2 tohto článku Servisnej zmluvy preukáže, resp. Poskytovateľ zistí, že IS Objednávateľa nezodpovedá aktuálnym špecifikáciám funkčných a nefunkčných požiadaviek v súlade s aktuálnou dokumentáciou k IS Objednávateľa ku dňu uzatvoreniu Servisnej zmluvy.

### **13. Záverečné ustanovenia**

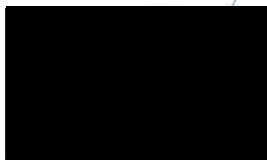
- 13.1 Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- 13.2 Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
- 13.3 Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.
- 13.4 S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z.
- 13.5 Servisná zmluva sa vyhotovuje v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 4 (štyri) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 13.6 Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.

13.7 Zmluvné stany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.

13.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:

- a. Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb;
- b. Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu;
- c. Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov;
- d. Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia;  
Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny;
- e. Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny;
- f. Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol;
- g. Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky;
- h. Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky;
- i. Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov;
- j. Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov;
- k. Príloha č. 11 – JIRA;
- l. Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky;
- m. Príloha č. 13 – Klasifikácia väd;
- n. Príloha č. 14 - Zmluva o spracúvaní osobných údajov.

Za Poskytovateľa: 8 APR. 2024  
V Bratislave dňa .....



JUDr. Andrej Holák  
generálny tajomník  
služobného úradu

Za Objednávateľa  
V Bratislave dňa 25.03.2024



Ing. Miroslav Strečanský  
predseda predstavenstva  
JUMP soft a.s.



Ing. Juraj Ondriš  
podpredseda predstavenstva  
JUMP soft a.s.



JUMP soft a.s.  
Landererova 12 · 811 09 Bratislava  
IČO 46 117 491 · DIČ 20 2323 9812  
IČ DPH SK 20 2323 9812

①

## Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb

### Obsah prílohy

1. Opis súčasného stavu
2. Služby podpory prevádzky
  - 2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky
  - 2.2. Helpdesk
  - 2.3. Postup pri riešení Incidentov/požiadaviek
  - 2.4. Parametre kvality poskytovanej služby
  - 2.5. Akceptačné konanie
3. Služby rozvoja
  - 3.1. Postup objednania Služby rozvoja
  - 3.2. Parametre kvality poskytovanej služby
  - 3.3. Akceptačné konanie
  - 3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby

## 1. Opis súčasného stavu

IS RÚ umožňuje online zverejňovanie komplexných informácií o úpadcoch a o priebehu konkurzných a reštrukturalizačných konaní. Systém prináša elektronizáciu procesov pre zúčastnené strany, automatizuje a zrýchľuje uvedené procesy, čo znamená úsporu času a financií.

IS RÚ zberá a integruje informácie z viacerých systémov ako Súdny Manažment, Obchodný vestník, Register správcov, pričom ďalšie dôležité informácie zadávajú do systému správcovia v priebehu konkurzného a reštrukturalizačného konania.

IS RÚ významne prispieva k zvýšeniu transparentnosti súdneho prostredia v Slovenskej republike. Nasadenie systému znamená veľký prínos pre verejnosť aj pre firmy, pretože:

- systém slúži ako prevencia pred uzatváraním rizikových kontraktov,
- potenciálni dlžníci sú motivovaní uhrádzať si svoje záväzky včas,
- veritelia sú v každej chvíli informovaní o vývoji konania a vedia lepšie odhadnúť mieru uspokojenia svojich pohľadávok.

IS RÚ bol dodaný a nasadený do komplexnej IT infraštruktúry Ministerstva spravodlivosti SR, pričom musel byť integrovaný s mnohými internými aj externými informačnými systémami ako Súdny Manažment, Obchodný vestník, Univerzálne bezpečné úložisko súdov, Register správcov, Register fyzických osôb, Register právnických osôb, IAM (Identity Access Management), Ústredný portál verejnej správy.

### Organizačný pohľad (Business architektúra)

Používatelia systému IS RÚ

Verejnosť

Široká verejnosť pristupuje do IS RÚ prostredníctvom dostupného linku <https://ru.justice.sk/ru-verejnost-web/>, kde sú online zverejňované informácie o konkurzných a reštrukturalizačných konaniach v štruktúrovanej forme, s možnosťou jednoduchého a efektívneho vyhľadávania podľa rôznych kritérií. Po autentifikovaní sa prostredníctvom elektronickej identifikačnej karty (eID), má strana sporu online prístup k širšej množine údajov o konaní, bez potreby osobnej návštevy správcu.

Ďalší spôsob, ako môže verejnosť pristupovať k dátam, je verejné API, s možnosťou následného automatizovaného spracovania získaných údajov v informačných systémoch klienta.

Verejnosť môže na elektronickej komunikácii so súdmi a so správcami využívať elektronické služby zverejnené na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), ako napríklad Návrh na vyhlásenie konkurzu, Návrh na povolenie reštrukturalizácie, Návrh na oddĺženie, Prihláška pohľadávky, atď.

Správcovia

Správcovia môžu po úspešnom overení svojej eID pristupovať do systému IS RÚ cez špecializovaný webový portál. Vlastníctvo eID je nevyhnutným predpokladom pre to, aby správcovia mohli používať systém. Systém im umožňuje zadávať, spravovať a zverejňovať informácie o konkurznom a reštrukturalizačnom konaní vyžadované zákonom, ako sú: zoznam pohľadávok, zoznam pohľadávok proti podstate, zoznam majetku, zoznam veriteľov, rozvrh výťažku, zápisnice zo schôdze veriteľov, lehoty, zoznam podaní správcovi, atď.

Ak správca používa svoj vlastný informačný systém pre správu konkurzov a reštrukturalizácií, môže potrebné údaje importovať do IS RÚ prostredníctvom definovaného rozhrania.

Súdy, Ministerstvo spravodlivosti SR



Sudcovia a oprávnení súdni úradníci môžu pristupovať do IS RÚ priamo z ich interných informačných systémov. Sudcovia majú prístup ku všetkým dokumentom, ktoré správca nahral ku konaniu, napr. zoznam pohľadávok. Elektronizácia prináša zrýchlenie priebehu konania a zníženie záťaže ako pre správcov, tak aj pre súdy. Zamestnanci Ministerstva spravodlivosti SR môžu efektívne vykonávať dohľad nad správcami elektronickým spôsobom.

Centrum právnej pomoci – CPP

Aplikácia Register úpadcov pre Centrum právnej pomoci umožňuje elektronické podávanie Návrhov na vyhlásenie konkurzu podľa štvrtej časti zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Keďže ide o výlučne elektronickú komunikáciu medzi Centrom právnej pomoci a súdmi, urýchľuje jednak proces spracovania a odoslania návrhu na súd, zároveň jednotnou štruktúrou informácií a implementovanými automatickými kontrolami úplnosti podania zjednodušuje aj prácu sudcom a súdnym úradníkom.

IRI – Prepojenie s centrálnym európskym portálom elektronickej justície (e-Justice)

Insolvenčné registre členských štátov obsahujú údaje v rôznej miere komplexnosti, v rozličnej štruktúre a so špecifickou terminológiou v nadväznosti na príslušnú vnútroštátnu legislatívu. Aplikácia IRI vykonáva transformácie vybraných dát z Registra úpadcov do formy, ktorá je požadovaná pre použitie v rámci prepojenia s e-Justice portálom. Zároveň vystavuje rozhranie, vďaka ktorému je možné z e-Justice portálu vyhľadávať vybraný reprezentatívny rozsah údajov o insolvenčných konaniach.

## 2. Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS RÚ v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov.

Rozšírený popis Služby:

- a) odstraňovanie Incidentov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- b) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov IS RÚ, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS RÚ,
- c) pravidelná kontrola funkčnosti IS RÚ a jeho častí (monitorovanie systému),
- d) pravidelná kontrola nastavenia IS RÚ podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS RÚ,
- e) profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS RÚ,
- f) kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- g) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS RÚ,
- h) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Incidenty, ako aj stavy IS RÚ, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Incidentov.

