

Zmluva

o poskytovaní služieb prevádzky a aplikačnej podpory

podľa §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka (ďalej len "Zmluva")

medzi:

Objednávateľ:	Národná dopravná autorita
Sídlo:	Námestie slobody 2902/6, 810 05, Bratislava
IČO:	55926444
DIČ:	2122181292
Štatutárny zástupca:	Mgr. Martin Erdössy - generálny riaditeľ
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	SK38 8180 0000 0070 0069 4067

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Poskytovateľ:	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
Sídlo:	Kollárova 8, 917 02 Trnava
Pracovisko:	Pribinova 25, 811 09 Bratislava
IČO:	42156424
DIČ:	2022736287
IČ DPH:	SK2022736287
Štatutárny zástupca:	Ing. Ľubomír Mindek – generálny riaditeľ
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	SK35 8180 0000 0070 0062 0789

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“)

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

Čl. I

ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1) Objednávateľ Národná dopravná autorita je rozpočtovou organizáciou Ministerstva dopravy Slovenskej republiky, zriadená Zákonom č. 332/2023 Z. z. o verejnej doprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2) Poskytovateľ je príspevková organizácia Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky (ďalej len "ministerstvo"), zriadená Zriaďovacou listinou v znení jej Dodatkov. V zmysle čl. II. ods. 2) písm. d), písm. n) a písm. w) Zriaďovacej listiny, ako aj v zmysle čl. III. písm. f), písm. o) a písm. ae) Štatútu, Poskytovateľ zabezpečuje prevádzkovanie a rozvoj Ústredného portálu verejnej správy a spoločných modulov, plnenie úloh určených ministrom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, a to predovšetkým v súvislosti

s implementáciou a prevádzkou projektov a informačných systémov v správe ministerstva. Na základe Zakladateľskej listiny a Štatútu je teda Poskytovateľ oprávnený prevádzkovať Informačný systém v rozsahu oprávnení správcu, ktorým je ministerstvo.

- 3) Na uzatvorenie tejto Zmluvy bola splnená zákonná podmienka podľa ustanovenia § 1 ods. 13 písm. q) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako "zákon o verejnom obstarávaní"), ktorá oprávňuje Objednávateľa, ktorý je verejným obstarávateľom uplatniť výnimku vo verejnom obstarávaní a uzatvoriť s Poskytovateľom túto Zmluvu.
- 4) Účelom tejto Zmluvy je dohoda Zmluvných strán na podmienkach zabezpečovania a poskytovania Prevádzky a servisnej podpory IT služieb, poskytovaných za dodržania parametrov podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, s názvom „Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)“.
- 5) Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení.

Čl. II DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV

Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy, resp. výrazy uvedené v tomto článku predstavujú ich definíciu na účely tejto Zmluvy a jej Príloh. Pojmy sa v Zmluve môžu používať v príslušnom gramatickom tvare, resp. v množnom čísle. V texte Zmluvy sa tiež môžu nachádzať ďalšie definície pojmov, ktoré nie sú definované v tomto článku Zmluvy.

„Človekodeň“ alebo „MD“ - jeden Človekodeň je práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy v trvaní celých ukončených 8 hodín vykonávania pracovných činností, do ktorých sa nezapočítavajú prestávky v práci v zmysle platných pracovnoprávných predpisov. Práca jedného Pracovníka Poskytovateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy v rozsahu kratšom ako 8 hodín alebo presahujúcom 8 hodín sa vykáže podľa vykonaných a ukončených celých Človekohodín.

„Oprávnená osoba Objednávateľa“ je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.

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

„Pracovník Poskytovateľa“ - fyzická osoba/fyzické osoby prostredníctvom, ktorých Poskytovateľ plní alebo bude plniť Služby pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, pričom všetky takéto osoby, ktoré budú plniť za Poskytovateľa úlohy pri poskytovaní Služby v

zmysle tejto Zmluvy musia byť bezúhonné, dostatočne vyškolené, odborne a kvalifikačne spôsobilé, s adekvátnymi skúsenosťami na poskytnutie Služby.

„Informačný systém pre správu požiadaviek (CA Service Desk)“ je to elektronický informačný systém, ktorý slúži predovšetkým na zaznamenávanie, správu a informovanie o vybavení akýchkoľvek požiadaviek, a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu, alebo meranie úrovne poskytovaných služieb.

„Dohoda o úrovni poskytovaných služby (SLA)“ - tvorí prílohu č. 1 Zmluvy, týka sa prevádzky Informačného systému a stanovuje požadovanú úroveň kvality poskytovania služby pre používateľov Informačného systému, nastavuje pravidlá prevádzky a údržby Informačného systému a špecifikuje zodpovednosti za poskytovanie požadovanej úrovne služieb. Z angl. „Service Level Agreement“ (SLA).

