

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY A ÚDRŽBE IKT

(ďalej len „SLA Zmluva“ alebo „Zmluva“)

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 65 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov medzi:

Objednávateľ:

názov organizácie: Slovenská republika zastúpená Štátnou pokladnicou
sídlo: Radlinského 32, P. O. Box 13, 810 05 Bratislava 15
zastúpený: Ing. Jana Ďuricová, riaditeľ
IČO: 36065340
DIČ: 2021706544
IČ DPH: Štátna pokladnica nie je platcom DPH
bankové spojenie: [REDACTED]
číslo účtu IBAN: [REDACTED]

Štátna pokladnica je zriadená zákonom č. 291/2002 Z. z. o štátnej pokladnici a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

obchodné meno: Vision IT Solutions, a. s.
sídlo: Pribrinova 25, 81109 Bratislava
zapísaný v registri: Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sa, vložka č. 5127/B
zastúpený: Mgr. Ing. Gabriel Herbrik
IČO: 36815799
DIČ: 2022424008
IČ DPH: SK2022424008
bankové spojenie: [REDACTED]
číslo účtu IBAN: [REDACTED]

Poskytovateľ je/nie je platiteľom DPH (Poskytovateľ vyznačí v súlade so skutočnosťou)

(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

za nasledovných podmienok:

Preambula

- 1) Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž na obstaranie zákazky „**Servis a podpora IKT infraštruktúry – SLA 2024**“, ktorej predmetom je zabezpečenie podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačných a komunikačných technológií (ďalej tiež „IKT“).
- 2) Túto SLA Zmluvu uzatvárajú Zmluvné strany ako výsledok realizácie verejného obstarávania podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov za účelom zabezpečenia podpory prevádzky, údržby a rozvoja IKT.
- 3) Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto SLA Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

I. Definícia pojmov

- 1) Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných používaných skratkách odborných pojmov:
 - a) „**SLA**“ je poskytovanie Služieb súvisiacich s podporou prevádzky, údržbou a rozvojom IKT v zmysle tejto SLA Zmluvy a jej príloh.
 - b) „**Služby**“ sú Paušálne služby a Objednávkové služby.
 - c) „**Paušálne služby**“ sú služby popísané v čl. III bod 2) písm. a) tejto SLA Zmluvy a definované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
 - d) „**Objednávkové služby**“ sú služby popísané v čl. III bod 2) písm. b) tejto SLA Zmluvy a definované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
 - e) „**Človekoden alebo MD**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácností, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín. „**Človekohodina**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácností, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto SLA Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
 - f) „**Paušál**“ je cena za Paušálne služby poskytnuté v definovanej špecifikácii a rozsahu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, ktorý uhrádza Objednávateľ na mesačnej báze a ktorého výška je špecifikovaná v článku XI bode 1) písm. a) v spojení s Prílohou č. 4, časť A, tejto SLA Zmluvy.
 - g) „**Nadpaušál**“ je cena za služby spojené s riešením Incidentov nad rámec Paušálu, do limitu uvedeného v tabuľke 4 Prílohy č. 4 tejto Zmluvy. Jednotková cena služieb realizovaných v rámci Nadpaušálu je rovnaká ako jednotková cena ostatných služieb (prevádzková podpora - bod A.2 Prílohy č. 1, resp. ostatné Objednávkové služby - body B.2 a B.3 Prílohy č. 2) podľa tejto SLA Zmluvy.

- h) **„Incident“** je akákoľvek neočakávaná udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť IKT, akékoľvek porušenie alebo narušenie bezpečnosti a politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou IKT.
- i) **„Prevádzkový incident“** je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí IKT alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí, ani neprišlo k prelomeniu integrity zasiahnutých IKT. Za Prevádzkový incident sa považujú aj všetky ostatné Incidenty prevádzkového charakteru, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického prevádzkového incidentu.
- j) **„Kritický prevádzkový incident“** je prevádzkový Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom IKT ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti IKT, ktorá obmedzuje použitie IKT v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje aj Incident, ktorý sa prejavuje opakovane alebo má trvalý charakter.
- k) **„Bezpečnostný incident“** je charakterizovaný narušením bezpečnosti IKT prelomením jeho integrity, ako aj porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou IKT. Bezpečnostné incidenty nahlásuje Objednávateľ príslušným orgánom v zmysle zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- l) **„Reakčná doba“** je čas od nahlásenia Incidentu Objednávateľom v Informačnom systéme pre správu požiadaviek po prevzatie Incidentu na riešenie Poskytovateľom, pričom Reakčná doba musí byť v súlade s Prílohou č. 3.
- m) **„Doba vyriešenia incidentu“** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zrealizovať Odstránenie incidentu a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu alebo od zistenia Incidentu Poskytovateľom. Poskytovateľ je povinný riešiť aj Incidenty, ktoré identifikoval pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy; a to v lehote, ktorej počiatok plynutia upravuje čl. VI bod 4).
- n) **„Odstránenie incidentu“** znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IKT formou trvalého riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť IKT, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k IKT.
- o) **„Požiadavka na službu“** je požiadavka na zabezpečenie služieb Prevádzkovej podpory podľa Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy, ktorá je vystavená Objednávateľom prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek.
- p) **„Vada“** nastáva vplyvom zásahu Poskytovateľa za predpokladu, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel, v zmysle špecifikácie a požiadaviek

Objednávateľa a/alebo ak vada spôsobuje nefunkčnosť IKT alebo jeho častí. Na Vadu sa prihliada ako na Incident a rieši sa v zmysle ustanovení o riešení Incidentov.

- q) „**Informačný systém**“ (ďalej aj „IS“) je súbor softvéru a programových prostriedkov (vrátane licencií), integrácií zabezpečujúci činnosti súvisiace najmä so spracovaním (odosielanie a prijímanie, súvisiace operácie) platieb v prostredí Štátnej pokladnice, ktorý beží na IKT, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy.
- r) „**Informačné a komunikačné technológie**“ (ďalej aj „IKT“) sú technológie, ktorých opis bol súčasťou procesu verejného obstarávania zákazky „**Servis a podpora IKT infraštruktúry – SLA 2024**“, ktoré umožňujú elektronicky zaznamenávať, uchovávať, vyhľadávať, spracovávať, prenášať a šíriť informácie. Ide o kombináciu informačnej technológie a komunikačnej technológie. Uvedený dokument je považovaný za osobitnú neverejnú prílohu zmluvy.
- s) „**SW**“ je produkt/softvérové riešenie, ktoré spíňa znaky počítačového programu/počítačových programov a slúži pre fungovanie IKT vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a manuálov,
- t) „**SW tretej strany**“ je softvérový produkt/softvérové riešenie, pri ktorom majetkové práva autora, resp. právo výkonu majetkových práv autora, patria inej osobe ako Poskytovateľovi, prípadne ide o existujúci open-source SW.
- u) „**Dokumentácia**“ dokumentáciou sa rozumie technická, prevádzková, užívateľská a iná dokumentácia, dodaná v rámci poskytovania Služieb v zmysle tejto SLA Zmluvy.
- v) „**Informačný systém pre správu požiadaviek**“ je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého Objednávateľ vystavuje Požiadavky na službu, objednávky na Objednávkovú službu, a hlási Poskytovateľovi zistené Incidenty a Poskytovateľ zabezpečuje vedenie evidencie a informácie o Požiadavkách na službu, objednávkach a ich riešení, ako aj o Incidentoch a ich riešení, bez ohľadu na skutočnosť, či ide o Incidenty detegované Poskytovateľom v rámci poskytovania Základnej (príp. Rozšírenej) servisnej podpory a monitoringu IKT alebo Incidenty nahlásené Objednávateľom. Informačný systém pre správu požiadaviek v rámci tejto SLA Zmluvy zabezpečuje Poskytovateľ na svoje náklady.
- w) „**Oprávnená osoba**“ je zamestnanec Objednávateľa a Poskytovateľa, ktorý zastupuje záujmy danej Zmluvnej strany oprávnený na vykonávanie činností v zmysle tejto SLA Zmluvy.
- x) „**Dôverná informácia**“ je akýkoľvek údaj či informácia, bez ohľadu na spôsob a formu ich zachytenia (tzn. najmä, avšak nielen, elektronické súbory a listinné dokumenty, pričom povinnosti týkajúce sa ochrany informácií sa primerane vzťahujú aj na nosiče týchto informácií a opačne), s výnimkami uvedenými v čl. XIV tejto SLA Zmluvy:
 - ktorá sa týka Objednávateľa, jeho činnosti, ako i subjektov, ktorých sa týka činnosť Objednávateľa (najmä informácie o činnosti, klientoch, zamestnancoch, dodávateľoch, všetky informácie ekonomického a právneho charakteru, informácie o jeho technickom

a programovom vybavení, know-how, štúdie a správy, stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva); dôvernými informáciami sa vždy rozumejú dáta vedené v informačných systémoch Objednávateľa, v jeho zmluvných a interných dokumentoch,

- ktorá bola poskytnutá alebo sprístupnená Poskytovateľovi alebo získaná Poskytovateľom v procese prípravy, uzavierania alebo plnenia tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s tým (najmä informácie týkajúce sa predchádzajúceho verejného obstarávania, samotnej Zmluvy, zmlúv a dohôd s ňou súvisiacich, ich predmetu, obsahu a realizácie, predovšetkým však informácie o prvkoch IKT, ku ktorému sa viažu Služby podľa tejto SLA Zmluvy),
- ktorá je výslovne označená zmluvnou stranou ako „dôverná“, ak takéto označenie nie je v rozpore s predpismi, pričom sa akceptujú aj iné jazykové alebo významové ekvivalenty uvedeného výrazu, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane.

Dôvernou informáciou je aj informácia, s ktorou sa má nakladať, vzhľadom na okolnosti známe Zmluvnej strane, ako s dôvernou, alebo akákoľvek informácia, z povahy ktorej je pochopiteľné pre akúkoľvek osobu, že je dôverná, vrátane zákonom osobitne chránených kategórií údajov (napr. zákonom uložená povinnosť zachovávať mlčanlivosť, obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti, prvok kritickej infraštruktúry).

- 2) Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných skratkách právnych predpisov; všetky odkazy smerujú na právne predpisy v znení ich neskorších novelizácií, ktoré nadobudli účinnosť do dňa podpisu tejto SLA Zmluvy. Ak budú právne predpisy, na ktoré odkazuje Zmluva, nahradené novšími právnymi predpismi, bude sa pri určení povinností Poskytovateľa počas plnenia Zmluvy zohľadňovať aj nová právna úprava týkajúca sa problematiky upravenej právnym predpisom, na ktorý smeroval pôvodný odkaz.

- a) „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon.
- b) „**GDPR**“ je 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 zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
- c) „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.
- d) „**Vyhláška č. 401/2023**“ je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.

- e) „**Vyhláška č. 78/2020**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.
- f) „**Vyhláška č. 179/2020**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy.
- g) „**Vyhláška č. 362/2018**“ je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení.
- h) „**Trestný zákon**“ je zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon.
- i) „**Zákon o ITVS**“ je zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- j) „**Zákon o KB**“ je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- k) „**Zákon o ochrane osobných údajov**“ je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- l) „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- m) „**Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“ je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií).
- n) „**Zákon o VO alebo ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

II. Vyhlásenie zmluvných strán

- 1) Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi neverejnú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktorých opis bol súčasťou procesu verejného obstarávania zákazky, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 3) Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA

Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Poskytovateľ ďalej vyhlasuje, že jeho konečným užívateľom výhod nie je osoba uvedená v § 11 ods. 1 písm. c) Zákona o VO.