### 2.1 Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom systému pre správu požiadaviek,
- b) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Incidentov,
- c) prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
- d) identifikácia Incidentu, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;

- i. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení Incidentu– t.j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Incidentu; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Incidentom pre prevádzkové účely v rozsahu IS RÚ,
  - ii. neutralizácia Incidentu znamená obnovenie fungovania HW komponentu, Komponentu alebo SW komponentu tvoriaceho IS RÚ , alebo IS ako celku, alebo SW produktu 3. strany, ktorý je súčasťou IS RÚ podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,
- e) poskytovanie konzultácií o Incidentoch,
  - f) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
  - g) projektové riadenie servisných činností,
  - h) riešenie eskalácií,
  - i) poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení,
  - j) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS Objednávateľa, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
  - k) profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
    - c. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
    - d. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
    - e. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
    - f. kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
    - g. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a používateľskej,
  - l) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení,
  - m) drobné požiadavky na zmenu v rozsahu 6 MD v jednom kalendárnom mesiaci,
  - n) plniť povinnosti súvisiace s dodržiavaním kybernetickej bezpečnosti v zmysle Prílohy č. 12.

Pre zamedzenie pochybností, Objednávateľ má právo prenosu nevyčerpaných MD na drobné požiadavky na zmenu podľa bodu 2.1 písm. f) tejto Prílohy č. 1 , ktoré sú zahrnuté v mesačnom paušály podľa bodu 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy, do nasledujúcich kalendárnych mesiacov a to počas celej doby trvania tejto Zmluvy. Čerpanie prenesených MD podľa predchádzajúcej vety nesmie prekročiť rozsah 6 MD v jednom kalendárnom mesiaci.

## **2.2 Helpdesk**

Na hlásenie incidentov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2) , ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia Incidentu – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Incidentu v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do systému pre správu požiadaviek.

### 2.3 Postup pri riešení incidentov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási Incident/požiadavku najmä v systéme pre správu požiadaviek na adrese: <https://rup.jump-soft.com>, v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: [rup-team@jump-soft.com](mailto:rup-team@jump-soft.com) a/alebo telefonicky na +421 910 871 819. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje Incident podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento Incident v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v systéme pre správu požiadaviek. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/Incidentu. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť, čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Incidentu. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Incidentu. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v systéme pre správu požiadaviek dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Incident a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Incidentu.
3. Incident bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v systéme pre správu požiadaviek.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v systéme pre správu požiadaviek.
5. Všetky vyriešené požiadavky /Incidenty Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme pre správu požiadaviek. Splnenie požiadavky/Incidentu bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Incidentu najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Incidentu bude zaevidované priamo v systéme pre správu požiadaviek. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Incidentu neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v systéme pre správu požiadaviek. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Incidentu a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Incidentu ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Incidentu za akceptované a systéme pre správu požiadaviek vykoná mailovú notifikáciu.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Incidentu, doba neutralizácie Závažného Incidentu a Nekritického Incidentu sa predlžuje o dobu riešenia Kritického Incidentu, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického Incidentu definovaného príslušnou USP podľa ods.2.4.tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického Incidentu nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických Incidentov.

### 2.4 Parametre kvality poskytovanej služby

Reakčná doba Poskytovateľa na Incident Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Incident zaznamenaný do systému

JIRA alebo v prípade nedostupnosti systému JIRA od momentu nahlásenia Incidentu alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Incidentu emailom alebo nahlásením Incidentu telefonicky.

Dostupnosť služieb IS RÚ:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny podpory	8 hod.	08:00 – 16:00 hod
Servisné okno	11 hod.	20:00 – 07:00 počas pracovných dní
	24 hod	0:00 – 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov

Tabuľka č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

Pracovné hodiny Služieb podpory prevádzky Poskytovateľa sú počas pracovných dní <08:00; 16:00> (5x8). Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do Reakčnej doby ani do Doby neutralizácie Incidentu nezapočítava.

Typ požiadavky	Reakčná doba v pracovných hodinách	Doba Incidentu v pracovných hodinách	Doba neutralizácie v pracovných hodinách	Doba trvalého vyriešenia v hodinách
Kritický Incident	4	12		120
Závažný Incident	12	24		240
Nekritický Incident	24	40		300

Tabuľka č. 2

#### Zľava z ceny

Výška zľavy	Hodnota Incidentov (x)
5 %	x>10
10 %	x>15
15 %	x>21
20 %	x>27
25 %	x>33
30 %	x>39
35 %	x>45
40 %	x>51
45 %	x>57
50 %	x>63

Tabuľka č. 3

Hodnota Incidentov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

$$x = [\text{počet kritických Incidentov} \times 5] + [\text{počet závažných Incidentov} \times 3]$$

Výška zľavy závisí od počtu Incidentov, ktoré sa v danom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Incidentov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Incidenty, ktoré vznikli:

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,

- b) nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov SW komponentu, SW produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- c) nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa.

## 2.5 Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná na mesačnej báze po uplynutí každého kalendárneho mesiaca. Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je Objednávateľom akceptovaný report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb, minimálne v rozsahu podľa ods. 2.3. bod 1 tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy.

Report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky sa považuje za akceptovaný dňom jeho podpísania Objednávateľom. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísať report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky iba písomne s uvedením dôvodov. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia reportu (výkazu) o vykonaných Službách podpory prevádzky Objednávateľovi. Ak v uvedenej lehote Objednávateľ report (výkaz) ani nepodpíše, ani neodmietne podpísať s uvedením dôvodov, platí nevyvrátiteľná domnienka, že report (výkaz) sa považuje za podpísaný Objednávateľom a teda akceptovaný.

Ak Objednávateľ report (výkaz) odmietne schváliť s uvedením dôvodov, je Poskytovateľ povinný výkaz (report) doplniť, opraviť, alebo inak odstrániť dôvody, pre ktoré nebol podpísaný, alebo poskytnúť vysvetlenie, prečo neboli dané dôvody nepodpísania reportu (výkazu) Objednávateľom. Následne sú Zmluvné strany povinné vo vzájomnej súčinnosti postupovať tak, aby report (výkaz) bol vyhotovený a predložený v súlade s touto Servisnou zmluvou a čo najskôr boli splnené podmienky na jeho podpísanie, a teda akceptovanie, Objednávateľom.

### Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky: Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS RÚ, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.

Popis činností, ktoré sa vykonali:

- časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával,
- popis činnosti.

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činností vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

## 3. Služby rozvoja

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS RÚ, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novovzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS RÚ, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien.

### 3.1 Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa.

Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu. Ak je predmetom požiadavky Služba, ktorá má byť financovaná z prostriedkov Európskej únie, Objednávateľ túto skutočnosť uvedie v popise požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude:

- vlastná cenová kalkulácia
  - v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
  - v prípade komplexnej požiadavky na zmenu bude najprv predložená cenová kalkulácia na analýzu zmeny, následne po odsúhlasení oprávnenými osobami a vykonaní analýzy bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny.
- podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzu dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS RÚ budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa Zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

O priebehu realizácie zmeny bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

V prípade objednávok financovaných z prostriedkov Európskej únie, pri ktorých ešte nedošlo k plneniu z tejto objednávky a výsledky kontroly poskytovateľa prostriedkov Európskej únie neumožňujú financovanie výdavkov vzniknutých na základe predmetnej objednávky, má Objednávateľ právo odstúpiť od takejto objednávky bez akýchkoľvek sankcií.

### 3.2 Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
-----------	-------	-------------------------

<b>Kritická</b>	Defekt s dopadom na základné funkcionality IS RÚ, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS RÚ, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.  Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
<b>Normálna</b>	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS RÚ, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

### 3.3 Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby rozvoja na základe objednávky na realizáciu zmeny doručenej Objednávateľom Poskytovateľovi. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Na odovzdanie príslušného plnenia vyzve Poskytovateľ Objednávateľa písomne minimálne 2 (dva) kalendárne dni pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 2 (dvoch) kalendárnych dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa, že príslušné plnenie bolo poskytnuté a že je pripravené na odovzdanie. Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu zástupcovia obidvoch Zmluvných strán.

Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu iba písomne s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi. Pokiaľ nebude akceptačný protokol akceptovaný podpisom Objednávateľa a nebudú podľa predchádzajúcej vety doručené Objednávateľom Poskytovateľovi písomne dôvody, prečo nebol podpísaný, platí nevyvrátiteľná domnienka, že akceptačný protokol sa považuje za podpísaný a účinky podpísaného akceptačného protokolu nastali v deň odovzdávania plnenia. Ak nastane prípad podľa predchádzajúcej vety, prílohou faktúry na úhradu ceny nie je akceptačný protokol.

### 3.4 Hodnotenie kvality poskytnutej služby

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v Pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za poskytnuté služby sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu

ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.

- Akceptované – výstupom je podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity. Nevyriešené defekty (v rámci limitov) sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v lehote dohodnutej oprávnenými osobami Zmluvných strán. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný defekty (kategórie - normálna) odstrániť do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.



Požiadavka na zmenu			Číslo Zmeny
<b>Gestor (Objednávateľ):</b>		<b>Organizácia:</b>	
<b>Telefón:</b>		<b>E-mail:</b>	
<b>Projektový manažér (Objednávateľ):</b>		<b>Telefón:</b>	
<b>Dátum a čas zadania požiadavky:</b>		<b>Požadovaný termín ukončenia realizácie:</b>	
<b>Popis zmeny:</b>			
<b>Detailný popis požiadavky na zmenu:</b>			
<b>Prílohy:</b>			

**Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov**

Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov	
Číslo zmeny	
Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	
Rozsah prácnosti implementácie zmeny:	
Návrh implementácie požiadavky:	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia:	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i></li> <li>• <i>Návrh termínov testovania</i></li> <li>• <i>Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie</i></li> </ul>
Požadovaná súčinnosť interných pracovníkov Objednávateľa:	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

**Príloha č. 4a– Formulár Cenová kalkulácia**

<b>Cenová ponuka</b>	
<b>Číslo Zmeny:</b>	
<b>Predmet cenovej ponuky:</b>	
<b>Prácnosť v MD:</b>	
<b>Cenová ponuka:</b>	
<b>Ponuku pripravil:</b>	
<b>Dátum:</b>	
<b>Podpis:</b>	

Príloha č. 4b– Formulár Objednávka na Služby rozvoja

Objednávka Služieb rozvoja	
Číslo Zmeny:	
ID Objednávky:	
Predmet objednávky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Harmonogram plnenia:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

**Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny**

	<b>Plán realizácie zmeny</b> <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplnía ho Realizátor zmeny</i>		<b>Číslo Zmeny:</b>
<b>ID objednávky:</b>		<b>Dátum vystavenia objednávky:</b>	
<b>Gestor:</b>		<b>Organizácia:</b>	
<b>Projektový manažér:</b>		<b>Plánovaný termín ukončenia realizácie:</b>	
<b>Popis požiadavky na zmenu</b>			

Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol Služieb rozvoja

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Gestor:		Organizácia:	
Projektový manažér:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez Incidentov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odobzдание dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Oprávnená osoba Objednávateľa - Gestor		Oprávnená osoba Objednávateľa - Projektový manažér		Oprávnená osoba Poskytovateľa – Projektový manažér	
Meno:		Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:		Podpis:	

**Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky**

**Report činností**

Poskytovateľ	Objednávateľ
<i>obchodné meno:</i>	Ministerstvo spravodlivosti SR
<i>Adresa:</i>	Račianska 71, 813 11 Bratislava
<i>Kontakt:</i>	Kontakt:
Servisná zmluva na IS RÚ	
Report činností za <i>mesiac/rok</i> v zmysle Servisnej zmluvy (interné číslo Objednávateľa ...):	

\_\_\_\_\_  
podpis oprávnenej osoby  
Objednávateľa

\_\_\_\_\_  
podpis oprávnenej osoby  
Poskytovateľa

**Report o profylaktických činnostiach**

Report o profylaktických činnostiach sa predkladá v elektronickej forme vo formáte Microsoft Excel. Názov zasielaného súboru je SYSTÉM\_PC\_RRRR\_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac).

Štatistické hlásenie o vykonaných podporných službách			Obdobie:	MM/YYYY
ID Aktivity	ID Komponentu / Funkčnej časti	Popis vykonanej profylaktickej činnosti	Čas vykonania činnosti	Poznámka

**Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky**
**Cenník Služieb podpory prevádzky**

P. č.	Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadza DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
1.	Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky pre IS RÚ	mesiac	48	20 999 EUR	25 198,8 EUR	1 007 952 EUR	20 %	201 590,40 EUR	1 209 542,40 EUR

**Cenník Služieb rozvoja**

P. č.	Pozícia	Merná jednotka	Predpokladané množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za predpokladané množstvo v EUR bez DPH	Sadza DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za predpokladané množstvo v EUR vrátane DPH
1.	IT architekt	MD	825	300	360	247 500.00	20 %	49 500.00	297 000.00
2.	IT analytik	MD	1 345	190	228	255 550.00	20 %	51 110.00	306 660.00
3.	IT programátor/vývojár	MD	2991	190	228	568 290.00	20 %	113 658.00	681 948.00
4.	IT tester	MD	1 021	190	228	193 990.00	20 %	38 798.00	232 788.00
5.	Odborník pre IT dohľad/Quality Assurance	MD	302	300	360	90 600.00	20 %	18 120.00	108 720.00
6.	Projektový manažér IT projektu	MD	418	260	312	108 680.00	20 %	21 736.00	130 416.00
7.	Školiteľ pre IT systémy	MD	190	150	180	28 500.00	20 %	5 700.00	34 200.00
8.	Špecialista pre bezpečnosť IT	MD	358	300	360	107 400.00	20 %	21 480.00	128 880.00
9.	Špecialista pre databázy	MD	383	190	228	72 770.00	20 %	14 554.00	87 324.00
10	Špecialista pre infraštruktúry/HW špecialista	MD	473	190	228	89 870.00	20 %	17 974.00	107 844.00
Spolu:									2 115 780.00 €



**Celková cena za predmet zmluvy**

<b>Celková cena za predmet zmluvy v EUR</b>	<b>Cena v EUR bez DPH</b>	<b>Sadzba DPH v %</b>	<b>Výška DPH v EUR</b>	<b>Cena v EUR vrátane DPH</b>
	2 771 102	20	554 220,40	3 325 322,40

1. MD manday – človekodňová sadzba; 8 hodín

Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa	Stručný opis časti zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky
1.	<b>GlobalTel, a.s., Landererova 12 Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 09</b>	<b>Ing. Miroslav Strečanský - predseda</b> Krajná 16397/56C Bratislava - mestská časť Ružinov 821 04, nar. 17.01.1968 <b>Ing. Jozef Chamraz , M.B.A. - člen</b> Dvořákovo nábrežie 7529/4E Bratislava - mestská časť Staré mesto 811 02, nar. 28.02.1972	<i>Služby expertov v zmysle ponuky a koordinačné služby vyplývajúce z odborných skúseností subdodávateľa</i>
2.	<b>CNC, a.s. Borská 6 Bratislava -Karlova VES 841 04</b>	<b>Ing. Miroslav Strečanský - Predseda predstavenstva</b> Krajná 16397/56C Bratislava - mestská časť Ružinov 821 04, nar. 17.01.1968	<i>Služby expertov v zmysle ponuky</i>

## **Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov**

### **Kľúčový expert č. 1 Projektový manažér**

- a) minimálne 5-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti projektového riadenia IT projektov;
- b) minimálne 2 (dve) praktické skúsenosti (odborná prax) s realizáciou projektov/zmlúv v pozícii projektového manažéra v oblasti IT, s aplikovaním metodiky riadenia IPMA, PRINCE2 alebo ekvivalentnej, pričom minimálne jeden z týchto projektov bol zameraný na poskytovanie elektronických služieb klientom;
- c) platný certifikát projektového manažmentu IPMA minimálne úrovne „B“ alebo PRINCE 2 úrovne „Practitioner“ alebo ekvivalent daného certifikátu.