„Dopad“ je miera vplyvu incidentu, problému alebo zmeny na procesy organizácie dodávateľa a/alebo používateľa služieb. Dopad sa často zakladá na tom, ako budú ovplyvnené úrovne služieb. Dopad a naliehavosť sa používajú pri určovaní priority. Z angl. Impact.

„Katalóg služieb“ je špecifický zoznam poskytovaných služieb, ktorý tvorí súčasť prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

„L1 úroveň podpory“ je prvá úroveň kontaktu a podpory používateľa služieb. Táto úroveň je zameraná na riešenie najčastejších a rutinne riešených požiadaviek, žiadostí o službu a incidentov. V prostredí NASES je L1 úroveň podpory zastrešovaná Incident manažérmi NASES.

„L2 úroveň podpory“ je príslušná riešiteľská skupina, alebo riešiteľ za špecifickú oblasť (najmä správa IT infraštruktúry, správa IT aplikácií, správa dát) určená na riešenie incidentov, ktoré nevie úroveň L1 vyriešiť. Úroveň L2 je v prostredí NASES zastrešovaná pracovníkmi zodpovednými za infraštruktúru NASES.

„L3 úroveň podpory“ je externý dodávateľ, tretia strana, ktorá rieši incidenty, ktoré nie sú v kompetencii L2, alebo ich nevie úroveň L1 ani L2 vyriešiť.

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

„Priorita“ je kategória, ktorá určuje relatívnu dôležitosť incidentu, problému, alebo zmeny. Priorita sa určuje na základe určenia dopadu a kritickosti služby a identifikuje potrebný čas odozvy alebo riešenia incidentu, problému, príp. zmeny, alebo aj iné aspekty riešenia udalosti ako sú riešiteľská skupina, požadované zdroje na riešenie udalosti a pod.

„**Problém**“ znamená (i) príčinu Incidentu alebo (ii) predpoklad vzniku Incidentu.

„**Reakčná doba**“ je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému (po zaregistrovaní požiadavky v Informačnom systéme pre správu požiadaviek).

„**Monitoring**“ je elektronický systém pre monitorovanie prevádzky Informačných systémov (ďalej ako „IS“).

„**Doba neutralizácie Incidentu**“ je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť Neutralizáciu zaevidovaného Incidentu (nasledujúca po ukončení reakčnej doby), pričom táto doba sa končí potvrdením Objednávateľa o Neutralizácii Incidentu.

„**Incident**“ je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť ktoréhokoľvek IS prevádzkovaného Poskytovateľom a kvalita poskytovaných služieb.

„**Bezpečnostný incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, 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 ale aj nemusí prebiehať súčasne so Závažným incidentom alebo Kritickým incidentom).

„**Servisná požiadavka**“ je požiadavka Objednávateľa, na základe ktorej žiada Poskytovateľa o vykonanie činnosti alebo zásahu, prípadne poskytnutie informácie týkajúcej sa IS alebo Služby.

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

„**Kritický incident (A)**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom IS ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti IS, ktorá obmedzuje použitie IS v podstatnom rozsahu. Spôsobuje nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality systému.

„**Závažný incident (B)**“ je incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska používateľa IS. Môže spôsobiť čiastočne obmedzenú funkcionality systému.

„**Nekritický incident (C)**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IS alebo jeho funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie IS ako celku alebo jeho podstatných častí.

„**Doba vyriešenia**“ je čas od zaevidovania Servisnej požiadavky alebo Problému do potvrdenia vyriešenia Servisnej požiadavky a Problému Objednávateľom

„**Prevádzkový poriadok**“ je súbor prevádzkových postupov pre riadenie prevádzky a aplikačnej podpory IS.

„**Prevádzková doba služby**“ je časové rozpätie, počas ktorého je garantovaná dostupnosť služby na dohodnutej úrovni pre koncového používateľa.

„**Servisné okno**“ je časový interval vyplývajúci z prevádzkových hodín, počas ktorého Poskytovateľ vykonáva potrebné opravy, údržbu a aktualizácie IS.

„**Používateľ**“ je rola na strane Objednávateľa, priamo využívajúca časť alebo celú Biznis službu., tvoriacu predmet tejto Zmluvy.