- 4) Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa zabezpečiť, že uzatvorením ani plnením tejto SLA Zmluvy nedôjde k rozporu so zákonom č. 289/2016 Z. z. o vykonávaní medzinárodných sankcií a o doplnení zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a teda najmä nedôjde k porušeniu akejkolvek medzinárodnej sankcie upravenej v akomkoľvek predpise o medzinárodnej sankcii podľa § 2 písm. b) uvedeného zákona.
- 5) Poskytovateľ vyhlasuje a zároveň sa zaväzuje, že žiadny z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov alebo iných osôb na jeho strane pri uzavieraní alebo plnení tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s tým nekonal ani sa nedopustí konania, ktoré je možné považovať za akúkoľvek formu korupcie. Poskytovateľ sa zároveň zaväzuje vhodnou formou oznámiť Objednávateľovi prípadné snahy o korupčné správanie identifikované na strane zamestnancov Objednávateľa. Bližšie informácie sú dostupné na webovej stránke ŠP, v časti venovanej oznamovaniu protispoločenskej činnosti: <http://www.pokladnica.sk/sk/o-nas/oznamovanie-protispolocenskej>
- 6) Objednávateľ vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci zriadeným v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, pričom spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, a je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 7) Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
- 8) Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať relevantné bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf?csrt=13349726874409781103).
- 9) Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude súčinný Objednávateľovi pri výkone auditu bezpečnosti IKT u Objednávateľa.
- 10) Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že poskytne Objednávateľovi súčinnosť pri prijímaní opatrení vyplývajúcich z riešenia zistení auditu podľa predchádzajúceho bodu 9) tohto článku Zmluvy.

- 11) Objednávateľ si vyhradzuje právo pre monitorovanie prístupu a činností zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov pre fyzické prístupy, ako aj pre kybernetické (vzdialené) prístupy k informačným systémom v správe Objednávateľa.

III. Účel a predmet zmluvy

- 1) Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie Služieb súvisiacich s podporou prevádzky a údržbou IKT podľa špecifikácie, v rozsahu a spôsobom uvedenom v tejto SLA Zmluve a jej prílohách, za účelom korektného fungovania IKT. Pokiaľ nie je výslovne ustanovené inak, Poskytovateľ poskytuje Služby pre všetky prostredia (napr. testovacie, produkčné a iné) Informačného systému (ak existuje).
- 2) Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa poskytovať Služby v oblastiach:

a) Paušálne služby:

- Základná servisná podpora a monitoring IKT (v režime 5/11) – vid' Príloha č. 1, časť A.1,
- Prevádzková podpora v rozsahu 40 človekohodín / 5 MD mesačne – vid' Príloha č. 1, časť A.2.

Bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 a Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.

b) Objednávkové služby:

- Rozšírená servisná podpora a monitoring IKT (v režime 24/7/365) – vid' Príloha č. 2, časť B.1,
- Riešenie Incidentov týkajúcich sa IKT alebo jeho komponentov v rozsahu nezahrnutom do iných kategórií plnenia podľa tejto Zmluvy – vid' Príloha č. 2, časť B.2,
- Doplnkové Objednávkové služby – vid' Príloha č. 2, časť B.3.

Bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 2 a Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.

Korelujúcim záväzkom Objednávateľa je za riadne a včas poskytnuté služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve.

- 3) Poskytovateľ poskytuje Služby spôsobom a za podmienok definovaných v tejto SLA Zmluve a jej prílohách. Postup pri realizácii Paušálnych služieb je súčasťou Prílohy č. 6. Postup pri realizácii Objednávkových služieb je súčasťou Prílohy č. 7.
- 4) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby riadne, včas a na svoje nebezpečenstvo v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Zmluve, vrátane jej príloh a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, pričom sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní Služieb

s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne s využitím dostupných odborných znalostí a skúseností v súlade s jemu známymi záujmami Objednávateľa.

IV. Miesto a termín poskytovania služieb

- 1) Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa. Ak to technické podmienky umožňujú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Prevádzková podpora sa poskytuje v rozsahu minimálne 2 MD za 1 mesiac fyzicky v sídle Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieťam Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s čl. XV SLA Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby po celú dobu trvania tejto SLA Zmluvy a Objednávkové služby v čase vyplývajúcom z objednávky. Objednávateľ je oprávnený vystavovať objednávky len počas trvania zmluvného vzťahu, pričom ich realizácia sa môže uskutočniť aj neskôr, pričom na ňu platia všetky dotknuté ustanovenia tejto SLA Zmluvy v plnom rozsahu; to platí najmä pre na objednávku za účelom využitia prípadných, do skončenia Zmluvy nespotrebovaných človekodní (MD). Zmluvné strany sú však povinné vzájomne koordinovať realizáciu objednávok tak, aby neprekročila dobu jedného roka po skončení trvania tejto Zmluvy.

V. Všeobecné práva a povinnosti zmluvných strán

- 1) Objednávateľ sa zaväzuje, pokiaľ to nevylučujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo iné zmluvné záväzky Objednávateľa:
 - a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku nevyhnutne potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa dohodnutého spôsobu a postupu poskytnutia Služieb a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy,
 - b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnemu technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
 - c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť v nevyhnutnom rozsahu priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby umožniť realizáciu vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre

poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu a energií bude znášať Objednávateľ; náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,

- d) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- e) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- f) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné dokumentačné a ďalšie materiály vzťahujúce sa k problematike IKT, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

2) Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
- b) pri plnení povinností podľa tejto SLA Zmluvy dodržiavať pokyny a podklady Objednávateľa, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto SLA Zmluvy,
- c) bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov poskytnutých mu Objednávateľom, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti,
- d) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- e) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom, Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a Objednávkových služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za predchádzajúci mesiac (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle SLA Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým službám,
- f) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- g) poskytnúť Objednávateľovi vždy aktuálny zoznam svojich zamestnancov a zamestnancov jeho prípadných subdodávateľov spolu s ich pracovnými rolami, ktorí budú mať prístup do priestorov, k IKT alebo do informačných systémov Objednávateľa,

- h) bezodkladne informovať Objednávateľa o kybernetických bezpečnostných incidentoch definovaných Zákonom o KB, ak sa objavia pri plnení tejto Zmluvy, ako aj na strane (v prostredí) Poskytovateľa alebo prípadných jeho subdodávateľov.
- i) dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, najmä Zákon o KB, Zákon o ITVS, Vyhlášku č. 78/2020, Vyhlášku č. 179/2020 a Vyhlášku č. 362/2018.

VI. Riešenie incidentov

- 1) Pre potreby tejto SLA Zmluvy delíme vzniknuté Incidenty nasledovne:
 - a) podľa charakteru:
 - Prevádzkový incident/Kritický prevádzkový incident
 - Bezpečnostný incident
 - b) podľa závažnosti:
 - Kritický,
 - Vysoký,
 - Stredný,
 - Nízky.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov Reakčné doby a Doby vyriešenia incidentov podľa Prílohy č. 3 tejto SLA Zmluvy, pričom pri riešení Bezpečnostných incidentov sa postupuje podľa ustanovení o riešení Kritických prevádzkových incidentov, pokiaľ nie je ustanovené inak. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri nahlasovaní Bezpečnostných incidentov tretím stranám a pri ich riešení, v prípade ak je za riešenie takýchto incidentov zodpovedný Objednávateľ. Poskytovateľ je povinný dodržať ustanovené Reakčné doby a Doby vyriešenia incidentov (tzn. bez akéhokoľvek prerušenia) aj v prípade, ak sa uplatňuje len Základná servisná podpora a monitoring IKT, teda režim 5/11 podľa Prílohy č. 1, časť A.1, tzn. pre všetky Incidenty nahlásené Objednávateľom alebo zistené Poskytovateľom počas doby danej režimom 5/11; riešenie týchto Incidentov aj mimo času daného rámcom režimu 5/11, pokiaľ spadajú do rámca spoľahlivosti definovanej v Prílohe č. 3, je zahrnuté v Paušále. Zároveň platí, že dĺžka Reakčných dôb a Dôb vyriešenia incidentov je pre všetky Incidenty (tzn. aj tie, ktoré vyplývajú zo zodpovednosti za vady) závislá od skutočností, či sa uplatňuje režim Základnej servisnej podpory a monitoringu IKT podľa Prílohy č. 1, časť A.1, alebo režim Rozšírenej servisnej podpory a monitoringu IKT podľa Prílohy č. 2, časť B.1, pričom pre posúdenie aplikovateľnosti jednotlivých dôb je rozhodujúce, keby bol Incident nahlásený Objednávateľom, resp. keby Incident bol alebo mal byť zistený Poskytovateľom.

- 3) Incident a jeho závažnosť nahlasuje Objednávateľ prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek, prípadne ak to situácia vyžaduje, prostredníctvom emailu alebo telefonicky. Z dôvodu naliehavosti je Kritický prevádzkový incident (Bezpečnostný incident) hlásený primárne telefonicky. V prípade, ak Objednávateľ nahlási Incident prostredníctvom emailu alebo telefonicky, Poskytovateľ bezodkladne zaeviduje Incident do Informačného systému pre správu požiadaviek.
- 4) Poskytovateľ eviduje a rieši Incidenty nahlásené Objednávateľom, najmä však Incidenty, ktoré sám identifikuje (tzn. je povinný, nakoľko ide o súčasť Základnej servisnej podpory a monitoringu IKT (Príloha č. 1, časť A.1), resp. súčasť Rozšírenej servisnej podpory a monitoringu IKT (Príloha č. 2, časť B.1)) počas poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy, pričom o tejto skutočnosti bezodkladne informuje Objednávateľa. Doba vyriešenia Incidentu plyní v tomto prípade od jeho zistenia Poskytovateľom. Ak Poskytovateľ Incident neidentifikoval z dôvodu neposkytnutia Služieb riadne a včas (napr. z dôvodu zanedbania svojich povinností v oblasti profilaktiky a monitorovania), tak Doba vyriešenia Incidentu plyní od okamihu, kedy bolo pri vynaložení odbornej a riadnej starostlivosti objektívne možné takýto Incident zistiť.
- 5) Riešenie Incidentov v medziach rámca spoľahlivosti (Príloha č. 3) je zahrnuté v cene Paušálu a vykazuje sa s nulovou (0) náročnosťou. Poskytovateľ bezplatne rieši a s nulovou (0) náročnosťou vykazuje všetky Incidenty, ktoré sa vyskytli v dôsledku vadného plnenia tejto Zmluvy poskytovateľom, tzn. riešené v rámci zodpovednosti Poskytovateľa za vady, pričom tieto incidenty nemajú žiadny vplyv na rámec spoľahlivosti podľa Prílohy č. 3, ceny a rámce, a preto nie sú riešené v prílohách Zmluvy. Po vyčerpaní rámca spoľahlivosti sa na riešenie Incidentov použijú človekodni (MD) zaplatené Objednávateľom v rámci Prevádzkovej podpory (Príloha č. 1, časť A.2), resp. nespotrebované v uplynulých mesiacoch, a pokiaľ ani toto nie je postačujúce, kryjú sa ako Nadpaušál až do výšky limitu uvedeného v tabuľke č. 4 Prílohy č. 4 tejto Zmluvy; v prípadoch podľa tejto vety sa vykazuje skutočná náročnosť. Všetky uvedené prípady Incidentov rieši Poskytovateľ iniciatívne bez potreby žiadať Objednávateľa o predchádzajúci súhlas, pokiaľ Objednávateľ pre Incidenty riešené z rámca Prevádzkovej podpory a z ustanoveného rozsahu Nadpaušálu neurčí inak. Nad rámec prípadov špecifikovaných v predchádzajúcich vetách tohto bodu je riešenie Incidentov poskytované ako Objednávková služba, ktorá podlieha režimu špecifikovanému v objednávke; pritom platí, že hoci Poskytovateľ nie je povinný tieto Incidenty bez objednávky riešiť, je o zistených Incidentoch povinný Objednávateľa informovať.
- 6) Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov postupovať nasledovne:
 - a) potvrdiť prevzatie Incidentu v zmysle Reakčnej doby pre daný Incident,
 - b) v prípade potreby zaeviduje Incident a pravidelne aktualizuje údaje v evidencii Incidentov,
 - c) e-mailom alebo telefonicky sa spojiť s Objednávateľom,

- d) v prípade potreby a ak je to možné sa pre riešenie Incidentu vzdialene pripojí k IKT,
 - e) v prípade potreby, ak to situácia vyžaduje, sa pre riešenie Incidentu dostaví do priestorov Objednávateľa,
 - f) vykoná úkony pre Odstránenie incidentu v zmysle Doby na vyriešenie incidentu podľa závažnosti Incidentu (zahŕňa najmä potrebné nápravné a preventívne opatrenia, prípadne návrhy na vykonanie opatrení, ktorých realizácia presahuje predmet tejto SLA Zmluvy) podľa Prílohy č. 3 tejto SLA Zmluvy,
 - g) po Odstránení incidentu bezodkladne informuje Objednávateľa a vykáže náročnosť riešenia prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek (následne taktiež v Mesačnom akceptačnom protokole podľa Prílohy č. 8 tejto SLA Zmluvy),
- Na postup pri riešení Incidentov sa taktiež vzťahuje Príloha č. 6 tejto Zmluvy.