identifikácia experta: *Ondrej Urban*

### **Kľúčový expert č. 2 - Expert pre oblasť architektúry informačných systémov**

- a) minimálne 5-ročné skúsenosti v oblasti procesnej analýzy a modelovania informačných systémov;
- b) minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v oblasti návrhu IT infraštruktúry, ktorého obsahom bol návrh alebo implementácia integrácie systému na viaceré externé informačné systémy;
- c) platný certifikát s minimálnou úrovňou TOGAF Certified alebo ekvivalent;
- d) platný certifikát s minimálnou úrovňou SOA Architect alebo ekvivalent daného certifikátu.

identifikácia experta: *Martin Herceg*

### **Kľúčový expert č. 3 - SW analytik**

- a) minimálne 4-ročné praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti procesnej analýzy informačných systémov;
- b) minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti (odborná prax) s analýzou SW riešení klient-server, pričom súčasťou minimálne jedného projektu bol návrh a implementácia modulu autentifikácie pre interných alebo externých klientov systému;
- c) platný certifikát s minimálnou úrovňou OMG Certified UML Professional na úrovni Advanced alebo ekvivalent daného certifikátu (napr. IBM Certified Solution Designer - Object Oriented Analysis and Design).

identifikácia experta: *Michal Holub*

### **Kľúčový expert č. 4 - Expert pre riadenie IT procesov**

- a) minimálne 4-ročné skúsenosti s vypracovaním návrhov riešení v oblasti architektúry informačných systémov;
- b) minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti v pozícii experta pre riadenie IT procesov;
- c) minimálne 1 platný certifikát /doklad o vykonaní skúšky v oblasti riadenia a správy služieb informačných a komunikačných technológií ITIL (Information Technology Infrastructure Library) podľa EXIN (Examination Institute For Information Science) minimálne v úrovni ITIL Expert in IT Service Management; alebo ekvivalent daného certifikátu od inej akreditovanej autority;

identifikácia experta: *Juraj Ondriš*

### **Kľúčový expert č. 5 - Konzultant pre podporu riadenia prevádzky**

- a) minimálne 4-ročné skúsenosti v oblasti riadenia prevádzky IT systémov;
- b) minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti s riadením podpory IT prevádzky na úrovni L1-L3, ktorej súčasťou bola platforma klient-server s virtualizáciou, zálohovaním a správou bázy dát a sieťovej infraštruktúry vrátane aplikácií a bázy dát.

identifikácia experta: *Anton Lisý*

**Klíčový expert č. 6 - Expert pre oblasť integrácie**

- a) minimálne 4-ročné skúsenosti (odborná prax) v oblasti návrhu a implementácie integračných rozhraní informačných systémov;
  - b) minimálne 2 (dve) profesionálne praktické skúsenosti (odborná prax) v oblasti návrhu a implementácie integračných rozhraní informačných systémov v pozícii SOA experta;
  - c) certifikát pre oblasť návrhu architektúry SOA riešení alebo ekvivalent daného certifikátu.
- identifikácia experta: *Juraj Troják*

## Príloha č. 11 – JIRA

Pre IS RÚ bude plniť úlohu systému pre správu požiadaviek – systém JIRA poskytnutý Poskytovateľom.

Popis systému:

- h. spracovanie požiadaviek a Incidentov
- i. servicedesk

Možnosti zadávania požiadaviek, Incidentov a otázok prostredníctvom:

- web rozhranie koncového používateľa,
- web rozhranie riešiteľa,
- e-mail.

Jednotlivé hlásenia budú prístupné on-line v systéme pre správu požiadaviek pre IS RÚ, ktorý poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa nasledovné prehľadné zoznamy:

- nahlásených požiadaviek
- nahlásených Incidentov s priradením úrovne podľa ÚSP,
- otázok a odpovedí,
- ďalšie informácie a štatistiky po dohode medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xls.

Nad zoznamami si každý používateľ bude môcť konfigurovať filtrovanie, zároveň bude systém pre správu požiadaviek podporovať nastavovanie emailových notifikácií na základe používateľských nastavení.

K uvedeným evidenciám budú mať prístup všetky oprávnené osoby, pričom je možné definovať rôzne úrovne oprávnení (čítanie, zapisovanie, administrácia).

Dostupnosť systému pre správu požiadaviek bude z verejnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby (prihlasovacie údaje vygeneruje Poskytovateľ).

## Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky

Ustanovenia tejto prílohy sa použijú pre účely Servisnej zmluvy primerane s prihliadnutím na predmet Servisnej zmluvy a práva a povinnosti zmluvných strán v Servisnej zmluve upravené.

Pre účely tejto prílohy sa rozumie:

- 1) **Aktívom** objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Objednávateľ utrpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, databázy údajov, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, poskytované služby, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a ďalšie informácie, ktoré považuje ministerstvo za dôležité, dôverné alebo citlivé,
- 2) **Kybernetickým bezpečnostným incidentom** alebo **KBI** každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva, alebo akákoľvek udalosť ktorá má z dôvodu narušenia bezpečnosti siete a informačného systému, alebo porušenia bezpečnostnej politiky alebo záväznej metodiky negatívny vplyv na bezpečnosť alebo ktorej následkom je strata dôvernosti údajov, zničenie údajov alebo narušenie integrity systému, obmedzenie alebo odmietnutie dostupnosti základnej služby, vysoká pravdepodobnosť kompromitácie činností základnej služby alebo ohrozenie bezpečnosti informácií Objednávateľa. Bezpečnostný incident môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom,
- 3) **Oprávneným zamestnancom** zamestnanec Objednávateľa a Poskytovateľa poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, objednávky alebo projektu (napr. oprávnená osoba).
- 4) **Kritickým informačným systémom** je každý informačný systém, poskytujúci dostupnosť 24/7 (t.j. poskytujúci služby 24 hodín denne, 7 dní v týždni, s definovaným časom plánovaného výpadku), alebo informačný systém poskytujúci služby verejnosti, alebo informačný systém obsahujúci osobné údaje, alebo podporný informačný systém a technológia, nevyhnutné pre zabezpečenie dostupnosti 24/7 pre iné kritické IS.
- 5) **Dostupnosťou** je pomer celkového času z celého časového intervalu, počas ktorého možno funkčnú jednotku (systém, údaj, služba a pod.) používať, k celému zvolenému časovému intervalu. Dostupnosť zaručuje, že aktívum bude na požiadavku autorizovanej entity prístupné a schopné použitia.
- 6) **Dôvernosťou** je ochrana správ, informácií alebo uchovávaných údajov proti zneužitiu, odpočúvaniu alebo čítaniu neoprávnenými osobami. Zachovanie dôvernosti znamená, že prístup k aktívu je povolený len určenej skupine užívateľov IS alebo IKT.
- 7) **Integritou** je konzistencia komponentov a dát obsiahnutých v IS a ich zhoda s realitou. Zachovanie integrity znamená, že informačné aktíva neboli zmenené neautorizovaným alebo náhodným spôsobom.
- 8) **Kybernetickou bezpečnosťou** je stav, v ktorom sú siete a informačné systémy schopné odolávať na určitom stupni spoľahlivosti akémukoľvek konaniu, ktoré ohrozuje dostupnosť, pravosť, integritu alebo dôvernosť uchovávaných, prenášaných alebo spracúvaných údajov alebo súvisiacich služieb poskytovaných alebo prístupných prostredníctvom týchto sietí a informačných systémov.