Čl. III PREDMET ZMLUVY

- 1) Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať pre Objednávateľa riadne, včas a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve prevádzku a servisnú podporu IT služieb (ďalej len „**Služby**“) a záväzok Objednávateľa riadne a včas poskytnuté Služby od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa Čl. V Zmluvy vo výške podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet zmluvy v režime (10/5), od 7.00 h. do 17.00 h., v pracovných dňoch, a to počas doby platnosti tejto Zmluvy odo dňa jej účinnosti v nasledovnom rozsahu:
 - a) zriadenie IT služieb v dohodnutom rozsahu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy, ich návrh a konfigurácia,
 - b) poskytovanie prevádzky a údržby IT služieb v rozsahu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy,
 - c) riešenie incidentov a požiadaviek, havarijných stavov a problémov IT služieb v rozsahu podľa Prílohy č. 1 Zmluvy v produkčnom prostredí Poskytovateľa,
 - d) poskytovanie Dodatočných služieb a odbornej podpory nad rámec vyššie uvedeného, v rozsahu 3 Človekodní za rok, ktoré budú poskytované na písomné vyžiadanie podľa špecifických požiadaviek Objednávateľa a po vzájomnej dohode s Poskytovateľom.
- 3) Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený a plne spôsobilý na poskytovanie Služieb, a to v kvalite a úrovni dohodnutej podľa tejto Zmluvy, že má zabezpečené potrebné

personálne kapacity Pracovníkov Poskytovateľa s odbornými a technickými znalosťami a adekvátnymi skúsenosťami na poskytovanie Služieb riadne, včas a bez vád, v súlade s touto Zmluvou a platnými právnymi predpismi.

Čl. IV SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

Detailná špecifikácia, úroveň kvality, rozsah a spôsob poskytovania Služieb podľa článku III ods. 2) Zmluvy sú dohodnuté v Dohode o úrovni poskytovaných služby (SLA), ktorá tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy.

Čl. V CENA ZA SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 1) Cena za Služby, ktoré sú poskytované podľa tejto Zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán, v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, **s finančným limitom v celkovej výške 84 115,88 € bez DPH a 100 939,06 € s DPH.** V cene za Služby sú zahrnuté všetky náklady a výdavky Poskytovateľa spojené s poskytovaním Služieb.
- 2) Cena za riadne poskytovanie IT Služieb v úrovni a kvalite podľa Prílohy č. 1 a č. 2 tejto Zmluvy, je :
 - a. za predmet zmluvy uvedený v čl. III. ods. 2 písm. a) tejto zmluvy vo výške 4130,00 € bez DPH ako cena za zriadenie služieb Poskytovateľom formou jednorazového poplatku, ktorý bude uhradený spolu s prvou mesačnou faktúrou,
 - b. za predmet zmluvy uvedený v čl. III. ods. 2 písm. b) a c) tejto zmluvy vo výške 2154,33 € bez DPH ako cena pravidelného mesačného paušálu za jeden kalendárny mesiac poskytovania Služby Poskytovateľom,
 - c. za predmet zmluvy uvedený v čl. III. ods. 2 písm. d) tejto zmluvy vo výške 810,00 € bez DPH ako cena za poskytovanie Dodatočných služieb formou jednorazového ročného poplatku, ktorý bude uhradený spolu s prvou mesačnou faktúrou daného kalendárneho roku.
- 3) Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom za príslušný fakturovaný kalendárny mesiac.
- 4) Poskytovateľ vystaví faktúru za poskytnuté Služby v lehote do 15 dní odo dňa uplynutia kalendárneho mesiaca, v ktorom boli služby poskytnuté. Faktúra vystavená Poskytovateľom musí byť Objednávateľovi doručená listinne v troch exemplároch na adresu objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, alebo emailom na adresu: ekonomicke@nada.gov.sk a musí obsahovať všetky náležitosti daňového/účtovného dokladu podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky, špecifikáciu poskytovanej služby a paušálnu mesačnú cenu za Služby podľa Prílohy č. 2 Zmluvy. Splatnosť faktúry, ktorá obsahuje všetky náležitosti daňového/účtovného dokladu je 30 kalendárnych dní a

začína plynúť nasledujúci kalendárny deň po jej doručení Objednávateľovi. Cenu za poskytnuté Služby Objednávateľ uhradí na bankový účet uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Faktúra sa považuje za zaplatenú dňom pripísania fakturovanej sumy vrátane DPH na účet Poskytovateľa.

- 5) Zmluvné strany berú na vedomie, že faktúru je možné vystaviť a doručiť podľa tejto zmluvy ako aj v zmysle zákona č. 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 215/2019 Z. z.“). Takto vystavená a doručená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa § 2 ods. 2 zákona č. 215/2019 Z.z.
- 6) Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi do 5 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi bez povinnosti zaplataenia faktúry Objednávateľom, v prípade ak nespĺňa zákonné náležitosti alebo má iné zrejmé nedostatky. Oprávneným vrátením faktúry poskytovateľovi prestáva plynúť lehota jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť nasledujúci kalendárny deň po doručení opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 7) Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky alebo práva, alebo postúpiť povinnosti vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto Zmluvou.
- 8) Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Služby, aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením riadne vystavenej faktúry, a to po dobu 60 dní odo dňa omeškania so zaplatením faktúry.