VII. Riešenie Požiadaviek na službu

- 1) Poskytovateľ podľa tohto článku rieši požiadavky Objednávateľa v rozsahu služieb Prevádzkovej podpory definovaných v Prílohe č. 1 (v časti A.2.2) tejto zmluvy na základe Požiadavky na službu zadanej od Objednávateľa prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek. Pre odstránenie pochybností sa uvádza, že služby Základnej servisnej podpory a monitoringu IKT (Príloha č. 1, časť A.1), sú vykonávané kontinuálne počas celej doby trvania Zmluvy, tzn. uplatňuje sa režim 5/11, pokiaľ nie je Objednávateľom objednaná Rozšírená servisná podpora a monitoring IKT (Príloha č. 2, časť B.1), v ktorom prípade sa počas objednávky krytého obdobia uplatňuje režim 24/7/365.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Požiadaviek na službu postupovať nasledovne:
 - a) potvrdí prevzatie Požiadavky na službu najneskôr nasledujúci pracovný deň od zaevidovania požiadavky Objednávateľom,
 - b) pravidelne aktualizuje údaje v evidencii požiadaviek,
 - c) e-mailom alebo telefonicky sa spojí s Objednávateľom,
 - d) navrhne spôsob, termín riešenia (v prípade ak nie je požadovaný termín riešenia Objednávateľom) a predpokladanú náročnosť Požiadavky na službu,
 - e) bezodkladne informuje Objednávateľa o posune termínu riešenia a/alebo zmene predpokladanej náročnosti o minimálne 1 MD (8 človekohodín),
 - f) po akceptácii návrhu riešenia Objednávateľom zrealizuje požiadavku v zmysle návrhu a dohodnutého termínu riešenia resp. v zmysle požadovaného termínu Objednávateľom,

- g) po zrealizovaní požiadavky Poskytovateľ vykáže náročnosť danej požiadavky prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek (následne taktiež v Mesačnom akceptačnom protokole podľa Prílohy č. 8 tejto SLA Zmluvy),
- h) bezodkladne informuje Objednávateľa v prípade, ak pri poskytovaní Paušálnych služieb identifikuje možné prekročenie rozsahu Paušálu. S realizáciou ďalších Požiadaviek na službu pokračuje až po súhlase Objednávateľa.

Postup pri riešení Požiadaviek na službu je definovaný v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy.

VIII. Akceptácia Paušálnych služieb

- 1) Objednávateľ je povinný potvrdiť akceptáciu alebo vyjadriť nesúhlas s akceptáciou zrealizovanej Požiadavky na službu (čl. VII) a/alebo s riešením Incidentu (čl. VI) do piatich (5) pracovných dní od vyriešenia Požiadavky na službu/Incidentu prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek. V prípade, ak tak Objednávateľ neučiní, zrealizovaná Požiadavka na službu a/alebo vyriešenie Incidentu sa považujú za akceptované.
- 2) V prípade, ak Objednávateľ nesúhlasí s akceptáciou, uvedie výhrady v rámci Informačného systému pre správu požiadaviek. Zmluvné strany sa dohodnú na vyriešení výhrad do piatich (5) pracovných dní. Ak sa tak neudeje eskalujú výhrady na Oprávnené osoby Zmluvných strán.
- 3) Poskytovateľ zašle prostredníctvom e-mailu najneskôr do desiateho (10) dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca na Objednávateľa Mesačný akceptačný protokol, ktorý je súčasťou Prílohy č. 8 tejto SLA Zmluvy a ktorého neoddeliteľnou súčasťou je Výkaz prác..
- 4) Mesačný akceptačný protokol obsahuje okrem dielčích Požiadaviek na službu a Incidentov aj stav čerpania človekodní (MD) platených Objednávateľom v rámci Paušálu. V prípade, ak je rozsah prác za daný kalendárny mesiac menší ako ustanovený počet človekodní (MD), zbytok človekodní (MD) sa presúva a pripočítava k počtu človekodní (MD) za ďalšie obdobia. Naopak, v prípade ak je rozsah prác za daný kalendárny mesiac vyšší ako ustanovený počet človekodní (MD), bude v rámci Mesačného akceptačného protokolu uvedená položka na samostatnú fakturáciu. To však platí len v prípade, ak zvýšený rozsah prác (čerpania človekodní (MD)) v danom kalendárnom mesiaci nie je krytý kladným zostatkom človekodní (MD) z predchádzajúcich období.
- 5) Nevyčerpaný kladný zostatok človekodní (MD) z predchádzajúcich období môže byť kedykoľvek počas trvania Zmluvy použitý Objednávateľom na objednanie Objednávkových služieb, ktoré sa v rozsahu krytom nevyčerpaným kladným zostatkom človekodní (MD) z predchádzajúcich období nefakturujú; čerpanie sa zachytí v najbližšom Mesačnom akceptačnom protokole.

- 6) Objednávateľ je povinný potvrdiť akceptáciu alebo vyjadriť nesúhlas s akceptáciou Mesačného akceptačného protokolu prostredníctvom e-mailu do piatich (5) pracovných dní od doručenia Mesačného akceptačného protokolu. V prípade, ak tak Objednávateľ neučiní, Mesačný akceptačný protokol sa považuje za akceptovaný.
- 7) V prípade, ak Objednávateľ vzniesol odôvodnené pripomienky k Mesačnému akceptačnému protokolu v stanovenej lehote, Poskytovateľ je povinný zapracovať výhrady do dvoch (2) pracovných dní.

IX. Riešenie Objednávkových služieb

- 1) Objednávateľ má právo na objednanie Rozšírenej servisnej podpory a monitoringu IKT podľa Prílohy č. 2, časť B.1 tejto SLA Zmluvy. V takomto prípade Objednávateľ vystaví objednávku, ktorú zašle na Poskytovateľa prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek.
- 2) Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, služby Rozšírenej servisnej podpory a monitoringu IKT je Poskytovateľ povinný poskytovať po vystavení objednávky od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po odoslaní objednávky po dobu stanovenú v objednávke (vždy celé kalendárne mesiace), v zmysle špecifikácie a parametrov podľa Prílohy č. 2 v spojení s Prílohou č. 3 tejto SLA Zmluvy.
- 3) Spôsobom uvedeným v bode 1) tohto článku objednáva Objednávateľ aj ďalšie Objednávkové služby špecifikované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Na parametre Objednávkových služieb spojených s riešením Incidentov podľa časti B.2 Prílohy č. 2 tejto Zmluvy sa vzťahuje jej článok VI. (Riešenie incidentov). Doplnkové Objednávkové služby podľa časti B.3 Prílohy č. 2 tejto Zmluvy poskytne Poskytovateľ v termíne určenom Objednávateľom. Fakturácia ďalších Objednávkových služieb prebieha podľa pravidiel a rámca platného pre Objednávkové služby (čl. XI. bod 1 písm. b), čl. XI. bod 4, v spojení s Prílohou č. 4, tabuľka č. 3 a 4 tejto Zmluvy).
- 4) Iba pre odstránenie pochybnosti sa uvádza, že celkový rámec pre Objednávkové služby uvedený v čl. XI. bod 1 písm. b) tejto Zmluvy je maximom, ktoré je Objednávateľ oprávnený čerpať, avšak nie je povinný ho vyčerpať, tzn. poskytovanie Objednávkových služieb a ich fakturácia zo strany Poskytovateľa prebieha len v rozsahu určenom (objednanom) Objednávateľom.

X. Akceptácia Objednávkových služieb

- 1) Objednávkové služby uvedené v časti B.1 Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, tzn. Rozšírená servisná podpora a monitoring IKT sa vykazujú a akceptujú spôsobom uvedeným v jej článku VIII. (Akceptácia Paušálnych služieb). Zmluvné strany sa pred realizáciou objednávky dohodnú (s účinnosťou pre

konkrétny prípad alebo aj pre rovnaké typy Objednávkových služieb do budúcnosti), či ďalšie Objednávkové služby, tzn. podľa časti B.2 a B.3 Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, sa vykážu a akceptujú spôsobom podľa článku VIII. (Akceptácia Paušálnych služieb) alebo prostredníctvom Akceptačného protokolu uvedeného v Prílohe č. 9 (spravidla sa použije v prípade, ak daná Objednávková služba predstavuje relatívne samostatný celok, ktorého súlad so Zmluvou je vhodné odsúhlasiť samostatne, prípadne ak doba jeho realizácie spadá do viacerých kalendárnych mesiacov). Akceptačný protokol podľa Prílohy č. 9 zasiela Poskytovateľ Objednávateľovi e-mailom na odsúhlasenie.

- 2) Objednávateľ je povinný potvrdiť akceptáciu alebo vyjadriť nesúhlas s akceptáciou Akceptačného protokolu k Objednávkovým službám prostredníctvom e-mailu do piatich (5) pracovných dní od doručenia Akceptačného protokolu k Objednávkovým službám. V prípade, ak tak Objednávateľ neučiní, Akceptačný protokol k Objednávkovým službám sa považuje za akceptovaný.
- 3) V prípade, ak Objednávateľ vzniesol odôvodnené pripomienky k Akceptačnému protokolu k Objednávkovým službám v stanovenej lehote, Poskytovateľ je povinný zapracovať výhrady do dvoch (2) pracovných dní.
- 4) Poskytovateľ je povinný odovzdať časť zdrojového kódu počítačového programu, alebo skriptu vytvoreného alebo upraveného Poskytovateľom v súvislosti s realizáciou každej Objednávkovej služby v prípade, že táto udalosť nastala. Odovzdanie upraveného kódu počítačového programu, alebo skriptu je súčasťou Akceptačného protokolu k Objednávkovým službám.

XI. Cena a platobné podmienky

- 1) Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:
 - a) Paušálne služby vo výške 14 200,00 eur (slovom: štrnásťtisícdivesto eur) mesačne bez DPH, t. j. 17 040,00 eur (slovom: sedemnášťtisícštyridsať eur) mesačne s DPH a prípadný Nadpaušál. Suma za Paušálne služby na 36 mesiacov predstavuje kumulatívne 511 200,00 eur (slovom: päťstojedenásťtisícdivesto eur) bez DPH, t. j. 613 440,00 eur (slovom: šesťstotrinásťtisícštyristoštyridsať eur) s DPH.
 - b) Objednávkové služby v maximálnej výške 511 200,00 eur (slovom: päťstojedenásťtisícdivesto eur) bez DPH, t. j. 613 440,00 eur (slovom: šesťstotrinásťtisícštyristoštyridsať eur) s DPH počas účinnosti tejto SLA zmluvy. Táto maximálna výška ceny za Objednávkové služby je určená vo výške 100% z ceny z celkovej ceny za Paušálne služby.

Cena za Služby podľa písmena a) a b) tohto článku SLA Zmluvy je bližšie definovaná v Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy a tvorí rámec Zmluvy.