### Článok 1

#### Základné povinnosti Poskytovateľa voči Objednávateľovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu Zmluvy

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostné politiky Objednávateľa ako prevádzkovateľa základnej služby v zmysle požiadaviek zákona č. 69/2018 Z. z. a príslušných vyhlášok o kybernetickej bezpečnosti.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje v lehote podľa bodu 12.6. tejto Servisnej zmluvy vypracovať a poskytnúť Objednávateľovi bezpečnostný projekt IS, v súlade s bezpečnostnou politikou, bezpečnostnou stratégiou a relevantnými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, s predpismi Európskej únie, najmä v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/1148 zo 6. júla 2016 o opatreniach na zabezpečenie vysokej spoločnej úrovne bezpečnosti sietí a informačných systémov v Únii, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 z 23. júla 2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zrušení smernice 1999/93/ES a zákonom č. 69/2018 Z. z.
- 3) Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť sa so smernicou Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky o bezpečnostnej politike Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky (ďalej len „bezpečnostná politika“) a so smernicou Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky o bezpečnostnej stratégii kybernetickej informačnej bezpečnosti v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky (ďalej len „kybernetickej informačnej bezpečnosti“) a postupovať pri správe IS podľa uvedených smerníc.
- 4) V prípade pripojenia IS do centrálného a jednotného prvku monitoringu bezpečnosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný realizovať kontrolné mechanizmy na sledovanie stavu bezpečnosti IS a aplikácií. Súčasne je povinný:
  - a. poskytnúť klasifikáciu spracúvaných informácií,
  - b. poskytnúť dokument riadenia a evidencie aktív,
  - c. identifikovať, popísať riešenie a implementovať riešenie rizík kybernetickej bezpečnosti,
  - d. vykonávať analýzu funkčného dopadu prvkov podporujúcich základnú službu,
  - e. hodnotenie zraniteľností a bezpečnostných aktualizácií,
  - f. poskytnúť dokumentáciu obsahujúcu retenčnú politiku pre ukladanie bezpečnostných záznamov vrátane určenia prostriedkov na zabezpečenie kontinuity riadenia kybernetickej bezpečnosti pri vzniku KBI.
- 5) Poskytovateľ sa zaväzuje, že:
  - a. bude chrániť všetky informácie poskytnuté prevádzkovateľom základnej služby tretej strane,
  - b. bude dodržiavať a prijímať bezpečnostné opatrenia treťou stranou,
  - c. pred začatím činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností oznámi Oprávnenej osobe Objednávateľa personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy formou zoznamu pracovných rolí, ktoré majú mať prístup k informáciám a údajom prevádzkovateľa základnej služby,
  - d. bude bezodkladne informovať Oprávnenú osobu Objednávateľa o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorí vykonávajú činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
  - e. oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
  - f. oboznámi svojich zamestnancov resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinnosti:
    - ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre Objednávateľa do styku; pričom povinnosť mlčanlivosti trvá počas trvania pracovného pomeru, ako aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
    - zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte prídu do styku, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu k Poskytovateľovi; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona,

- zdokumentovať všetky zásahy do IKT Objednávateľa podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Objednávateľa,
  - rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Objednávateľa a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte,
  - rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Objednávateľom,
  - vrátiť Objednávateľovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a bezpečne zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
- g. strpieť výkon kontrolných činností a auditu zo strany Objednávateľa v súlade s zákonom č. 69/2018 Z. z. a vyhláškou č. 362/2018 Z. z. spravidla jedenkrát za dva roky; v prípade podozrenia na závažné porušenie kyberbezpečnostných pravidiel kedykoľvek počas trvania práv a povinností vyplývajúcich zo Servisnej zmluvy,
- h. poskytne potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit správy a podpory IS a aplikácií, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte,
- i. poskytne potrebnú súčinnosť Objednávateľovi v prípade vykonávaného auditu správy a podpory IS, aplikácií a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu,
- j. ak predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou IS, resp. IKT Objednávateľa, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa, platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 69/2018 Z. z., zákona č. 95/2019 Z. z. a súvisiacich osobitných predpisov a neaplikuje nepožadované alebo neschválené funkcie do IS. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvného vzťahu.

## Článok 2

### **Povinnosti zamestnancov Poskytovateľa pri riadení prístupu do IS a aplikácií Objednávateľa**

- 1) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho zamestnanci a iné osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu tejto Servisnej zmluvy pre Objednávateľa, je povinný prihlasovať sa do IS a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo IS. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom a Oprávnenou osobou Objednávateľa a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu. Zamestnanec Poskytovateľa má vopred pridelenú rolu a prístupové oprávnenia potrebné na výkon jeho činnosti. Zamestnanec Poskytovateľa nesmie vykonávať iné činnosti, ako sú definované v jeho roli. Prístupové práva zamestnancov Poskytovateľa k informáciám a prostriedkom na ich spracovanie budú po ukončení pracovnoprávneho pomeru, zmluvy alebo dohody odňaté alebo upravené. Poskytovateľ zabezpečí popis nastavenia procesov pri presune práv, povinností a zodpovedností vo vzťahu ku kybernetickej bezpečnosti.
- 2) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia. Všetky činnosti privilegovaných používateľov v IS Objednávateľa musia byť logované a archivované neobmedzenú dobu. Logy musia byť dostupné odborom auditu a organizačnému útvaru zabezpečujúcemu KIB Objednávateľa.
- 3) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, že jeho zamestnanec a iná osoba realizujúca na jeho strane činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti a Oprávnenou osobou Objednávateľa. Používanie IS a IKT ministerstva tretími stranami pred i po uvedení do prevádzky musia byť monitorované, logované a evidované.
- 4) Pri práci s heslami je Poskytovateľ povinný dodržiavať nasledovné zásady:



- a. pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Objednávateľa upravuje príslušný Garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
  - b. používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objednávateľa, podľa ktorých heslo:
    - musí mať dĺžku minimálne 12 znakov,
    - musí sa skladať minimálne z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a špeciálnych znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
    - nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
    - nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
    - nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
    - pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- 5) Ak to aplikácia alebo IS dovoľuje, musí byť prvotné heslo, ktoré bolo zamestnancovi Poskytovateľa na prístup do tejto aplikácie alebo IS pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- 6) Zamestnanec Poskytovateľa a iná osoba na strane Poskytovateľa realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ručí za dôvernosc a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedá za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- 7) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí Poskytovateľa okamžite informovať Objednávateľa a nahlásiť udalosť ako KBI.
- 8) Po ukončení práce je zamestnanec Poskytovateľa a iná osoba na strane Poskytovateľa realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu s výnimkou prípadu, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená manažérom bezpečnosti Objednávateľa.

### Článok 3

#### **Pripájanie prenosných počítačov a zariadení Poskytovateľa do IS u Objednávateľa**

- 1) Prenosné počítače zamestnancov Poskytovateľa a iných osôb na strane Poskytovateľa v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy môžu byť pripájané do IS Objednávateľa len na základe nevyhnutného účelu, splnenia bezpečnostných požiadaviek a písomného súhlasu manažéra bezpečnosti Objednávateľa.
- 2) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby je zamestnanci a iné osoby, ktoré na jeho strane realizujú činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ktorí uchovávajú na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Objednávateľ, boli povinní:
  - a. chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; počítač/zariadenie nie je možné ponechať bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
  - b. okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako KBI,
  - c. ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- 3) Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti a opisu manažér bezpečnosti Objednávateľa pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia Poskytovateľa.

### Článok 4

#### **Riadenie kybernetických bezpečnostných incidentov**

Poskytovateľ je povinný zistený KBI alebo podozrenie na KBI bezodkladne, maximálne do 4 hodín, nahlásiť zaevidovaním v JIRA. Ak v čase hlásenia incidentu nastane nefunkčnosť JIRA, je povinný uvedené v rovnakej lehote nahlásiť s použitím kontaktných údajov: tel. číslo: +421 2 88891 200, resp. email: [servicedesk.mssr@justice.sk](mailto:servicedesk.mssr@justice.sk).

V rámci dokumentácie pre dodávaný IS je Poskytovateľ povinný:

- a. identifikovať a dokumentovať udalosti a riziká, ktoré môžu ohroziť dostupnosť, dôvernosc a integritu IS, alebo ktoré môžu spôsobiť prerušenie vnútorných procesov, a musí zaviesť procesy na zníženie pravdepodobnosti výskytu a vypracovať možný dopad takýchto prerušení na prevádzku IS;
- b. vytvoriť a zaviesť plány udržiavania (BCP) a plány zálohovania a obnovy prevádzky (DRP), zaisťujúce požadovanú dostupnosť informácií v rámci požadovaných časových intervalov, a ich obnovu po prerušení alebo zlyhaní kritických procesov IS;
- c. vypracovať dokumentáciu BCM a DRP pre rámec dodávaného IS,
- d. vypracovať komplexný inventár komponentov základnej služby a klasifikáciu informácií.