Čl. VI

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytovať Objednávateľovi Služby za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, a to s odbornou starostlivosťou, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo.
- 2) Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby podľa tejto Zmluvy v súlade s platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky počas trvania tejto zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv alebo negatívny dopad na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy, najneskôr však do 2 pracovných dní odo dňa keď sa Poskytovateľ o takejto skutočnosti dozvedel.
- 3) V prípade, že Poskytovateľ poskytuje Služby prostredníctvom Pracovníkov Poskytovateľa, za Pracovníkov Poskytovateľa je zodpovedný Poskytovateľ.
- 4) Zmluvné strany sú povinné počas platnosti tejto Zmluvy vzájomne sa písomne informovať o všetkých podstatných zmenách v právnych skutočnostiach, ktoré sa týkajú

Zmluvných strán, ich právnej formy alebo ich právneho postavenia, ako aj o skutočnostiach podstatných s ohľadom na záväzky Zmluvných strán pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy.

- 5) Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie potrebné pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia tejto Zmluvy. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami, ktoré môžu súvisieť s plnením predmetu Zmluvy. Objednávateľ zodpovedá za správnosť, pravdivosť a úplnosť všetkých informácií poskytnutých Poskytovateľovi. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy.
- 6) Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť si servisnú podporu používateľov na strane klienta IT služieb podľa tejto Zmluvy vlastnou kapacitou a poskytnúť súčinnosť pri riešení servisných požiadaviek Poskytovateľovi v prípade potreby. Za týmto účelom bude vzájomne dohodnutá komunikačná matica a nastavený proces poskytovania podpory.
- 7) Objednávateľ sa zaväzuje každému jednotlivému používateľovi IT služieb podľa tejto zmluvy zabezpečiť licenciu/službu Microsoft 365 E3 alebo E5. Porušenie tohto záväzku objednávatelom bude považované za podstatné porušenia zmluvnej povinnosti.
- 8) Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti nie sú výslovne uvedené v tejto Zmluve alebo poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti nevyplýva z povahy zmluvného vzťahu, je Poskytovateľ povinný Objednávateľa vyzvať na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti a poskytnúť mu na to primeranú lehotu. Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov z tejto Zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
- 9) V prípade, že sa na činnosti vykonávané Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy aplikuje povinnosť vyplývajúca z právnych predpisov, Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci poskytovania Služby zabezpečiť súlad a dodržiavanie platných a účinných právnych predpisov, najmä zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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), zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenie 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 ruší Smernica 95/46/ES, vrátane vykonávacích právnych predpisov. Rovnako sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať

požiadavky na bezpečnosť stanovené vo Vyhláške č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy a Vyhláške č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.

- 10) Poskytovateľ je pri poskytovaní Služby podľa tejto Zmluvy povinný rešpektovať a dodržiavať Bezpečnostný projekt Informačného systému, Bezpečnostnú politiku Objednávateľa a ďalšie záväzné dokumenty Objednávateľa, najmä bezpečnostné smernice, politiky, štandardy a metodiky v záujme systematického zabezpečenia informačnej bezpečnosti, s ktorými bol preukázateľne oboznámený a ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi. Objednávateľ je povinný doručiť Poskytovateľovi na oboznámenie všetky dokumenty Objednávateľa, ktoré sú potrebné na splnenie povinnosti Poskytovateľa v zmysle tohto odseku Zmluvy. Poskytovateľ je po preukázateľnom doručení interných dokumentov povinný pri poskytovaní Služby tieto dokumenty dodržiavať.
- 11) Poskytovateľ sa pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy riadi pokynmi Objednávateľa, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Poskytovateľ je povinný upozorniť Objednávateľa na nesprávnosť jeho pokynu alebo na rozpor s touto Zmluvou alebo na rozpor s povinnosťami, ktoré vyplývajú z právnych predpisov.

Čl. VII

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

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

Čl. VIII

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 1) Ak jedna zo Zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej Zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu upravených v § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako "Obchodný zákonník").

- 2) Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť si preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej Zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov.
- 3) Povinnosť nahradiť vzniknutú škodu v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou nad rámec uhradenej zmluvnej pokuty zostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá.