- 2) Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 1) písm. a) tohto článku SLA Zmluvy mesačne, za predchádzajúci mesiac na základe Objednávateľom akceptovaného Mesačného akceptačného protokolu, avšak s výnimkou fakturácie za mesiac december. Za mesiac december sa môže cena za Paušálne služby fakturovať aj koncom mesiaca december na základe dohody Zmluvných strán. Prípadná cena za Služby Nadpaušál v rámci mesiaca december bude v takomto prípade prenesená do nasledujúcej faktúry.
- 3) Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb. To isté platí aj ohľadom poslednej faktúry za poskytované Paušálne služby, ak sa zmluvný vzťah neskončí pri uplynutí celého kalendárneho mesiaca. V prípade potreby sa toto pravidlo použije aj na doplatok za Rozšírenú servisnú podporu a monitoring IKT.
- 4) Doplatok za Objednávkovú službu Rozšírená servisná podpora a monitoring IKT (Príloha č. 2, časť B.1, v spojení s Prílohou č. 4, tabuľka č. 2) fakturuje Poskytovateľ vždy spolu s Paušálnymi službami podľa bodu 2) tohto článku Zmluvy. Ďalšie Objednávkové služby (Príloha č. 2, časť B.2 a B.3) fakturuje poskytovateľ vždy po akceptácii Akceptačného protokolu podľa čl. X. tejto Zmluvy s tým, že cena za jeden človekoden (MD) poskytovania týchto služieb je rovnaká ako cena za jeden človekoden (MD) Paušálnej služby Prevádzková podpora (Tabuľka č. 3 v Prílohe č. 4 Zmluvy). Ak sa však vyššie uvedené ďalšie Objednávkové služby podľa dohody Zmluvných strán vykazujú a akceptujú na mesačnej báze (čl. X bod 1 veta druhá tejto Zmluvy), postupuje sa podľa prvej vety tohto bodu.
- 5) Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry vždy do desiatich (10) kalendárnych dní od začiatku nároku na fakturáciu podľa bodov 2) a 4) tohto článku SLA Zmluvy. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v platnom znení a jej povinnými prílohami sú kópie príslušných akceptačných protokolov podľa čl. VIII a čl. X tejto SLA Zmluvy podpísané Oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán. V prípade jej neúplnosti (tzn. aj vtedy, ak nie sú priložené akceptačné protokoly podľa predchádzajúcej vety) alebo formálnej či obsahovej nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej, doplnenej, resp. novej faktúry Objednávateľovi.

- 6) Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi za predpokladu, že faktúra bude spĺňať všetky požiadavky v zmysle bodu 5) tohto článku SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru v elektronickej forme a túto zaslať na e-mailovú adresu: [REDACTED]
V prípade zmeny e-mailovej adresy, na ktorú má byť zasielaná elektronická faktúra, je Objednávateľ povinný novú e-mailovú adresu bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi.
- 7) Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 8) Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9) Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny za Služby, za predpokladu, že takéto omeškanie je spôsobené objektívnymi dôvodmi, nie vinou Objednávateľa a za predpokladu, že o týchto dôvodoch Objednávateľ upovedomil Poskytovateľa včas a bezodkladne.
- 10) Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto SLA Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto SLA Zmluvy.

XII. Záruka a odstraňovanie väd poskytnutých Služieb počas záruky

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, že bola požadovaná Služba odovzdaná riadne, včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou IKT, resp. v súlade s objednávkou.
- 2) V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude autorské dielo, Poskytovateľ zodpovedá tiež za to, že také dielo je bez právnych väd a Objednávateľovi budú udelené príslušné licenčné oprávnenia v súlade s čl. XIII tejto SLA Zmluvy.
- 3) Na všetky plnenia dodané podľa tejto SLA Zmluvy, pri ktorých to je vecne možné, Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí plnenia podľa SLA Zmluvy, tzn. po uvedenú dobu garantuje, že plnenie bude spôsobilé slúžiť na dohodnutý účel; to neplatí ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Objednávateľa.

- 4) Ak majú poskytnuté Služby Vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých Vadách. Vady oznamuje Objednávateľ prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek. Ide o nasledovné typy Vád:
- a) Kritická vada zodpovedá Kritickému prevádzkovému incidentu alebo Bezpečnostnému incidentu a nastáva i/ ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel v zmysle špecifikácie a požiadaviek a/alebo vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného systému alebo jeho časti aká zodpovedá vyššie uvedeným Incidentom, prípadne ii/ ak sa výsledok poskytnutých Služieb prejavuje narušením bezpečnosti IKT prelomením jeho integrity, ako aj porušením bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou IKT.
 - b) Bežná vada nastáva v prípade, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek a/alebo vada spôsobuje takú nefunkčnosť IKT alebo jeho časti, aká zodpovedá Prevádzkovému incidentu.
- 5) V prípade, ak dôjde počas účinnosti tejto SLA zmluvy k Vadám a obmedzeniu, narušeniu prevádzky IKT, k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s informačnými systémami alebo k iným následkom uvedeným v predchádzajúcom bode 4 tohto článku Zmluvy, je Poskytovateľ povinný postupovať v súlade s čl. VI tejto SLA Zmluvy a to v dohodnutých lehotách diferencovaných v závislosti od toho, či sa uplatňuje režim Základnej alebo Rozšírenej servisnej podpory a monitoringu IKT, a najmä v závislosti od skutočnosti, o aký druh Vady (prejavujúcej sa ako Incident) v konkrétnom prípade ide, plynúcich od okamihu oznámenia Vady (Incidentu) Objednávateľom, inak od momentu, kedy Poskytovateľ Vadu (Incident) sám identifikoval alebo identifikovať mal (čl. VI bod 4), pričom o každom zistení bezodkladne informuje Objednávateľa.
- 6) Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi škodu spôsobenú uplatnením nárokov tretích osôb z titulu porušenia ich práv súvisiacich s plnením Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov podľa tejto SLA Zmluvy a vykonať na svoje náklady všetky opatrenia či už právne (napr. uzatvorenie licenčnej zmluvy s tretou osobou) alebo faktické (napr. nahradenie problematického komponentu iným komponentom, ktorý nebude porušovať práva tretích osôb a bude spĺňať všetky požiadavky týkajúce sa dotknutej časti IKT), ktorými zabezpečí odstránenie právnych väd najneskôr v lehote 30 pracovných dní.
- 7) Objednávateľ je podľa svojho výberu oprávnený uplatňovať nárok na odstránenie Vady bezodplatne alebo nárok na primeranú zľavu z ceny Služieb.

XIII. Práva duševného vlastníctva

- 1) Vzhľadom na to, že súčasťou poskytovaných Služieb podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:
 - a) vytvorenie SW (úprava časti počítačového kódu, resp. skriptu) Poskytovateľom, ktorý napĺňa znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
 - b) použitie SW tretích strán,

je k týmto plneniam poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý boli vytvorené, resp. použité pri plnení tejto SLA Zmluvy. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn. Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.

- 2) Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ použije v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy ním vytvorený SW, ktorý je počítačovým programom chráneným autorským právom (vrátane počítačového programu vytvoreného Poskytovateľom pred uzatvorením tejto SLA Zmluvy), dňom akceptácie Služieb udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program vrátane ktorýchkoľvek jeho častí ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona, ako aj súhlas na zmeny a iné zásahy do počítačového programu a jeho častí, a to na účel, pre ktorý bol počítačový program vytvorený podľa tejto SLA Zmluvy. Iba pre odstránenie pochybností sa uvádza, že rovnaká povinnosť sa vzťahuje na prípady, keď Poskytovateľ zabezpečuje vytvorenie SW alebo jeho časti prostredníctvom subdodávateľov a/alebo zamestnancov; Poskytovateľ je povinný ošetriť právne vzťahy s týmito osobami tak, aby došlo k udeleniu Objednávateľovi vyššie špecifikovanej licencie a oprávnení bez toho, aby tým boli dotknuté práva týchto či akýchkoľvek iných osôb alebo aby tomu bránili akékoľvek právne prekážky. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Zhotoviteľom podľa tejto Zmluvy je súčasťou Dokumentácie.

- 3) Licencia podľa bodu 2) tohto článku SLA Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj na koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačového programu dodané a upravené na základe tejto SLA Zmluvy.
- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že účinnosť licencie (súhlasu) podľa bodu 2) tohto článku SLA Zmluvy nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany

Poskytovateľa vypovedať (súhlas odvolať) a jej účinnosť trvá aj po splnení záväzkov z tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.

- 5) Odmena za udelenie licencie k počítačovému programu spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v bode 2) tohto článku SLA Zmluvy je súčasťou ceny Služby, v rámci ktorej došlo k akceptácii jeho dodania.
- 6) Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služieb podľa tejto SLA Zmluvy je vždy stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a u Poskytovateľa nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 7) Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasťami plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré sú databázou podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona.
- 8) Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ bude súčasťou plnenia Poskytovateľa pri plnení SLA Zmluvy poskytnutie Objednávateľovi SW tretej strany, v takomto prípade Poskytovateľ udelí (zabezpečí udelenie) v čase odovzdania Služby Objednávateľovi licenciu na používanie takéhoto softvérového riešenia tretej strany v rozsahu nevyhnutnom na jeho funkčné používanie (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký bol SW tretej strany vytvorený a použitý pri plnení tejto SLA Zmluvy, a to na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami. Takéto použitie SW tretej strany je možné iba na základe súhlasu Objednávateľa; ak budú s použitím SW tretej strany spojené určité náklady, Objednávateľ určí aj spôsob ich finančného krytia.
- 9) Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 10) Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia SW tretej strany a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok najneskôr v čase podpísania odovzdávacieho protokolu podľa čl. X tejto SLA Zmluvy. Následne Poskytovateľ aktualizuje Dokumentáciu, kde zohľadní využité licencie a licenčné podmienky SW tretej strany.

XIV. Ochrana Dôverných informácií

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 ZoOOÚ zaviaže svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia SLA 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 a riešiť v zmysle platnej legislatívy. Závazok mlčanlivosti podľa tohto ustanovenia musí byť výslovne formulovaný tak, že trvá aj po skončení právneho vzťahu medzi Poskytovateľom a jeho zamestnancom, resp. inou osobou. Uvedená povinnosť sa primerane vzťahuje aj na iné typy Dôverných informácií.
- 2) V prípade ak je pre riadne plnenie SLA Zmluvy nevyhnutné, aby Poskytovateľ v mene Objednávateľa spracúval osobné údaje, ktoré Objednávateľ spracúva ako prevádzkovateľ, zaväzuje sa Poskytovateľ tieto spracúvať výlučne za podmienok stanovených platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov, t. j. na základe osobitného právneho titulu, spravidla zmluvy s Objednávateľom uzatvorenej podľa čl. 28 ods. 3 GDPR, v ktorom Objednávateľ stanoví predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel ich spracúvania, zoznam a rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva prevádzkovateľa, ako aj ďalšie podmienky stanovené platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov. Odmietnutie uzavretia takejto osobitnej zmluvy o spracúvaní osobných údajov sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy.
- 3) Zmluvné strany sa zaväzujú využívať Dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi Dôvernú informáciu v listinnej podobe, je Poskytovateľ povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi. Ostatné Dôverné informácie, t. j. ktoré Poskytovateľ nevracia Objednávateľovi a ani ich nedrží pre potreby Objednávateľa týkajúce sa plnenia povinností vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov, je povinný bezodkladne potom, čo zanikne potreba ich na účel SLA Zmluvy držať, spoľahlivo zlikvidovať. Poskytovateľ na požiadanie Objednávateľa bezodkladne preukáže, že zabezpečil znehodnotenie/výmaz Dôverných informácií; ak to nie je možné, poskytne čestné prehlásenie o výmaze/znehodnotení Dôverných informácií.
- 4) Zmluvné strany sa zaväzujú prijať a dodržiavať zodpovedajúce technické, organizačné, bezpečnostné a iné opatrenia potrebné na ochranu Dôverných informácií a Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou, s akou ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu podľa príslušnej legislatívy a s primeranou odbornou starostlivosťou, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným

poškodením, zničením, stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je Zmluvnými stranami dohodnuté 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. Objednávateľ si vyhradzuje právo primerane preverovať spôsob zabezpečenia ochrany Dôverných informácií u Poskytovateľa.