## Článok 5

### Vyšetrovanie kybernetických bezpečnostných incidentov

- 1) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý jeho zamestnanec a iné subjekty realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy, poskytli Objednávateľovi potrebnú súčinnosť, pri vyšetrovaní KBI.
- 2) Po vzniku KBI Poskytovateľ nesmie vykonávať akékoľvek aktivity, ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov.

## Príloha č. 13 – Klasifikácia vád

### 1. Klasifikácia Vád

Vada prvej úrovne (A) je vada, ktorá spôsobuje, že Objednávateľ nemôže IS RÚ alebo jeho časť používať alebo ovládať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti; alebo ďalšie fungovanie IS RÚ nemôže byť rozumne zaručené. Vady prvej úrovne majú potenciál spôsobiť veľkú stratu alebo úplné znemožnenie samotnej podstaty využitia IS RÚ alebo spôsobujú, že IS RÚ je nebezpečné, alebo že sa iné systémy Objednávateľa zastavia alebo poškodia. Vadou prvej úrovne je aj to, že IS RÚ nie je schopné spracovať bežnú prevádzkovú záťaž.

Vada druhej úrovne (B) je vada, ktorá, ak nie je opravená, vážne ohrozuje ďalšiu prevádzku iných častí IS RÚ. Vada druhej úrovne zapríčiňuje, že nie sú podporované niektoré časti funkcií IS RÚ bez rozumnej náhrady.

Vada tretej úrovne (C) je vada, ktorá nie je Vadou prvej úrovne (A) ani Vadou druhej úrovne (B), najmä vada, ktorá sa prejaví iba niekedy, alebo vada spôsobená drobnými konštrukčnými nedostatkami alebo je výlučne kozmetickej povahy; za bežných prevádzkových podmienok nie je stratená žiadna dôležitá funkcia IS RÚ alebo je možné pre jej prekonanie nájsť rozumnú alternatívu. Táto vada z hľadiska bezpečnosti neohrozuje prevádzku systému Objednávateľa s reálnymi dátami.

### 2. Doby v súvislosti s odstraňovaním vád

Reakčná doba je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahlásenej Vady a zaháji jej riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorá začína plynúť nahlásením vady postupom v zmysle čl. 5 bod 5.4 tejto Servisnej zmluvy. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom odstránenia vady.

Doba neutralizácie vady je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. dosiahnuť dočasný režim funkčnosti IS Objednávateľa (funkcia a plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie siete poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia; čas je počítaný iba v rámci pracovných hodín uvedených nižšie od okamihu nahlásenia vady Objednávateľom.

Doba trvalého vyriešenia je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé riešenie do IS Objednávateľa (funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie IS Objednávateľa bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci pracovných hodín uvedených nižšie od okamihu nahlásenia vady Oprávnenou osobou Objednávateľa.

Kategória vady	Doby	Požadované doby pre IS RÚ
Vada prvej úrovne (A)	Reakčná doba	4 hodiny
	Doba neutralizácie vady	12hodín
	Doba trvalého vyriešenia	120 hodín
	Reakčná doba	12 hodín

<b>Vada druhej úrovne (B)</b>	Doba neutralizácie vady	24 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	240 hodín
<b>Vada tretej úrovne (C)</b>	Reakčná doba	24 hodín
	Doba neutralizácie vady	40 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	300 hodín

Pracovné hodiny sú počas pracovných dní <08:00; 16:00> (5x8), s výnimkou štátom uznaných sviatkov. Čas mimo pracovné hodiny podľa predchádzajúcej vety sa do reakčnej doby, doby neutralizácie vady ani do doby trvalého vyriešenia nezapočítava.

## Príloha č. 14

### Zmluva o spracúvaní osobných údajov v mene prevádzkovateľa

(ďalej len „Zmluva o spracúvaní osobných údajov“) uzatvorená v zmysle čl. 28 ods. 3 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie 2016/679“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“)

#### 1. Predmet zmluvy

- 1.1. Zmluvné strany konštatujú, že pri realizácii existujúceho zmluvného vzťahu dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb, vo vzťahu ku ktorým má Objednávateľ postavenie prevádzkovateľa osobných údajov (ďalej len „Prevádzkovateľ“) a Poskytovateľ postavenie sprostredkovateľa osobných údajov (ďalej len „**Sprostredkovateľ**“) v zmysle čl. 4 ods. 7 a 8 nariadenia 2016/679 a v zmysle § 5 písm. o) a p) zákona č. 18/2018 Z. z. Zmluvné strany sa dohodli, že touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov sa bude riadiť akékoľvek spracúvanie osobných údajov Sprostredkovateľom pre Prevádzkovateľa, a to vrátane spracúvania, ktoré môže nastať v budúcnosti na základe novo uzatvorených dodatkov k existujúcemu zmluvnému vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Sprostredkovateľom. V prípade legislatívnych zmien alebo v prípade zmien v rozsahu alebo v obsahu plnenia týkajúceho sa spracúvania osobných údajov sa zmluvné strany zaväzujú doplniť dodatkom k tejto Zmluve o spracúvaní osobných údajov prílohu o údaje vyplývajúce z takýchto zmien.
- 1.2. Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v rozsahu nevyhnutnom na plnenie uzatvoreného existujúceho zmluvného vzťahu a výhradne za účelmi z neho vyplývajúcim, a to na základe pokynov Prevádzkovateľa. Toto poverenie sa vzťahuje aj na Sprostredkovateľovho ďalšieho Sprostredkovateľa (ďalej len „Subsprostredkovateľ“) zapojeného v súlade s čl. 8 tejto Zmluvy.
- 1.3. Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v rozsahu záväzkov spracúvania – účely a prostriedky spracúvania podľa čl. 28 ods. 3 nariadenia 2016/679 špecifikovanom nasledovne:
  - 1.3.1. **Kategórie dotknutých osôb:** účastníci konania, oprávnené osoby - dlžníci, veritelia, správcovia, dražobníci, exekútori, advokát, notár, sudcovia, vyšší súdni úradníci, zamestnanci Centra právnej pomoci
  - 1.3.2. **Typ osobných údajov:** najmä meno, priezvisko, adresa, údaje evidované v informačnom systéme registra úpadcov v súvislosti s informáciami o konkurzných a reštrukturalizačných konaniach meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, miesto podnikania.

1.3.3. **Účel a predmet spracúvania:** Účelom je prevádzkovať Registra úpadcov (RÚ). „Predmetom spracúvania osobných údajov je plnenie povinností z existujúceho zmluvného vzťahu (Zabezpečovanie prevádzky informačného systému z technického a z procesného hľadiska. Z pohľadu ochrany osobných údajov najmä logovanie, testovanie, vývoj softvéru, riešenie incidentov a v rámci toho prípadné nahliadnutie a oboznámenie sa s osobnými údajmi.) s cieľom zabezpečiť systémovú a aplikačnú podporu **Informačného systému Registra úpadcov (IS RÚ).**

1.3.4. **Rozsah a povaha spracúvania:** Spracúvanie osobných údajov je na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa vykonávané v rozsahu plnenia povinností Sprostredkovateľa na základe existujúceho zmluvného vzťahu (najmä logovanie, testovanie, vývoj softvéru, riešenie incidentov a v rámci toho prípadné nahliadnutie a oboznámenie sa s osobnými údajmi) s cieľom zabezpečiť systémovú a aplikačnú podporu **Informačnému systému Registra úpadcov (IS RÚ)**

1.3.5. **Doba spracúvania:** Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje po dobu trvania práv a povinností Prevádzkovateľa a teda po dobu trvania existujúceho zmluvného vzťahu. Osobné údaje spracúvané pri výkone zabezpečenia systémovej a aplikačnej podpory (napr. testovanie, riešenie incidentov, atď.) sú spracúvané maximálne 1 kalendárny rok a archivované maximálne 2 kalendárne roky. Zmluvné strany konštatujú, že logované osobné údaje sú uchovávané na serveroch Prevádzkovateľa a Sprostredkovateľ k logovaným osobným údajom len v nevyhnutnom rozsahu pristupuje vtedy, ak je nevyhnutné ich prehliadať. Sprostredkovateľ logy spracúva maximálne jeden kalendárny rok, pričom jedenkrát do roka (31.7.) logy staršie ako 7 mesiacov Sprostredkovateľ trvalo zlikviduje. Osobné údaje spracúvané súdmi pri výkone súdnej moci sú spracúvané po dobu určenú Vyhláškou Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 543/2005 Z. z. o Spravovacom a kancelárskom poriadku pre okresné súdy, krajské súdy, Špecializovaný trestný súd a vojenské súdy v Prílohe č. 10.