ČI. IX

RIEŠENIE VZÁJOMNÝCH SPOROV A ROZPOROV

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

ČI. X

OPRÁVNENÉ OSOBY

- 1) Zmluvné strany sú povinné vzájomne si oznámiť osoby, ktoré sú oprávnené v presne určenom rozsahu zastupovať Poskytovateľa a Objednávateľa pri riešení incidentov, požiadaviek a problémov, realizácii technického a organizačného zabezpečenia alebo realizácii konkrétnych úkonov v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy. Oprávnené osoby Zmluvných strán vykonávajú oprávnenia na rôznych riadiacich úrovniach a sú vymenúvané a odvolávané príslušnou Zmluvnou stranou.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje do desať (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Poskytovateľa v presne určenom rozsahu oprávnení, pri zabezpečovaní plnení podľa tejto Zmluvy a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Objednávateľovi.
- 3) Objednávateľ sa zaväzuje do desať (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vymenovať Oprávnené osoby, ktoré budú počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnené konať za Objednávateľa v presne určenom rozsahu oprávnení a v tej istej lehote písomne oznámiť tieto osoby aj s ich oprávneniami a kontaktnými údajmi Poskytovateľovi.
- 4) Prostredníctvom osôb určených podľa tohto článku Zmluvy Zmluvné strany najmä:
 - a) zabezpečujú vzájomnú komunikáciu týkajúcu sa všetkých záležitostí súvisiacich s poskytovaním Služby podľa tejto Zmluvy,

- b) uskutočňujú organizačné a technické záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy,
 - c) zabezpečujú koordináciu ich jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s plnením tejto Zmluvy,
 - d) sledujú a odborne dohliadajú na priebeh a plnenie všetkých záväzkov podľa tejto Zmluvy,
 - e) navrhujú potrebné zmeny alebo úpravy technických riešení pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy,
 - f) zabezpečujú vzájomnú spoluprácu a súčinnosť predpokladanú touto Zmluvou.
- 5) Zmena Oprávnených osôb v zmysle tohto článku Zmluvy sa musí vykonať vo forme písomného protokolu o zmene Oprávnenej osoby. Takáto zmena Oprávnenej osoby je účinná od okamihu preukázateľného doručenia protokolu o zmene druhej zmluvnej strane.
- 6) Konanie, resp. nekonanie Oprávnenej osoby ktorejkoľvek zo Zmluvných strán sa považuje za konanie, resp. nekonanie tej Zmluvnej strany, za ktorú oprávnená osoba vystupuje, ak sa nejaké konanie, resp. nekonanie týkalo činností, na vykonanie ktorých je táto osoba oprávnená. Ak svojím konaním Oprávnená osoba prekročí rozsah oprávnení, toto konanie zaväzuje Zmluvnú stranu, za ktorú Oprávnená osoba koná len vtedy, ak druhá Zmluvná strana o prekročení rozsahu oprávnenia nevedela a s prihliadnutím na všetky okolnosti ani vedieť nemohla.

Čl. XI

MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÁT

- 1) Zmluvné strany sa zaväzujú považovať skutočnosti alebo informácie, ktoré sa dozvedeli na základe alebo v súvislosti s uzatvorením alebo realizáciou tejto Zmluvy za dôverné. Za dôverné sa tiež považujú informácie, ktoré sú predmetom obchodného alebo bankového tajomstva a osobné údaje. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie chrániť a zachovávať o nich mlčanlivosť až do doby, kedy sa tieto stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti. Dôverné informácie sa Zmluvné strany zaväzujú nezneužiť a nesprístupniť ich tretím stranám alebo neoprávneným osobám.
- 2) Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia, aby ich zamestnanci alebo spolupracujúce osoby zachovávali a dodržiavali mlčanlivosť v zmysle tohto článku Zmluvy.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažujú prípady, ak:
- a) sa jedná o dôverné informácie, ktoré sú verejne známe alebo dostupné, alebo sa stanú verejne známe alebo dostupné inak, než z dôvodu porušenia záväzku mlčanlivosti zmluvnej strany alebo z dôvodu nelegálnej činnosti inej osoby,
 - b) je Zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti,