- 5) Poskytovateľ nie je oprávnený oboznamovať sa s akýmikoľvek údajmi a informáciami spracúvanými Objednávateľom v akýchkoľvek jeho informačných systémoch či uchovávanými na akýchkoľvek záznamových nosičoch, ak nesúvisia s plnením SLA Zmluvy.
- 6) Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú Zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti, resp. ochrany Dôverných informácií bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 7) Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak Zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci vznikla povinnosť sprístupniť alebo poskytnúť Dôvernú informáciu druhej Zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti bude Poskytovateľ písomne informovať Objednávateľa bez zbytočného odkladu. Obdobne to platí, ak jedna zo Zmluvných strán použije Dôvernú informáciu na účely súdneho konania vedeného proti druhej Zmluvnej strane. Právnym poradcom Zmluvnej strany oprávneným oboznámiť sa s Dôvernou informáciou a následne oprávneným k jej použitiu na účely podľa predchádzajúcej vety môže byť len zamestnanec Zmluvnej strany alebo osoba s oprávnením na poskytovanie právnych služieb, na ktorú sa vzťahuje § 23 zákona č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov alebo porovnateľný režim, pričom rozsah informácií, ktoré môžu byť takémuto právnomu poradcovi sprístupnené, môže byť len rozsah nevyhnutne potrebný na účel riešenia sporu. Podobne môžu byť Dôverné informácie poskytnuté audítorom Zmluvnej strany, avšak len v rozsahu nevyhnutne potrebnom na účely vykonania auditu, čo zásadne nezahŕňa Dôverné informácie o osobách iných ako Zmluvné strany (napr. informácie o transakciách a klientoch Objednávateľa spracúvané v jeho informačných systémoch). Audítorom sa v tomto prípade rozumie osoba s oprávnením na výkon tejto činnosti, na ktorú sa vzťahuje ustanovenie § 32 zákona č. 423/2015 Z. z. o štatutárnom audite a o zmene a doplnení zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov alebo porovnateľný režim. 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 SLA Zmluvy uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom a Poskytovateľ vopred

Objednávateľovi uvedie, ktorým so schválených subdodávateľov bude poskytnutá Dôverná informácia a špecifikáciu Dôverných informácií, ktoré zamýšľa subdodávateľom poskytnúť. Ak Poskytovateľ v súlade s touto SLA Zmluvou, inak len na základe písomného súhlasu Objednávateľa, poskytuje svojim subdodávateľom či iným osobám uvedeným v tomto bode Dôverné informácie, je povinný zaviazat' ich k ochrane Dôverných informácií minimálne v rozsahu povinností, ktoré má podľa tohto článku SLA Zmluvy, a splnenie tejto povinnosti je povinný Objednávateľovi na vyžiadanie bez zbytočného odkladu preukázať; to neplatí pre prípady uvedené v prvej vete tohto bodu (poskytovanie Dôverných informácií orgánom verejnej moci v súlade s predpismi).

- 8) Aby nedošlo k pochybnostiam, ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku SLA Zmluvy sa uplatňujú bez časového obmedzenia, t. j. aj po ukončení účinnosti SLA Zmluvy.
- 9) Pre odstránenie pochybností sa uvádza, že povinnosti Poskytovateľa podľa tohto článku SLA Zmluvy, pričom ich plnenie musí byť zabezpečené aj vo vzťahu k jeho zamestnancom, subdodávateľom, právnym poradcom, audítorm, pri vybavovaní žiadostí a plnení rozhodnutí orgánov verejnej moci ako aj v iných do úvahy prichádzajúcich prípadoch, vždy zahŕňajú aj dodržiavanie ochrany bankového tajomstva podľa § 91 a nasl. zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktoré sa primerane vzťahujú aj na oblasť platobných služieb a činnosť Objednávateľa. Žiadne z ustanovení tejto SLA Zmluvy nebude interpretované tak, že poskytuje osobám uvedeným v prvej vete tohto bodu akékoľvek oprávnenie používať Dôvernú informáciu nad uvedený právny rámec či v rozpore s jeho obsahom a účelom.
- 10) Za Dôverné informácie sa však nepovažujú informácie, ktoré:
 - a) boli, sú alebo sa stanú v súlade s predpismi verejne dostupné, v ktorom zmysle sa za porušenie ochrany dôverných informácií nepovažuje najmä realizácia povinnosti zverejniť zmluvu podľa 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,
 - b) boli oprávnené získané od tretej osoby oprávnenej s týmito informáciami nakladať alebo boli druhej strane známe už pred uzavretím SLA Zmluvy, a to bez akejkoľvek povinnosti dodržiavať ich dôvernosť.

XV. Bezpečnosť

- 1) Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať relevantné bezpečnostné politiky Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou č.

179/2020, Vyhláškou č. 362/2018 a Vyhláškou č. 78/2020, a bezpečnostnými požiadavkami uvedenými v tejto SLA Zmluve.

- 2) Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 3) Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť IKT voči aktuálne známym typom útokov a pred vykonaním zmeny IKT. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné bezpečnostné a akceptačné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 4) Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
 - a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - c) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvé heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - d) Objednávateľ si vyhradzuje právo zmeniť administrátorské heslá v prípade kompromitácie účtov a/alebo podozrenia na kompromitáciu účtov. O zmene musí bezodkladne informovať Poskytovateľa;
 - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - f) v prípade zmeny administrátorského hesla a/alebo prístupových údajov na strane Poskytovateľa, je povinný toto heslo bezodkladne odovzdať Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - g) všetky komponenty IKT sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
 - h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
 - i) vývoj a testovanie nových Informačných systémov bude vykonávať na oddelených prostrediach a tie budú oddelené od prevádzkového prostredia,
 - j) všetky zmeny v IKT sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje, že počas trvania tejto SLA Zmluvy použije

- zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa alebo ak je Poskytovateľ v omeškaní s plnením zmluvných povinností a/alebo na žiadosť o uvedené inštrukcie nereaguje; ak si Poskytovateľ plní svoje zmluvné povinnosti riadne a včas, nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému a IKT spôsobené nevyhnutným zásahom Objednávateľa alebo akejkolvek tretej strany disponujúcej relevantnou odbornosťou, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené,
- k) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a prípadných subdodávateľov najneskôr do 24 hodín od požiadavky,
- l) Poskytovateľ je na vyžiadanie Objednávateľa povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa,
- m) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou Objednávateľa, s príslušnou legislatívou, odporúčanými bezpečnostnými postupmi, bezpečnostnými požiadavkami iných zmluvných partnerov Objednávateľa a v súlade so zásadami due diligence a due care.

XVI. Oprávnené osoby a komunikácia

Za Objednávateľa:

Názov organizácie: **Štátna pokladnica**
Adresa: Radlinského 32, P.O.BOX 13, 810 05 Bratislava
Tel.: 
E-mail: 
Oprávnená osoba: 

Za Zhotoviteľa:

Obchodné meno: Vision IT Solutions, a. s.
Adresa: Pribinova 25, 811 09 Bratislava
Tel.: 
E-mail: 
Oprávnená osoba: 

- 1) Prostredníctvom určených Oprávnených osôb Zmluvné strany:
- a) zabezpečia vzájomnú komunikáciu Zmluvných strán týkajúcu sa všetkých záležitostí týkajúcich sa plnenia tejto SLA Zmluvy,

- b) plnia vymedzené úlohy Zmluvných strán podľa tejto SLA Zmluvy,
 - c) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy,
 - d) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením tejto SLA Zmluvy,
 - e) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy,
 - f) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a riešení technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy,
 - g) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť.
- 2) Zmluvné strany sa dohodli, že bežná komunikácia (napr. komunikácia týkajúca sa organizácie stretnutí alebo iných organizačných záležitostí alebo podkladov pre fakturáciu a pod.) bude vykonávaná prostredníctvom emailu a/alebo prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek. Komunikácia Zmluvných strán, ktorá má povahu právneho úkonu (napr. zmeny SLA Zmluvy, odstúpenie od SLA Zmluvy, uplatnenie zmluvnej pokuty a pod.) bude vykonávaná písomne v listinnej podobe s doporučeným doručovaním druhej Zmluvnej strane prostredníctvom poštovej služby alebo kuriérskej služby alebo osobne. Právne úkony týkajúce sa zmeny alebo zániku tejto SLA Zmluvy musia byť podpísané štatutárnym orgánom alebo jeho členom, resp. ním na tento účel riadne poverenou/splnomocnenou osobou.
- 3) Zmluvné strany sú oprávnené kedykoľvek zmeniť aj ich Oprávnené osoby uvedené v tomto článku Zmluvy, pričom táto zmena je účinná voči druhej Zmluvnej strane ku dňu, kedy jej bolo, resp. má sa za to, že jej bolo, doručené písomné oznámenie o zmene Oprávnenej osoby podpísané štatutárnym orgánom dotknutej Zmluvnej strany alebo ním preukázateľne poverenou alebo splnomocnenou osobou.
- 4) Za deň doručenia zásielky sa považuje tiež deň, v ktorý Zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou Zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou Zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu.
- 5) Pri doručovaní prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby je Objednávateľ vždy oprávnený použiť aj aktuálnu adresu sídla, príp. miesta podnikania Poskytovateľa zapísanú v obchodnom alebo živnostenskom registri.

XVII. Súčinnosť

- 1) Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť, ktoré sú potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto SLA Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. V bodu 1) písm. a), bodu 2) písm. a) rovnakého článku tejto SLA Zmluvy.
- 2) Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania SLA Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto SLA Zmluvou.

XVIII. Ochrana zamestnancov Poskytovateľa a subdodávateľov

- 1) Poskytovateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 2) Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 3) Objednávateľ je povinný v jeho priestoroch, ak sú zároveň miestom plnenia tejto SLA Zmluvy, zabezpečiť pracovné podmienky súladné s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci.
- 4) Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 5) Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa

predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.

- 6) Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

XIX. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

- 1) Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením platných a účinných všeobecne záväzných právnych predpisov a tejto SLA Zmluvy.
- 2) Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 3) Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA Zmluvy riadne a včas. Ak sa uplatňuje záruka (čl. XII) Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne do momentu uplynutia záručnej doby.
- 4) Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, ibaže nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 5) Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na okolnosti brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností podľa predchádzajúcej vety.
- 6) V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná

za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinností sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

- 7) Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
- 8) Zmluvné strany prehlasujú, že celková predvídateľná výška škody, ktorá môže z porušenia povinností zodpovednej Zmluvnej strany pri plnení tejto SLA Zmluvy vzniknúť poškodenej Zmluvnej strane a ktorú môže alebo mohla zodpovedná Zmluvná strana v dobe vzniku tejto SLA Zmluvy pri vynaložení obvyklej starostlivosti predvídať, nepresiahne čiastku rovnajúcu sa cene uvedenej v článku XI. (Cena a platobné podmienky) bod 1) písm. a) veta druhá tejto SLA Zmluvy (suma za Paušálne služby na 36 mesiacov). Toto obmedzenie sa netýka škôd spôsobených Zmluvnou stranou úmyselne alebo hrubou nebanalivosťou. Zmluvné strany vyhlasujú, že v súlade s ustanovením § 379 Obchodného zákonníka sa škoda spôsobená poškodenej strane, prevyšujúca výšku predvídateľnej škody podľa predchádzajúcej vety, nenahrádza. Ušlý zisk sa nenahrádza.

XX. Subdodávateľa a Register partnerov verejného sektora

- 1) Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 5.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou č. 78/2020. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.

- 3) Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 4) Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 1) tohto článku SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa musí byť Poskytovateľom oznámená najmenej 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha vždy súhlasu zo strany Objednávateľa. Ak boli Objednávateľom pre účasť subdodávateľov ustanovené určité podmienky, musí takéto podmienky spĺňať aj nový subdodávateľ.
- 5) Poskytovateľ a jeho subdodávatelia, musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania SLA Zmluvy alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 6) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 7) Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ako aj za plnenie uvedených povinností svojimi subdodávateľmi, ak sa nich vzťahujú. Konečným užívateľom výhod dodávateľa a subdodávateľa nesmie byť osoba uvedená v § 11 ods. písm. c) Zákona o VO.
- 8) Ustanovenia tohto článku SLA Zmluvy sa primerane vzťahujú aj na expertov, ktorými Poskytovateľ preukazoval vo verejnom obstarávaní technickú alebo odbornú spôsobilosť. 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 SLA Zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa a zabezpečiť porovnateľnú náhradu. Pri zmene experta musí aj nový expert spĺňať definované požiadavky. Pre odstránenie pochybností, ak takýto expert nie je zároveň aj

subdodávateľom, povinnosti týkajúce sa Zákona o registri partnerov verejného sektora sa v tejto súvislosti neuplatňujú.