1.3.6. Účely a prostriedky spracúvania osobných údajov na základe tejto Zmluvy sú vždy určované a stanovené Prevádzkovateľom a aktualizované v zmysle osobitného predpisu.

## 2. Podmienky spracúvania a ochrana osobných údajov

2.1. Sprostredkovateľ je povinný postupovať pri spracúvaní osobných údajov v súlade s existujúcim zmluvným vzťahom, s touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov, s nariadením 2016/679, so zákonom č. 18/2018 Z. z. s pokynmi Prevádzkovateľa, ak boli vydané v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať osobné údaje výlučne pre účel a v rozsahu v zmysle tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov a pri spracúvaní postupovať s riadnou starostlivosťou. Sprostredkovateľ je povinný dbať na to, aby žiadna dotknutá osoba neutrpela ujmu na svojich právach, najmä práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti, a taktiež dbať na ochranu dotknutých osôb pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života a zaistiť všetky práva

dotknutých osôb, ktoré je z pozície Sprostredkovateľa povinný zaistiť podľa platných a účinných právnych predpisov.

- 2.2. Sprostredkovateľ nie je oprávnený osobné údaje dotknutých osôb ním spracúvané alebo jemu sprístupnené spracúvať nad rámec účelu stanoveného touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov alebo platnými právnymi predpismi, pokiaľ toto nie je nevyhnutné k plneniu jeho povinností podľa existujúceho zmluvného vzťahu uzatvoreného s Prevádzkovateľom (napr. testovanie, riešenie incidentov, logovanie).
- 2.3. Sprostredkovateľ je povinný umožniť Prevádzkovateľovi vykonať audit, ako aj kontrolu dodržiavania povinností v zmysle tejto Zmluvy a v zmysle čl. 28 ods. 3 písm. h) nariadenia 2016/679.
- 2.4. Sprostredkovateľ vedie záznamy o všetkých kategóriách spracovateľských činností vykonávaných pre Prevádzkovateľa v súlade s čl. 30 ods. 2 nariadenia 2016/679 a v súlade s § 37 zákona č. 18/2018 Z. z.
- 2.5. Pokiaľ Sprostredkovateľ zistí, že Prevádzkovateľ porušuje povinnosti stanovené nariadením 2016/679 alebo zákonom č. 18/2018 Z. z. odo dňa jeho účinnosti, je povinný ho na to bezodkladne upozorniť.
- 2.6. V prípade, kedy je zo strany Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky alebo iného správneho orgánu vykonaná kontrola spracúvania osobných údajov Sprostredkovateľom, či v prípade zahájenia správneho konania zo strany Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky alebo iného správneho orgánu vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov Sprostredkovateľom v zmysle tejto Zmluvy, je Sprostredkovateľ povinný túto skutočnosť okamžite oznámiť Prevádzkovateľovi a poskytnúť mu všetky informácie o priebehu a výsledkoch tejto kontroly, resp. priebehu a výsledkoch takéhoto konania.
- 2.7. Povinnosti Sprostredkovateľa týkajúce sa spracúvania osobných údajov sa Sprostredkovateľ zaväzuje plniť počas doby účinnosti existujúceho zmluvného vzťahu, ak z ustanovení tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov vyslovene nevyplýva, že majú trvať i po zániku jej účinnosti.
- 2.8. V prípade ukončenia existujúceho zmluvného vzťahu je Sprostredkovateľ povinný postupovať dôsledne v súlade s čl. 10.2. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

### **3. Technické a organizačné zásady spracúvania**

- 3.1. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť riadnu technickú a organizačnú ochranu spracúvaných osobných údajov v súlade s preukázateľnými pokynmi Prevádzkovateľa a požiadavkami uloženými mu nariadením 2016/679 a zákonom č. 18/2018 Z. z. tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky stanovené osobitnými predpismi.

- 3.2. Sprostredkovateľ so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania osobných údajov, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, je povinný pri spracúvaní osobných údajov zaistiť ochranu osobných údajov minimálne na takej úrovni, aby boli prijaté a dodržané primerané technické a organizačné opatrenia a prijaté záruky na ich dodržiavanie s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú takýmto rizikám. Pri posudzovaní primeranej úrovne bezpečnosti sa prihliada predovšetkým na riziká, ktoré predstavujú incidenty najmä v dôsledku náhodného alebo nezákonného zničenia, straty, neoprávneného alebo náhodného prístupu k osobným údajom, úplnej alebo čiastočnej zmeny osobných údajov, neoprávneného poskytnutia, prenosu osobných údajov, neodborného uchovávanía, alebo neoprávneného prístupu k takýmto osobným údajom, alebo k inému neoprávnenému spracúvaniu v rozpore s touto Zmluvou. Sprostredkovateľ zároveň použije také opatrenia, ktoré umožnia určiť a overiť, ako boli osobné údaje spracúvané a prípadne komu boli osobné údaje poskytnuté alebo kam boli prenesené.
- 3.3. Sprostredkovateľ sa zaväzuje za účelom ochrany osobných údajov zaistiť najmä, že:
- 3.3.1. prístup k osobným údajom bude umožnený výlučne povereným osobám podľa článku 7.1. tejto Zmluvy a výlučne pre účely spracúvania osobných údajov v rozsahu a za účelom stanoveným touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov, naskenovanú kópiu poverenia každej poverenej osoby Sprostredkovateľ poskytne Prevádzkovateľovi bezodkladne prostredníctvom emailu,
  - 3.3.2. pri spracúvaní osobných údajov v elektronickej podobe bude ochrana osobných údajov vhodným spôsobom zabezpečená,
  - 3.3.3. pri spracúvaní osobných údajov v inej než v elektronickej podobe budú osobné údaje uchované v miestnostiach s vhodnou úrovňou zabezpečenia.
- 3.4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje na základe písomnej žiadosti Prevádzkovateľa prijať v primeranej lehote ďalšie vhodné a primerané záruky za účelom technického a organizačného zabezpečenia osobných údajov, najmä prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom.
- 3.5. Sprostredkovateľ sa zaväzuje dokumentovať prijaté a vykonané technicko-organizačné opatrenia k zaisteniu ochrany osobných údajov v súlade s osobitnými predpismi, pričom zaisťuje, kontroluje a zodpovedá najmä za:
- 3.5.1. plnenie pokynov na spracúvanie osobných údajov poverenými osobami podľa článku 7.1. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, ktoré majú prístup k osobným údajom,
  - 3.5.2. zabránenie neoprávneným osobám pristupovať k osobným údajom a k prostriedkom ich spracúvania,