- c) je dôverná informácia sprístupnená členom orgánov Zmluvných strán, zamestnancom Zmluvných strán, audítorom, znalcom alebo poradcom zmluvných strán, alebo iným zástupcom Zmluvných strán, ktorí sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti buď na základe Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - d) Objednávateľ poskytne dôverné informácie osobám patriacim do „Skupiny Objednávateľa“, teda subjektom organizačne alebo personálne prepojený s Objednávateľom, ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
 - e) Objednávateľ alebo iné osoby patriace do Skupiny Objednávateľa poskytnú dôverné informácie tretím osobám, s ktorými sú v zmluvnom vzťahu a ktoré garantujú rovnaký alebo porovnateľný štandard dodržiavania mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií,
 - f) Objednávateľ sprístupní informácie o skutočnostiach týkajúcich sa Zmluvy v nevyhnutnom rozsahu osobám, ktoré pre Objednávateľa vykonávajú správu alebo údržbu Informačných systémov alebo inú činnosť na základe Zmluvy.
- 4) Povinnosť mlčanlivosti zostáva zachovaná bez ohľadu na skončenie Zmluvného vzťahu na základe tejto Zmluvy.
- 5) V prípade, ak pri plnení predmetu Zmluvy bude dochádzať zo strany Objednávateľa k spracovaniu osobných údajov Poskytovateľom poverených alebo oprávnených osôb, Poskytovateľ vyhlasuje, že zabezpečil predchádzajúci písomný súhlas dotknutých osôb so spracovaním ich osobných údajov Objednávateľom, pričom Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že na ich poskytnutie má ich výslovný súhlas, ak sa tento podľa právnych predpisov vyžaduje a ďalej Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený Objednávateľovi uvedené osobné údaje poskytnúť.
- 6) Zmluvné strany sa dohodli na režime vstupu Poskytovateľa alebo Poskytovateľom poverených osôb do priestorov Objednávateľa a zotrvania v ňom takto:
- a) Poskytovateľ je oprávnený zhromažďovať a spracovávať údaje a materiály a používať zariadenia Objednávateľa mimo sídla Objednávateľa len s jeho predchádzajúcim písomným súhlasom,
 - b) Poskytovateľ je povinný vykonávať činnosti pre Objednávateľa tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo zničeniu zariadení obsahujúcich informačné aktíva, (t.j. informácie, dokumenty, systémy, médiá, aplikácie, hardvér, sieť a ostatné časti informačného systému, čo podporuje prevádzku a spracovanie informácií) alebo k neočakávanému prerušeniu ich prevádzky,
 - c) Poskytovateľ sa zaväzuje počas výkonu činností pre Objednávateľa v jeho priestoroch rešpektovať pokyny zodpovedných zamestnancov Objednávateľa,
 - d) Objednávateľ sa zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s potrebnými bezpečnostnými požiadavkami a postupmi pri práci s informačnými aktívami, čo Poskytovateľ preukázateľne potvrdí, čím sa zároveň zaviaže, že bude tieto požiadavky dodržiavať,
 - e) Poskytovateľ zodpovedá za plnenie povinností ustanovených v tomto odseku Pracovníkmi Poskytovateľa.

- 7) Ak Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy akékoľvek veci, materiály, informácie alebo dáta, ich poskytnutím nedochádza k prevodu vlastníckeho práva k nim na Poskytovateľa a Poskytovateľ je ich oprávnený použiť len v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy.
- 8) V prípade, ak Poskytovateľ v súvislosti s plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy príde do styku s dátami o klientoch, resp. zmluvných partneroch Objednávateľa, je Poskytovateľ po celú dobu poskytovania Služieb povinný zabezpečiť oddelenú správu takýchto informácií od akýchkoľvek iných informácií a dát.
- 9) Osobitné postupy pri nakladaní s informáciami a dátami, ako aj spôsob ich prenosu, šifrovanie, likvidácia, uschovávanie, iné nakladanie a tiež postup zmluvných strán pri ochrane, spracúvaní informácií a dát si Zmluvné strany môžu upraviť v osobitnej Zmluve o spracovávaní a ochrane dôverných informácií a osobných údajov. Návrh na uzatvorenie takejto Zmluvy predloží Objednávateľ Poskytovateľovi v prípade potreby osobitného postupu presahujúci rámec tejto Zmluvy.
- 10) Zmluvné strany podpisom Zmluvy potvrdzujú, že boli vzájomne poučené o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním alebo porušením.
- 11) Za porušenie povinností podľa tohto článku Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie tejto Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v súlade so zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 12) Zmluvné strany vyhlasujú, že pokiaľ príslušné právne predpisy nestanovia inak, plnením Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy nevzniká nový Informačný systém ako nové autorské dielo v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov, a to ani vo forme spracovania alebo úpravy Informačného systému.

Čl. XII

MIESTO A ČAS PLNENIA

- 1) Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Poskytovateľa. Ak to technické podmienky umožňujú, Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na tom, že Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať predmet zmluvy v režime (10/5), od 7.00h. do 17.00 h., v pracovných dňoch, a to počas doby platnosti tejto zmluvy odo dňa jej účinnosti za podmienok špecifikovaných v Prílohe č. 1 a 2 tejto Zmluvy.

Čl. XIII

KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 1) Písomnosti, oznámenia alebo právne úkony jednej Zmluvnej strany adresované druhej Zmluvnej strane, ktoré majú vplyv na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy musia byť v písomnej forme, podpísané príslušnou Zmluvnou stranou a doručené druhej Zmluvnej strane osobne, alebo elektronicky do elektronickej schránky, alebo formou doporučenej poštovej zásielky, alebo prostredníctvom kuriérskej služby, na adresu určenú na doručovanie:

pre Objednávateľa:

Národná dopravná autorita
Námestie slobody 2902/6, 810 05 Bratislava

pre Poskytovateľa:

Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
Pribinova 25, P.O.BOX 5, 810 08, Bratislava

- 2) Bežná komunikácia, ako napríklad komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných záležitostí organizačného charakteru, alebo podkladov pre fakturáciu, komunikácia v odborných a pracovných tímoch a podobne, sa bude realizovať e-mailovou komunikáciou medzi Pracovníkmi Poskytovateľa a Pracovníkmi Objednávateľa alebo medzi Oprávnenými osobami Poskytovateľa a Oprávnenými osobami Objednávateľa.
- 3) Pre prípad zmeny adresy na doručovanie sú Zmluvné strany povinné bezodkladne oznámiť druhej Zmluvnej strane novú adresu na doručovanie. Dňom doručenie oznámenia o zmene adresy na doručovanie je druhá Zmluvná strana povinná doručovať písomnosti na adresu, ktorá je uvedená v oznámení o zmene adresy na doručovanie.