XXI. Sankcie a zmluvné pokuty

- 1) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa nasledovné sankcie:
 - a) 10% z mesačnej ceny za Paušálne služby podľa čl. XI bod 1) písm. a) tejto SLA Zmluvy ak Poskytovateľ nedodrží Reakčnú dobu a/alebo Dobu na vyriešenie pre každý Kritický prevádzkový incident (rovnako Bezpečnostný incident) podľa čl. VI bod) 2 tejto SLA Zmluvy; Objednávateľ je zároveň oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5% z mesačnej ceny za Paušálne služby podľa čl. XI bod 1) písm. a) tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň omeškania s riešením každého Kritického prevádzkového incidentu (rovnako Bezpečnostného incidentu). Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na Kritické vady podľa čl. XII bod 4) písm. a) tejto Zmluvy,
 - b) 5% z mesačnej ceny za Paušálne služby podľa článku XI bod 1) písm. a) tejto SLA Zmluvy ak poskytovateľ nedodrží Reakčnú dobu a/alebo Dobu na vyriešenie pre každý Prevádzkový incident podľa čl. VI bod) 2 tejto SLA Zmluvy; Objednávateľ je zároveň oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1% z mesačnej ceny za Paušálne služby podľa článku XI bod 1) písm. a) tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň omeškania s riešením každého Prevádzkového incidentu. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na Bežné vady podľa čl. XII bod 4) písm. b) tejto Zmluvy,
 - c) 5.000,- EUR (slovom: päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ustanovenia a povinnosti Poskytovateľa podľa čl. XV tejto SLA Zmluvy. Pre odstránenie pochybností je Objednávateľ oprávnený uplatniť zmluvnú pokutu za porušenie každého ustanovenia v zmysle tohto písmena Zmluvy osobitne a aj opakovane, ak nedošlo k náprave,
 - d) 5.000,- EUR (slovom: päťtisíc eur), ak Poskytovateľ závažným spôsobom poruší ustanovenia tejto SLA Zmluvy o ochrane dôverných informácií (za závažné sa spravidla považuje porušenie týkajúce sa zákonom osobitne chránených kategórií, resp. porušenie, za ktoré môže byť príslušným orgánom verejnej moci uložená sankcia). Pre odstránenie pochybností je Objednávateľ oprávnený uplatniť zmluvnú pokutu za porušenie každého ustanovenia v zmysle tohto písmena Zmluvy osobitne a aj opakovane, ak nedošlo k náprave
 - e) 1.000,- EUR (slovom: tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od tejto SLA Zmluvy, ak vzniklo právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora alebo § 19 ods. 3 Zákona o VO,
 - f) 100 ,-EUR (slovom: sto eur), ak Poskytovateľ poruší vyššie neuvedené postupy a povinnosti pri poskytovaní Služieb vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a jej Príloh a to za každý hoci len

začatý deň trvania porušenia. Pre odstránenie pochybností je Objednávateľ oprávnený uplatniť zmluvnú pokutu za porušenie každého ustanovenia v zmysle tohto písma SLA Zmluvy osobitne a aj opakovane, ak nedošlo k náprave,

g) nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. XI bod 10) tejto SLA Zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto SLA Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa,

h) 100,- € (slovom: sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o subdodávateľoch v zmysle čl. XX bod 3) tejto SLA Zmluvy,

i) 2.000,- € (slovom: dvetisíc eur) za každé jednotlivé porušenie, ak Poskytovateľ pri plnení tejto SLA Zmluvy použije subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v zmysle čl. XX bod 4) tejto SLA Zmluvy,

- 2) Celková suma všetkých zmluvných pokút, ktoré bude Poskytovateľ povinný zaplatiť podľa tejto SLA Zmluvy, neprekročí 100 % z ceny Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
- 3) Ak rovnaký skutok (porušenie) naplní skutkové podstaty viacerých zmluvných pokút podľa bodu 1) tohto článku alebo inej zmluvy/dohody uzatvorenej Zmluvnými stranami, uplatní sa iba ustanovenie o tej zmluvnej pokute, ktorá je najvyššia.
- 4) Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutá výška nároku Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenej porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta.
- 5) Ak sa zmluvná pokuta počíta z ceny zmluvného plnenia, ako základ výpočtu sa použije suma bez DPH.
- 6) Ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Poskytovateľ právo uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v súlade s § 369a Obchodného zákonníka a v sadzbe podľa Nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 7) Ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Objednávateľ právo uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v súlade s § 369 Obchodného zákonníka a v sadzbe podľa Nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 8) Ak si Objednávateľ uplatní zmluvnú pokutu podľa bodu 1) tohto článku SLA Zmluvy, má právo si ju započítať voči pohľadávke Poskytovateľa.

XXII. Ukončenie zmluvy a predĺženie zmluvy

- 1) Táto SLA Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) písomným odstúpením od SLA Zmluvy,
 - d) písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu so 4-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
- 2) Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností Zmluvnou stranou, a tiež z iných dôvodov stanovených v tejto SLA zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že porušenie SLA Zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy. Podstatným porušením zmluvnej povinnosti podľa tejto SLA Zmluvy je najmä:
 - a) nepravdivosť a/alebo porušenie záväzkov vyplývajúcich z niektorého z vyhlásení Zmluvnej strany podľa čl. II tejto SLA Zmluvy,
 - b) nedodržanie Reakčnej doby a/alebo Doby na vyriešenie Kritického prevádzkového incidentu podľa čl. VI bod) 2 tejto SLA Zmluvy alebo neodstránenie Kritickej vady v ustanovenej lehote,
 - c) porušenie povinností Poskytovateľa podľa čl. V bodu 2) písm. a) tejto SLA Zmluvy viažuce sa k jeho ďalším zmluvným povinnostiam a zároveň omeškanie týkajúce sa porušenej povinnosti trvajúce viac ako 10 pracovných dní,
 - d) porušenie ktorejkoľvek z povinností Poskytovateľa vzťahujúcej sa k subdodávateľom podľa čl. XX tejto SLA Zmluvy,
 - e) porušenie povinností vyplývajúcich s čl. XV. bod 1), bod 3) a bod 4) písm. I),
 - f) závažné porušenie ochrany Dôverných informácií.
- 4) Rovnaké právo na odstúpenie od tejto SLA Zmluvy ako pri jej podstatnom porušení má Objednávateľ aj v týchto prípadoch:

- a) Poskytovateľ preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť alebo stratí podnikateľské oprávnenie potrebné pre plnenie tejto SLA Zmluvy,
 - b) Poskytovateľ vstúpi do likvidácie bez právneho nástupcu,
 - c) je Poskytovateľ preukázateľne v úpadku alebo je na majetok Poskytovateľa vyhlásený konkurz, dôjde k zastaveniu konkurzného konania pre nedostatok majetku Poskytovateľa alebo k zrušeniu konkurzu pre nedostatok majetku Poskytovateľa,
 - d) sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
 - e) je majetok Poskytovateľa predmetom exekučného konania,
 - f) bol Poskytovateľovi právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa Zákona o trestnej zodpovednosti právnických osôb,
 - g) bol štatutárny orgán Poskytovateľa alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa 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 Poskytovateľa v oblasti IT technológií alebo výkonom jeho činnosti,
 - h) ak preukázateľne nastala skutočnosť, ktorá môže viesť k výmazu Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľa v zmysle čl. XX tejto SLA Zmluvy z registra partnerov verejného sektora podľa zákona o registri partnerov verejného sektora alebo ak na strane Poskytovateľa alebo subdodávateľa došlo k porušeniu iných povinností podľa zákona o registri partnerov verejného sektora, prípadne ak je konečným užívateľom výhod Poskytovateľa alebo subdodávateľa, ktorí majú povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora osoba uvedená v § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní
 - i) Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom pre účasť na verejnom obstarávaní.
- 5) V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 6) Pre prípady odstúpenia od tejto SLA Zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je

objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.

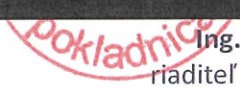
- 7) V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa bodu 6) tohto článku SLA Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
- 8) Ohľadom plnení, ktoré si Objednávateľ ponechal na základe uplatnenia práva podľa bodov 6 a 7 tohto článku SLA Zmluvy, sa aj naďalej uplatňujú jej ustanovenia, a to najmä, avšak nielen, ustanovenia o zárukách a licenciách.
- 9) Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, ani zmluvné ustanovenia, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení zmluvy (napr. ochrana dôverných informácií, pravidlá o vzájomnej komunikácii, nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty týkajúcej sa skutočností, ktoré predchádzali odstúpeniu od zmluvy).

XXIII. Záverečné ustanovenia

- 1) Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami. Účinnosť nadobúda v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám v Centrálnom registri zmlúv.
- 2) Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky
- 4) V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy.
- 5) V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.

- 6) Táto SLA Zmluva je vyhotovená v troch (3) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) vyhotovenia pre Objednávateľa a jedno (1) pre Poskytovateľa.
- 7) Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- 8) Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) Príloha č. 1: Špecifikácia Paušálne služby,
 - b) Príloha č. 2: Špecifikácia Objednávkové Služby,
 - c) Príloha č. 3: Parametre SLA pre poskytovanie Paušálnych služieb,
 - d) Príloha č. 4: Cena za Služby,
 - e) Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov,
 - f) Príloha č. 6: Postup pri realizácii Paušálnych služieb,
 - g) Príloha č. 7: Postup pri realizácii Objednávkových služieb,
 - h) Príloha č. 8: Mesačný akceptačný protokol,
 - i) Príloha č. 9: Akceptačný protokol k Objednávkovým službám.

Za Objednávateľa:

V Bratislave, dňa


Ing. Jana Ďuricová
riaditeľ Štátnej pokladnica

Za Poskytovateľa:

V Bratislave, dňa


Titul. Meno a Priezvisko
konateľ

Mgr. Ing. Gabriel Herbrík
Predseda predstavenstva

Príloha č. 1: Špecifikácia Paušálne služby

A. Paušálne služby – vždy 2 zložky:

- A.1 Základná servisná podpora a monitoring IKT:

- A.1.1 dostupnosť v prípade nefunkčnosti IKT alebo jej komponentov podľa parametrov SLA,
- A.1.2 monitoring prostredia a pravidelný reporting - *Poskytovateľ zabezpečuje kontinuálny a komplexný monitoring IKT, všetkých jeho komponentov, prevádzkových vlastností aplikácií, integračných a komunikačných rozhraní, monitoring Event logu, monitoring IKT ako celku a na pravidelnej báze zasiela výstupy a štatistiky formou reportu Objednávateľovi.*
- A.1.3 profylaktika - *Poskytovateľ vykonáva pravidelnú kontrolu funkčnosti systému a prostredí, vrátane prevádzkových a konfiguračných parametrov,*
- A.1.4 kontrola logov - *Poskytovateľ zabezpečuje kontrolu a vyhodnocovanie záznamov z existujúcich systémových logov, aplikačných logov a iných,*
- A.1.5 riešenie Incidentov týkajúcich sa IKT alebo jeho komponentov v rámci definovanej spoľahlivosti podľa Prílohy č. 3 (následne sa riešenie Incidentov vykazuje z rámca Prevádzkovej podpory; nad tento rámec sa v ustanovenom rozsahu rieši ako Nadpaušál, prípadne, nad ustanovený rozsah Nadpaušálu, ako Objednávková služba),
- poskytovanie služieb servisného hot-line a servisnej podpory úrovne L2 a L3.
- Základná servisná podpora a monitoring IKT sú poskytované v režime 5/11, čo znamená každý pondelok až piatok, pokiaľ sú pracovnými dňami, v čase od 7:00 do 18:00 hodiny.