- 3.5.3. zabránenie neoprávnenému spracúvaniu záznamov, najmä čítaniu, vytváraniu, kopírovaniu, prenosu, úprave alebo vymazaniu záznamov obsahujúcich osobné údaje,
- 3.5.4. opatrenia, ktoré umožnia určiť a overiť, ako boli osobné údaje spracúvané.
- 3.6. V prípade zistenia porušenia povinností podľa tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov je Sprostredkovateľ povinný zaistiť stav zodpovedajúci jeho povinnostiam a vykonať potrebné opatrenia bezodkladne potom, čo zistí, že povinnosti porušuje.
- 3.7. V oblasti automatizovaného spracúvania osobných údajov je Sprostredkovateľ v rámci opatrení podľa predchádzajúcich odsekov povinný rovnako:
- 3.7.1. zaistiť, aby systémy na automatizované spracúvanie osobných údajov používali iba poverené osoby podľa čl. 7.1. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov,
- 3.7.2. zaistiť, aby fyzické osoby oprávnené k používaniu systémov na automatizované spracúvanie osobných údajov mali prístup iba k osobným údajom zodpovedajúcim povereniu týchto osôb,
- 3.7.3. zabrániť neoprávnenému prístupu k dátovým nosičom.
- 3.8. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že prijme zodpovedajúce opatrenia na zabezpečenie spracúvania s ohľadom na povahu spracúvaných osobných údajov a mieru rizika vrátane:
- 3.8.1. Pseudonymizácie a šifrovanie osobných údajov,
- 3.8.2. schopnosti zaistiť dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov a služieb spracúvania,
- 3.8.3. schopnosti obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzických alebo technických incidentov,
- 3.8.4. trvalej likvidácie úkonov, ktorých účel spracúvania bol vykonaním splnený a to bezodkladne po uplynutí 30 kalendárnych dní od zdokumentovaného odovzdania úkonov technickej správy alebo iných súvisiacich úkonov Prevádzkovateľovi,
- 3.8.5. procesu pravidelného posudzovania a hodnotenia účinnosti zavedených technických a organizačných opatrení pre zaistenie bezpečného spracúvania.
- 3.9. Ak vznikne v súvislosti so zavedením opatrení k zaisteniu ochrany osobných údajov podľa právnych predpisov uvedených v tomto článku potreba uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve alebo osobitnú zmluvu, zaväzuje sa Sprostredkovateľ poskytnúť všetku súčinnosť nevyhnutnú k formulácii obsahu takého dodatku, resp. zmluvy, a k uzatvoreniu takéhoto dodatku, resp. zmluvy.

#### **4. Pokyny Prevádzkovateľa**

4.1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje iba na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa. Prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii sa neočakáva a nepredpokladá. V prípade potreby prenosu osobných údajov, Sprostredkovateľ bezodkladne požiadavku na prenos osobných údajov postúpi na priame vybavenie Prevádzkovateľovi.

4.2. Prevádzkovateľ bude udeľovať Sprostredkovateľovi pokyny podľa tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, a to spôsobom vyplývajúcim z článku 11 existujúceho zmluvného vzťahu prostredníctvom osôb uvedených bode 11.1 Zmluvy a nasledovných zodpovedných osôb na strane Prevádzkovateľa a Sprostredkovateľa:

Zodpovedná osoba na strane Prevádzkovateľa:

Ing. Mgr. Mariana Bieliková, e-mail: [mariana.bielikova@justice.sk](mailto:mariana.bielikova@justice.sk), tel.: +421288891557

Poverená osoba na strane Prevádzkovateľa: projektový manažér IS RÚ,

Mgr. Dominika Slaná, e-mail: [dominika.slana@justice.sk](mailto:dominika.slana@justice.sk), tel.: +421 2 88 891 568

Zodpovedná osoba na strane Sprostredkovateľa:

Milan Lukáč, email: [gdpr@jump-soft.com](mailto:gdpr@jump-soft.com), tel.: +421 905 637 299

Poverená osoba na strane Sprostredkovateľa:

Adam Chalupecký, e-mail: [adam.chalupecky@jump-soft.com](mailto:adam.chalupecky@jump-soft.com) tel.: +421 907 956 411

4.3. Zmeny súvisiace s kontaktnými údajmi zodpovednej alebo poverenej osoby si Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ bezodkladne vzájomne oznámia.

4.4. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje bez písomných pokynov Prevádzkovateľa iba v prípade, že mu to stanovuje osobitný predpis alebo právoplatné súdne rozhodnutie. V takom prípade Sprostredkovateľ Prevádzkovateľa informuje o tejto zákonnej požiadavke alebo o takomto súdnom rozhodnutí pred začatím spracúvania.

4.5. Sprostredkovateľ sa zaväzuje informovať bezodkladne Prevádzkovateľa v prípade, že podľa jeho názoru určitý pokyn Prevádzkovateľa porušuje nariadenie 2016/679, zákon č. 18/2018 Z. z. alebo osobitný predpis.

#### **5. Súčinnosť Sprostredkovateľa**

5.1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje byť Prevádzkovateľovi nápomocný prostredníctvom vhodných technických a organizačných opatrení, pokiaľ je to možné. Súčasne sa Sprostredkovateľ zaväzuje vzhľadom na výkon práv dotknutých fyzických osôb postupovať takéto žiadosti dotknutých osôb uplatňujúcich svoje práva podľa čl. 12 až 22 nariadenia 2016/679 Prevádzkovateľovi súčasne s pripravenými podkladmi pre realizáciu práv dotknutých osôb najneskôr do piatich pracovných dní od prijatia požiadaviek na výkon práv dotknutých osôb prostredníctvom emailu [ochrana.osobnych.udajov.MSSR@justice.sk](mailto:ochrana.osobnych.udajov.MSSR@justice.sk) a súčasne na kópiu projektovému manažérovi.

- 5.2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje byť Prevádzkovateľovi nápomocný k plneniu povinností podľa čl. 32 až 36 nariadenia 2016/679 a § 39 až 43 zákona č. 18/2018 Z. z.

## 6. Povinnosť mlčanlivosti

- 6.1. Sprostredkovateľ umožní prístup k osobným údajom výlučne povereným osobám, ktoré budú vopred preukázateľne oboznámené s povahou osobných údajov a s rozsahom a s účelom ich spracúvania. Poverené osoby sú povinné zachovávať dôvernosť informácií a mlčanlivosť o všetkých okolnostiach a skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia počas výkonu svojej funkcie v súvislosti so spracúvaním osobných údajov. Povinnosť mlčanlivosti u poverených osôb trvá tak počas výkonu funkcie ako aj po skončení funkcie. Povinnosť mlčanlivosti sa vzťahuje aj na bezpečnostné opatrenia, ktorých zverejnenie by ohrozilo zabezpečenie ochrany osobných údajov.
- 6.2. Osobné údaje spracúvané v mene Prevádzkovateľa nesmie Sprostredkovateľ bez pokynu alebo súhlasu Prevádzkovateľa poskytnúť žiadnej tretej strane s výnimkou prípadov, kedy taká povinnosť vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu.
- 6.3. Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ podniknú kroky na zabezpečenie toho, aby každá fyzická osoba konajúca na základe poverenia Prevádzkovateľa alebo Sprostredkovateľa, ktorá má prístup k osobným údajom, spracúvala tieto údaje len na základe pokynov Prevádzkovateľa s výnimkou prípadov, keď sa to od nej vyžaduje podľa práva Únie alebo práva členského štátu.

## 7. Zapojenie ďalšieho sprostredkovateľa

- 7.1. Sprostredkovateľ je oprávnený zapojiť do spracúvania osobných údajov ďalšieho subsprostredkovateľa výlučne po písomnom povolení Prevádzkovateľa a to buď osobitnom alebo všeobecnom. V prípade všeobecného písomného povolenia sa Sprostredkovateľ zaväzuje Prevádzkovateľa informovať o všetkých zamýšľaných zmenách v okruhu ďalších subsprostredkovateľov a poskytnúť mu príležitosť vysloviť voči týmto zmenám námietky.
- 7.2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje ďalšiemu subsprostredkovateľovi, ktorého zapojil, aby v mene Prevádzkovateľa vykonal určité činnosti spracúvania, uložiť na základe zmluvy rovnaké povinnosti na ochranu osobných údajov, aké sú uvedené v tejto Zmluve o spracúvaní osobných údajov, a to hlavne poskytnutie dostatočných záruk, pokiaľ ide o zavedenie vhodných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky nariadenia 2016/679 a zákona o ochrane osobných údajov. Ak si nesplní ďalší uvedený subsprostredkovateľ svoje povinnosti v oblasti ochrany osobných údajov, zodpovedá Prevádzkovateľovi za splnenie jeho povinností Sprostredkovateľ.