ČI. XIV

SKONČENIE ZMLUVY

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva môže skončiť:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená podľa Čl. XVI ods. 1) Zmluvy,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán, ktorá musí obsahovať spôsob vysporiadania obchodno-záväzkových vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy, režim prechodu práv a povinností pri zabezpečovaní Služieb, rozsah poskytovania súčinnosti a odovzdania podstatných informácií o procesných a prevádzkových úkonoch,
 - c) písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená podľa Čl. XVI ods. 1) Zmluvy, a to aj bez uvedenia dôvodu, so šesťmesačnou výpovednou dobou, pričom výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Poskytovateľovi, so záväzkom Poskytovateľa podľa Čl. VI ods. 7) Zmluvy,

- d) písomným jednostranným odstúpením od Zmluvy z dôvodov, ktoré stanovujú všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým ustanovenie § 344 a nasl. Obchodného zákonníka alebo aj z dôvodov, ktoré výslovne ustanovuje táto Zmluva.
- 2) Zmluvné strany môžu odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, alebo aj pre nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Každé porušenie zmluvnej povinnosti, ktoré nemá charakter podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, ustanoveného v tomto článku Zmluvy, predstavuje nepodstatné porušenie zmluvnej povinnosti. Pri nepodstatnom porušení zmluvnej povinnosti môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy len v prípade, že oprávnená Zmluvná strana písomne vyzvala povinnú Zmluvnú stranu na splnenie zmluvnej povinnosti a povinná Zmluvná strana nesplní svoju zmluvnú povinnosť, ku ktorej sa zaviazala v tejto Zmluve ani v dodatočnej a primeranej lehote, ktorá jej na to bola oprávnenou Zmluvnou stranou poskytnutá.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely tejto Zmluvy sa za podstatné porušenie zmluvnej povinností Poskytovateľa považujú prípady, ak:
- a) Poskytovateľ nedodržiava úroveň dostupnosti, kvality a parametrov poskytovanej Hlavnej služby podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a táto úroveň dostupnosti je v stanovenom mesačnom období menšia ako 80,0 % dostupnosti služby,
 - b) opakované porušovanie niektorej z povinností Poskytovateľa podľa Čl. VI Zmluvy,
 - c) Poskytovateľ stratí oprávnenie potrebné pre plnenie záväzkov, ku ktorým sa zaviazal v tejto Zmluve,
 - d) Poskytovateľ vstúpi do likvidácie bez právneho nástupcu,
 - e) Poskytovateľ je preukázateľne v úpadku alebo je na jeho majetok vyhlásený konkurz, zastaví sa konkurzné konanie pre nedostatok majetku Poskytovateľa alebo sa zruší konkurz pre nedostatok majetku Poskytovateľa,
 - f) Poskytovateľ sa stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
 - g) Poskytovateľovi bol právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
 - h) štatutárny orgán Poskytovateľa alebo člen štatutárneho orgánu alebo dozorného orgánu Poskytovateľa bol právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti Trestného zákona), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti (§ 233 Trestného zákona), trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie (§ 263 Trestného zákona), trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe (§ 266 Trestného zákona), ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním v oblasti IT technológií alebo výkonom činnosti Poskytovateľa;
- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený jednostranne odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinnosti Objednávateľa, za ktoré

sa považujú prípady, ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením ceny za Služby podľa Čl. V Zmluvy, vo výške podľa Prílohy č. 2 Zmluvy o viac ako 30 dní po splatnosti a Poskytovateľ písomne vyzval Objednávateľa na zaplatenie takejto splatnej pohľadávky a poskytol mu náhradnú 3 dňovú lehotu na plnenie.