- A.2 Prevádzková podpora:

- A.2.1 riešenie Incidentov týkajúcich sa IKT alebo jeho komponentov nad rámec definovanej spoľahlivosti podľa Prílohy č. 3,
- A.2.2 poskytovanie nasledovných služieb v rozsahu 5 MD, z toho 2 MD určené Objednávateľom on-site (v prevádzkových priestoroch Objednávateľa):

No.	Názov požiadavky	Popis požiadavky
1.	Podpora prevádzky IKT - štandard	Poskytovateľ zabezpečuje podporu pracovníkov ŠP zabezpečujúcich prevádzku sieťovej infraštruktúry (IKT) v nasledovnom rozsahu: • Konfigurácia Cisco prepínačov - aktualizácia software Cisco prepínačov/smerovačov • Konfigurácia Cisco prepínačov - systémové nastavenia • Konfigurácia Cisco smerovačov - BGP • Konfigurácia Checkpoint smerovačov - BGP • Konfigurácia NSX prepínačov - BGP • Konfigurácia Checkpoint VPN site2site • Konfigurácia Checkpoint VPN NBS • Konfigurácia serverov - aktualizácia firmware HPE serverov • Konfigurácia operačných systémov serverov • Aplikovanie aktualizácií pre operačné systémy serverov

- Konfigurácia VMware VSAN – kontrola a optimalizácia
 - Aplikovanie aktualizácií VMware VSAN
 - Kontrola monitoringu a logov VMware VSAN
 - Konfigurácia MGM klaster HPE MSA - kontrola a optimalizácia
 - Aplikovanie aktualizácií HPE MSA
2. Metodická a konzultačná podpora
Poskytovateľ zabezpečuje metodickú podporu a konzultácie pre zamestnancov Objednávateľa v oblasti prevádzky IKT, rozvoja, bezpečnosti a iné súvisiace s prevádzkovaným riešením.
 3. Podpora pri testovaní zmien v IKT
Poskytovateľ zabezpečuje podporu pre zamestnancov Objednávateľa pri realizácii zmien v rámci IKT. Poskytovateľ zabezpečuje aj podporu pri ad-hoc testovaní na požiadanie Objednávateľa.
 4. Nasadzovanie patchov
Poskytovateľ vykonáva úpravy a zásahy do systému IKT iba s predošlým súhlasom zodpovednej osoby Objednávateľa a v súlade so schválenou prevádzkovou dokumentáciou.
 5. Komunikácia
Poskytovateľ zabezpečuje podporu používateľom Objednávateľa pri komunikácii s tretími stranami, týkajúcu sa konfigurácie IKT
 6. Dokumentácia
Poskytovateľ zabezpečuje aktualizáciu potrebnej prevádzkovej a technickej dokumentácie.

Predmet podpory:

- IKT, ktorej technický opis, je uvedený v samostatnej (neverejnej) prílohe.

Parametre dostupnosti IKT sú nasledovné:

Popis	Parameter	Poznámka
Dostupnosť IKT pre SWIFT/TIPS cluster	00:00 – 23:59 24/7/365	Požadovaná nepretržitá dostupnosť IKT pre IS v režime 24/7/365 (počas pracovných dní, víkendov a sviatkov) na úrovni 99,98%.
Dostupnosť IKT pre PROD cluster	00:00 – 23:59 24/7/365	Požadovaná nepretržitá dostupnosť IKT pre IS v režime 24/7/365 (počas pracovných dní, víkendov a sviatkov) na úrovni 98,5%.
Servisné okno	Po – Pi 22:00 – 06:00 So – Ne 0:00 – 24:00	Požadovaná je bezvýpadková údržba IKT pre IS v režime 24/7/365 v SWIFT/TIPS cluster a PROD cluster, to platí aj pre nasadzovanie zmien. Nutná údržba spojená s výpadkom bude odsúhlasená Objednávateľom v rámci servisného okna.

Príloha č. 2: Špecifikácia Objednávkové Služby

B. Objednávkové služby – 3 zložky, ktoré sa uplatňujú na základe a v rozsahu Objednávky:

- B.1 Rozšírená servisná podpora a monitoring IKT

V prípade objednania tejto položky Poskytovateľ poskytuje všetky služby špecifikované v rámci Základnej servisnej podpory a monitoringu IKT L2 a L3 (Príloha č. 1, časť A.1) v režime 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku (skrátene ako „režim 24/7/365“); vo vzťahu ku všetkým Incidentom (vrátane tých, ktorý vyplývajú zo zodpovednosti Poskytovateľa za Vady) sa aplikujú skrátené Reakčné doby a Doby vyriešenia incidentu.

- B.2 Riešenie Incidentov týkajúcich sa IKT alebo jeho komponentov v rozsahu prekračujúcom všetky 3 nasledovné položky:

- o i/ rámec definovanej spoľahlivosti podľa Prílohy č. 3 (k tomu viď aj Prílohu č. 1, A.1.5),
- o ii/ rámec Prevádzkovej podpory (k tomu viď aj Prílohu č. 1, A.2.1),
- o iii/ ustanovený rozsah Nadpaušálu (pričom na riešenie Incidentov v medziach ustanoveného rozsahu Nadpaušálu sa v celom rozsahu vzťahuje článok VI. Zmluvy (Riešenie incidentov), a hoci riešenie Incidentov v medziach ustanoveného rozsahu Nadpaušálu nie je Objednávkovou službou, cena týchto služieb je súčasťou ceny za Objednávkové služby a zároveň podlieha limitu uvedenému v príslušnej časti Prílohy č. 4),

- B.3 Doplnkové Objednávkové služby uvedené v tabuľke:

No.	Názov požiadavky	Popis požiadavky
1.	Podpora prevádzky IKT – na objednávku	Poskytovateľ zabezpečuje podporu pracovníkov ŠP zabezpečujúcich prevádzku sieťovej infraštruktúry (IKT) v nasledovnom rozsahu: • Konfigurácia Cisco prepínačov - virtuálnych sietí (VLAN) • Konfigurácia Cisco prepínačov - portov • Konfigurácia VMware prepínačov - virtuálnych sietí (VLAN) • Konfigurácia NSX prepínačov - virtuálnych segmentov • Konfigurácia NSX Loadbalancerov • Konfigurácia Checkpoint - systémové nastavenia firewall • Konfigurácia Checkpoint - sieťové rozhrania • Konfigurácia Checkpoint VPN vzdialený prístup • Konfigurácia prístupových pravidiel • Konfigurácia prekladov adries • Kontrola monitoringu a logov • Kontrola monitoringu a logov HPE MSA
2.	Upgrade/update OS	Poskytovateľ môže zabezpečiť po dohode update/upgrade operačných systémov na základe objednávky od Objednávateľa. Všetky tieto činnosti na produkčných serveroch sa budú vykonávať on-site mimo pracovných dní.
3.	Správa certifikátov	Poskytovateľ zabezpečuje správu certifikátov potrebných pre prevádzkované riešenie IKT (systémové, bezpečnostné, používateľské, atď.)
4.	Správa prístupov a používateľov	Podpora pri definovaní používateľov a používateľských účtov pre komponenty IKT

No.	Názov požiadavky	Popis požiadavky
5.	Zálohovanie	Poskytovateľ zabezpečuje na objednávku pracovníkov ŠP podporu pri zálohovaní údajov na všetkých úrovniach (aplikačné, systémové, prevádzkové a security). V prípade potreby a na základe objednávky od Objednávateľa, Poskytovateľ zabezpečuje zálohovanie údajov na všetkých úrovniach (aplikačné, systémové, prevádzkové a security).
6.	Testovanie obnovy IKT	Poskytovateľ poskytne súčinnosť pri testovaní obnovy systému zo zálohy a testovanie plánu obnovy IKT
7.	Sledovanie bezpečnostných záplat a aktualizácií	Poskytovateľ zabezpečí sledovanie bezpečnostných záplat a aktualizácií všetkých prevádzkovaných komponentov súvisiacich s IKT a bezodkladne o nich informuje Objednávateľa s návrhom riešenia. Na základe objednávky od Objednávateľa, Poskytovateľ zabezpečuje implementáciu týchto zmien. Požaduje sa aby prevádzkované riešenie a všetky jeho komponenty boli v súlade s aktuálne platnou legislatívou, štandardami a požiadavkami/pravidlami tretích strán.
8.	Súlad s legislatívou a štandardami	Poskytovateľ na základe objednávky preveruje súlad prevádzkovaného riešenia. Poskytovateľ predloží výstup z revízie Objednávateľovi. Na základe požiadavky od Objednávateľa, Poskytovateľ zabezpečuje implementáciu týchto zmien pre zabezpečenie súladu s aktuálne platnou legislatívou, štandardami a požiadavkami/pravidlami tretích strán.
9.	Reporting	Na požiadanie poskytne prevádzkové a kapacitné reporty (odozva, zaťaženie, dostupnosť, incidenty a iné).
10.	Konzultácie pri rozvoji IKT	Konzultačné činnosti pri rozvojových a zmenových aktivitách IKT
11.	Školenie	Na požiadanie poskytne preškolenie aplikačných správcov, kľúčových užívateľov podľa vopred schválenej stratégie školení, resp. po aktualizácii, ktorá prinesie výraznú zmenu v IKT
12.	Iné	Poskytovateľ zabezpečuje na základe objednávok Objednávateľa dodávky, činnosti a práce vyššie neuvedené, ktoré sú nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti IKT
13.	Podpora pri výmene HW komponentov a aktualizácie SW IKT	Poskytovateľ poskytne podporu pri výmene komponentov hardvéru a softvéru v rámci jeho životného cyklu. V prípade potreby a na základe objednávky od Objednávateľa, Poskytovateľ zabezpečuje implementáciu týchto zmien. Poskytovateľ bezodkladne informuje Objednávateľa o potrebách update/upgrade operačných systémov a firmware IKT zariadení.
14.	Podpora pri zmene IKT	Poskytovateľ poskytuje podporu pri zmenách v konfigurácii komunikačnej infraštruktúry. V prípade potreby a na základe objednávky od Objednávateľa, Poskytovateľ zabezpečuje implementáciu týchto zmien.
15.	Podpora pri analýze nahlásených problémov	Zabezpečenie identifikácie problémov a ich riešenia - Analýza, Návrh, a samotné vyriešenie problému. Analýza a riešenie vzniknutých chybových stavov HW prevádzkovaného IKT. Analýza a riešenie vzniknutých chybových stavov SW prevádzkovaného IKT
16.	Aktualizácia prevádzkových postupov	Poskytovateľ zabezpečuje revíziu prevádzkových postupov, v prípade potreby aktualizuje, prispôsobí alebo rozšíri prevádzkové postupy vrátane dokumentácie tak, aby zohľadňovali všetky zmeny a reflektovali na aktuálne prevádzkové stavy. Prevádzkové postupy musia obsahovať zoznam a rozpis jednotlivých postupov profylaktických činností, zoznam a postupy monitorovaných parametrov a sond, zoznam a postupy riešenia prevádzkových situácií, zoznam a popis poskytovaných prevádzkových reportov.
17.	Podpora pri konfiguračných zmenách	Poskytovateľ zabezpečí odbornú asistenciu pri rôznych konfiguračných zmenách komponentov IKT

No.	Názov požiadavky	Popis požiadavky
18.	Aktualizácie dokumentácie	Poskytovateľ aktualizuje dokumentáciu pri zmene IKT.
19.	Ostatné	Pokiaľ nebude na aktivity Prevádzkovej podpory špecifikované v časti A.2 Prílohy č. 1 postačujúci časový rámec vyplývajúci z rozsahu Paušálu, príp. ušetrených človekohodín (MD), je Objednávateľ oprávnený vystaviť na poskytovanie týchto služieb nad uvedený rozsah objednávku.

Príloha č. 3: Parametre SLA pre poskytovanie Paušálnych služieb

A: Dostupnosť podpory a Reakčné doby a Doby na vyriešenie Incidentu uplatňované pre Základnú servisnú podporu a monitoring IKT:

Popis	Parameter	Poznámka
Dostupnosť podpory	07:00 – 18:00 11/5	Dostupnosť štandardnej L2 a L3 podpory pre IS v režime 11/5 dní od 07:00 hod. do 18:00 hod. počas pracovných dní, pokiaľ nie je uvedené inak.

PAUŠÁLNE SLUŽBY - ZÁKLADNÁ SERVISNÁ PODPORA A MONITORING IKT

Závažnosť incidentu	*Reakčná doba	**Doba vyriešenia	***Spôľahlivosť
Kritická	Do 60 minút	do 4 hodín	12
Vysoká	Do 120 minút	do 6 hodín	24
Stredná	Do 240 minút	do 24 hodín	48
Nízka	Do 240 minút	Do 5 pracovných dní	64

* Je čas od nahlásenia Incidentu Objednávateľom v Informačnom systéme pre správu požiadaviek po prevzatí Incidentu na riešenie Poskytovateľom. V prípade Kritického prevádzkového incidentu (Bezpečnostného incidentu) musí byť tento nahlásený telefonicky a zároveň v Informačnom systéme pre správu požiadaviek.