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

Čl. XV

IT PROCESY

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy budú dodržiavať IT procesy v zmysle tohto článku Zmluvy.
- 2) Manažment Incidentov:
 - a) Manažment Incidentov (IM) zahŕňa riadenie eliminácie neplánovaného prerušenia Biznis služby zadefinovanej v Prílohe č. 1, alebo riadenie eliminácie zníženia kvality v SLA zadefinovaných parametroch (t.j. odstránenie Incidentu).
 - b) Pravidlá procesu podrobne popisuje Prevádzkový poriadok Poskytovateľa "Incident Management", s ktorým Poskytovateľ oboznámi Objednávateľa bezodkladne po uzatvorení tejto zmluvy.
- 3) Manažment Problémov:

- a) Manažment Problémov zahŕňa riadenie eliminácie často sa opakujúcich a rovnakých Incidentov s veľkým dopadom na Biznis službu, pričom nie je známa príčina vzniku Incidentu, resp. riadi proaktívne riešenie Problémov ako prevenciu pred vznikom Incidentov. Objednávateľ nahlasuje dohodnutým spôsobom iba Incident, zmena klasifikácie na Problém a jeho riešenie je v kompetencii Poskytovateľa.
 - b) Pravidlá procesu podrobne popisuje Prevádzkový poriadok Poskytovateľa „Problem Management“, s ktorým Poskytovateľ oboznámi Objednávateľa bezodkladne po uzatvorení zmluvy.
- 4) Manažment Servisných požiadaviek:
- a) Manažment Servisných požiadaviek zahŕňa riadenie realizácie všetkých Požiadaviek (Service Request) zahrnutých pod Biznis službu, ktoré nie sú priamo vyvolané chybovým stavom Biznis služby (toto rieši Manažment Incidentov), ale vyžadujú:
 - realizáciu nerutinnej IT služby (JS – Jednorazová IT služba, napr. vyhľadanie a poskytnutie adhoc informácií, poskytnutie konzultácie, návrhu nového riešenia v oblasti IT infraštruktúry IT služby, zmena dát (TZ), atď.),
 - zmenu existujúceho riešenia Biznis služby (v zmysle definície procesu „Change Management“) v nastavení alebo realizácii IT služby (napr. realizácia zmien v oblasti IT infraštruktúry IT služby, resp. zmena aplikačného komponentu, zmena dát (TZ), a pod.).
 - b) Manažment Servisných požiadaviek sa podľa ich priority realizuje buď v pracovných hodinách, alebo v prípade negatívneho dopadu ich realizácie na Biznis službu v servisnom okne definovanom v Prílohe č. 1.
 - c) Pravidlá procesu podrobne popisuje Prevádzkový poriadok Poskytovateľa „Request Management“ a „Change Management“, s ktorým Poskytovateľ oboznámi Objednávateľa bezodkladne po uzatvorení zmluvy.
- 5) Informačný systém pre správu požiadaviek:
- a) Poskytovateľ na účely hlásenia a evidovania akýchkoľvek požiadaviek, a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu prevádzkuje informačný systém CA Service Desk. Zmluvné strany sa dohodli, že CA Service Desk je výlučným prostriedkom na meranie úrovne poskytovaných služieb podľa tejto Zmluvy.
 - b) Poskytovateľ je povinný zaevidovať akýkoľvek Incident bezodkladne po tom, ako sa o ňom dozvedel alebo mohol preukázateľne dozvedieť (napr. notifikáciou z monitoringu).
 - c) Poskytovateľ je povinný spracovať a vyriešiť každý zaevidovaný Incident, Servisnú požiadavku a Požiadavku na zmenu v súlade s touto Zmluvou.
 - d) Všetky vyriešené Incidenty, Servisné požiadavky a Požiadavky na zmenu musia byť zaevidované v systéme CA Service Desk. Vyriešenie každého Incidentu, Servisnej požiadavky a Požiadavky na zmenu musí byť potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa.

ČI. XVI

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Táto Zmluva sa uzatvára a Služby podľa tejto Zmluvy budú Poskytovateľom poskytované pre Objednávateľa po dobu určitú 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu na Služby dohodnutého v Čl. V ods. 1) tejto Zmluvy, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 2) Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve, sa riadia predovšetkým ustanoveniami Obchodného zákonníka a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 3) Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len prostredníctvom očíslovaných písomných dodatkov. Zmeny a dodatky k tejto Zmluve, vrátane zmien a dodatkov jej príloh, sú platné a účinné len vtedy, ak sú vyhotovené v písomnej forme, sú podpísané oboma Zmluvnými stranami a výslovne sa odvolávajú na túto Zmluvu.
- 4) V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stratia platnosť alebo sa stanú neúčinné, platnosť ostatných ustanovení Zmluvy tým nie je dotknutá. Neúčinné alebo neplatné ustanovenie sa nahradí takým, ktoré zodpovedá alebo bude čo najbližšie zodpovedať hospodárskemu zámeru a účelu Zmluvy.
- 5) Táto Zmluva, vrátane jej príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 6) Táto Zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri rovnopisy a Poskytovateľ obdrží tri rovnopisy.
- 7) Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú prílohy:
Príloha č. 1 – Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA),
Príloha č. 2 – Cena za Služby,
- 8) Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli, zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpisujú.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

Ing. Ľubomír Mindek
generálny riaditeľ

Mgr. Martin Erdössy
generálny riaditeľ