** Je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný Odstrániť incident, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu alebo momentom uvedeným v článku VI bod 4 tejto Zmluvy. Nevzťahuje sa na hardwarové komponenty, ktoré nemajú v riešení vysoko dostupný pár. V prípade výpadku hardwarového komponentu je doba vyriešenia predĺžená o čas, ktorý má Objednávateľ zazmluvnený s výrobcou hardwaru na dodanie náhradného dielu a vykonanie potrebnej diagnostiky a servisu.

*** Predstavuje počet Incidentov za kalendárny rok, ktorý Poskytovateľ vykrýva v rámci ceny za Základnú servisnú podporu a monitoring IKT. Incidenty nad rámec spoľahlivosti sa vykazujú z rámca Prevádzkovej podpory.

B: Dostupnosť podpory a Reakčné doby a Doby na vyriešenie Incidentu uplatňované pre Rozšírenú servisnú podporu a monitoring IKT:

Popis	Parameter	Poznámka
Dostupnosť podpory	00:00 – 23:59 24/7/365	Dostupnosť štandardnej L2 a L3 podpory pre IKT pre IS v režime 24/7/365 dní od 00:00 hod. do 23:59 hod. počas pracovných dní, sviatkov a dní pracovného pokoja.

OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY - ROZŠÍRENÁ SERVISNÁ PODPORA A MONITORING IKT

Závažnosť incidentu	*Reakčná doba	**Doba vyriešenia	***Spôľahlivosť
Kritická	Do 10 minút	do 2 hodín	12
Vysoká	Do 30 minút	do 4 hodín	24
Stredná	Do 90 minút	do 18 hodín	48
Nízka	Do 180 minút	Do 5 pracovných dní	64

* Je čas od nahlásenia Incidentu Objednávateľom v Informačnom systéme pre správu požiadaviek po prevzatí Incidentu na riešenie Poskytovateľom. V prípade Kritického prevádzkového incidentu (Bezpečnostného incidentu) musí byť tento nahlásený telefonicky a zároveň v Informačnom systéme pre správu požiadaviek.

** Je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný Odstrániť incident, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu alebo momentom uvedeným v článku VI bod 4 tejto Zmluvy. Nevzťahuje sa na hardwarové komponenty, ktoré nemajú v riešení vysoko dostupný pár. V prípade výpadku hardwarového komponentu je doba vyriešenia predĺžená o čas, ktorý má Objednávateľ zazmluvnený s výrobcou hardwaru na dodanie náhradného dielu a vykonanie potrebnej diagnostiky a servisu.

*** Predstavuje počet Incidentov za kalendárny rok, ktorý Poskytovateľ vykrýva v rámci ceny za Rozšírenú servisnú podporu a monitoring IKT. Incidenty nad rámec spoľahlivosti sa vykazujú z rámca Prevádzkovej podpory.

Rozdelenie incidentov pre oba typy dostupnosti:

ROZDELENIE INCIDENTOV PODĽA TYPU A ZÁVAŽNOSTI		
Typ incidentu	Závažnosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
Kritický prevádzkový incident	Kritická	Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie IKT ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS.
	Vysoká	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie IKT a neumožňuje používať časť IS.
Prevádzkový incident	Stredná	Chyby a nedostatky IKT, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania IS.
	Nízka	Chyby a nedostatky IKT, ktoré nespôsobia obmedzenia používania IS.

C. Typy podpory poskytované v rámci Základnej servisnej podpory a monitoringu IKT (v režime 5/11) ako aj v rámci Rozšírenej servisnej podpory a monitoringu IKT (v režime 24/7/365) :

- **Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** - riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.
- **Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobťažnejších hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

Príloha č. 4: Cena za Služby

A. Paušálne služby

Tabuľka 1: PAUŠÁLNE SLUŽBY								
	Počet MD za 1 mesiac	Cena za 1MD bez DPH	Cena bez DPH / mesiac	Cena s DPH / mesiac	Cena bez DPH / 12 mesiacov	Cena s DPH / 12 mesiacov	Cena bez DPH / 36 mesiacov	Cena s DPH / 36 mesiacov
A.1 Základná servisná podpora a monitoring IKT	N/A	N/A	11 400,00 €	13 680,00 €	136 800,00 €	164 160,00 €	410 400,00 €	492 480,00 €
A.2 Prevádzková podpora	5	560,00 €	2 800,00 €	3 360,00 €	33 600,00 €	40 320,00 €	100 800,00 €	120 960,00 €
Spolu			14 200,00 €	17 040,00 €	170 400,00 €	204 480,00 €	511 200,00 €	613 440,00 €

Pozn. Poskytovateľ/uchádzač vyplní prázdne bunky

B. Objednávkové služby

Tabuľka 2: OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY - CENA ZA ROZŠÍRENÚ SERVISNÚ PODPORU A MONITORING IKT		
	Cena bez DPH / mesiac	Cena s DPH / mesiac
B.1 Rozšírená servisná podpora a monitoring IKT – výška doplatku mesačne	19 600,00 €	23 520,00 €

Pozn. Poskytovateľ/uchádzač vyplní prázdne bunky

Tabuľka 3: CENA ZA MD OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY		
	Cena za 1MD bez DPH	Cena za 1MD s DPH
Cena za 1 MD uplatňovaná pri ostatných Objednávkových službách (B.2, B.3)*	560,00 €	672,00 €

Pozn. Poskytovateľ/uchádzač vyplní prázdne bunky.

* Cena za 1 MD uplatňovaná pri ostatných Objednávkových službách (B.2, B.3) je rovnaká ako cena za 1 MD uvedená pri Prevádzkovej podpore (A.2).

Tabuľka 4: OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY – LIMIT PRE NADPAUŠÁL		
	Cena bez DPH / 36 mesiacov	Cena s DPH / 36 mesiacov
Maximálny limit pre Nadpaušál (36 mesiacov)**	51 120,00 €	61 344,00 €

Pozn. Poskytovatel/uchádzač vyplní prázdne bunky.

***** Rámec na Nadpaušál tvorí 10% z celkovej ceny Tabuľky č. 1.***

Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov

ID	*Subdodávateľ	**Podiel	***Oprávnená osoba	Stručný opis predmetu plnenia subdodávky
1.				
2.				
3.				

**Názov subdodávateľa, sídlo a IČO*

*** Výška podielu (v %) na plnení predmetu zmluvy*

****Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia*

Príloha č. 6: Postup pri realizácii Paušálnych služieb

Postup pri realizácii Paušálnych služieb:

- Help Desk pre nahlasovanie incidentov a zadávanie Požiadaviek na Službu zabezpečí Poskytovateľ prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek (napr. Solution manager, Jira, GLPI, atď.). Do uvedeného systému je Poskytovateľ povinný zaevidovať každý Incident a Požiadavku na službu.
- Na konci každého kalendárneho mesiaca predloží Poskytovateľ výkaz prác. Nevýčerpané človekodni v danom mesiaci sa presúvajú do nasledovných období.

Príloha č. 7: Postup pri realizácii Objednávkových služieb

Postup pri realizácii Objednávkových služieb musí byť v súlade s vyhláškou Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.

V Informačnom systéme pre správu požiadaviek eviduje Poskytovateľ aj informácie o objednávkach a na ich základe poskytovaných Objednávkových službách.

Na konci každého kalendárneho mesiaca predloží Poskytovateľ výkaz prác.

Príloha č. 8: Mesačný akceptačný protokol

MESAČNÝ AKCEPTAČNÝ PROTOKOL za MM/RRRR

Zoznam Požiadaviek na službu / (objednávok služieb podľa časti B.3 Prílohy č. 2)*:

ID	Názov	Akceptácia	Náročnosť [h]
----	-------	------------	---------------

DD.MM.RRRR

SPOLU:

*- Uvádzajú sa nielen Požiadavky na službu, ale aj Doplnkové Objednávkové služby, ktoré sa majú podľa dohody Zmluvných strán fakturovať mesačne.

Zoznam Incidentov / (Incidentov riešených ako Objednávková služba podľa časti B.2 Prílohy č. 2)*:

ID	Dátum nahlásenia	Závažnosť	Reakčná doba	Doba vyriešenia	Náročnosť [h]**
----	------------------	-----------	--------------	-----------------	-----------------

DD.MM.RRRR

Vyberte položku.

[minúty]

[minúty]

SPOLU:

*- Uvádzajú sa tiež Incidenty riešené v režime Objednávkových služieb, ktoré sa majú podľa dohody Zmluvných strán fakturovať mesačne.

** Riešenie Incidentov spadajúcich do rámca spoľahlivosti ako aj Incidentov riešených z titulu zodpovednosti Poskytovateľa za Vady poskytnutých služieb sa vykazuje s náročnosťou 0 (nula) hodín.

Stav predplatených hodín

Zostatok [h]	Paušál [h]	Práce [h]	Presun [h]	Nadpaušál [h]
--------------	------------	-----------	------------	---------------

Samostatná fakturácia 1:

Nadpaušál [h]	MD bez DPH	MD s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH
---------------	------------	----------	--------------	------------

Pozn.: Uplatňuje sa v prípade vzniku Nadpaušálu

Samostatná fakturácia 2:

Objednávky [h]	MD bez DPH	MD s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH
----------------	------------	----------	--------------	------------

Pozn.: Vypĺňa sa v prípade, ak sa Objednávkové služby podľa časti B.2 a časti B.3 na základe dohody Zmluvných strán fakturujú mesačne.

**Zodpovedná osoba:
(Poskytovateľ)**

Dátum: Kliknite alebo ťuknite a
zadajte dátum.

Podpis:

**Zodpovedná osoba:
(Objednávateľ)**

Dátum: Kliknite alebo ťuknite a
zadajte dátum.

Podpis:

*Pozn.: tento Mesačný akceptačný protokol ako vzor a je možné ho po dohode Zmluvných strán upraviť podľa potrieb poskytovaných Služieb
v súlade s touto SLA Zmluvou.*

Príloha č. 9: Akceptačný protokol k Objednávkovým službám

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

POSKYTOVATEĽ

Názov spoločnosti

Adresa, PSČ Mesto

IČO: XXXXXX

DIČ: XXXXXX

OBJEDNÁVATEĽ

Štátna pokladnica

Radlinského 32, 810 05 Bratislava

IČO: 36065340

DIČ: 2021706544

ID požiadavky

Názov požiadavky:

Dátum: Kliknite alebo ťuknite a zadajte dátum.

Miesto: Adresa, PSČ Mesto

Predmet akceptácie

ID	Označenie produktu	Opis produktu
1.		
2.		
3.		

Výhrady

ID	Označenie produktu	Opis výhrad
1.	Termín na odstránenie výhrad DD.MM.RRRR	Opis spôsobu riešenia

Výsledok akceptácie

Akceptácia

Odovzdanie projektových produktov prebehlo bez výhrad a v plnom súlade s požiadavkami Objednávateľa a v zmysle SLA Zmluvy.



Zmluvné strany **súhlasia** s akceptáciou uvedených projektových produktov.

Čiastka na úhradu:

Podmienečná akceptácia

Odovzdanie projektových produktov prebehlo s výhradami, ktoré nebránia prevzatíu a používaniu. Dodávateľ sa zaviazal dodatočne odstrániť všetky uvedené výhrady v dohodnutých termínoch.



Zmluvné strany **súhlasia** s akceptáciou uvedených projektových produktov s výhradou.

Čiastka na úhradu:

Odmietnutie akceptácie

- ☐ Objednávateľ vyjadruje zásadný nesúhlas s dodanými projektovými produktami a požaduje odstránenie všetkých výhrad v dohodnutých termínoch.

Zmluvné strany nesúhlasia s akceptáciou.

Prílohou tohto akceptačného protokolu je Odovzdávací protokol zohľadňujúci výsledky akceptačných testov.

Akceptačný protokol bol vyhotovený v dvoch (2) origináloch, jeden (1) pre Objednávateľa a jeden (1) pre Dodávateľa.

Titul. Meno Priezvisko

Zodpovedná osoba
(Poskytovateľ)

Titul. Meno Priezvisko

Zodpovedná osoba
(Objednávateľ)

Pozn.: Tento Akceptačný protokol slúži ako vzor a je možné ho po dohode Zmluvných strán upraviť podľa potrieb poskytovaných Služieb v súlade s tou to SLA Zmluvou. Uplatní sa pre Objednávkové služby, pri ktorých sa neuplatňuje vykazovanie a fakturácia na mesačnej báze.

