

Zmluva o poskytovaní služieb systémovej a aplikačnej podpory, správy, údržby a rozvoja informačného systému Centrálného registra účtov

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

Číslo zmluvy Objednávateľa 2023/256

uzatvorená medzi zmluvnými stranami

Objednávateľ: Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií Slovenskej republiky
Sídlo: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava
V zastúpení: Ing. Vladimír Kešjar, generálny tajomník služobného úradu
IČO: 00151742
IČ DPH: nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN/SWIFT: SK59 8180 0000 0070 0000 1400

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: Slovenská technická univerzita v Bratislave (STU)
Sídlo: Vazovova 5, 812 43 Bratislava
Súčasť STU: Fakulta informatiky a informačných technológií STU
Adresa: Ilkovičova 2, 842 16 Bratislava 4, Slovenská republika
V zastúpení: Dr. h. c., prof. h. c., prof. Dr. Ing. Oliver Moravčík, rektor
IČO: 00397687
DIČ: 2020845255
IČ DPH: SK2020845255
IBAN: SK61 8180 0000 0070 0008 5560

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu tiež ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „Zmluvná strana“)

PREAMBULA

- A) Centrálny register účtov je informačný systém verejnej správy, ktorý sa vedie na účel uľahčenia prístupu oprávnených orgánov podľa § 5 ods. 1 zákona č. 123/2022 Z. z. o centrálnom registri účtov a o zmene a doplnení niektorých zákonov k údajom o účtoch a bezpečnostných schránkach vedených alebo prenajímaných na území Slovenskej republiky, čím sa zabezpečujú zákonom ustanovené ekonomicko-preventívne opatrenia na odhaľovanie, vyšetrovanie alebo stíhanie páchatel'ov trestných činov ekonomickej kriminality.
- B) Centrálny register účtov ako informačný systém verejnej správy bol zhotovený a dodaný na základe Zmluvy o dodaní softvérového diela č. MF SR 2022/169.

- C) Správcom a prevádzkovateľom Centrálného registra účtov ako informačného systému verejnej správy podľa § 3 ods. 2 zákona č. 123/2022 Z. z. o centrálnom registri účtov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je Ministerstvo financií Slovenskej republiky.
- D) Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie poskytovania služieb systémovej a aplikačnej podpory, správy, údržby, rozvoja informačného systému verejnej správy Centrálného registra účtov a zaistenie jeho riadnej prevádzkyschopnosti, funkčnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Centrálny register účtov integrovaný.
- E) Centrálny register účtov ako informačný systém verejnej správy bude Poskytovateľom pri plnení poskytovania služieb systémovej a aplikačnej podpory, správy, údržby a rozvoja informačného systému spravovaný v súlade so všetkými funkčnými, technickými a legislatívnymi požiadavkami Objednávateľa v SLA Zmluve tak, aby bol spôsobilým nástrojom na plnenie úloh v zmysle osobitných právnych predpisov a riadneho výkonu verejnej moci.
- F) Podmienky ochrany informácií/dát, ktoré môže Objednávateľ ako Poskytujúca strana odovzdať alebo sprístupniť Poskytovateľovi ako Prijímajúcej strane, a to bez ohľadu na formu takto poskytnutých a/alebo sprístupnených informácií sa riadia Zmluvou o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií č. MF SR 2022/160 (ďalej len „Zmluva o NDA“) uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami dňa 8.8.2022. Účelom poskytnutia a/alebo sprístupnenia informácií/dát podľa Zmluvy o NDA je zachovanie mlčanlivosti a ochrana dôvernosti informácií/dát, o ktorých sa Poskytovateľ ako Prijímajúca strana dozvedel pri poskytovaní plnenia na základe SLA Zmluvy.
- G) Objednávateľ pri uzatvorení tejto SLA Zmluvy postupoval v súlade s § 1 ods. 10 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- H) Objednávateľ a Poskytovateľ medzi sebou uzatvoria podľa § 19 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov osobitnú zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností.
- I) Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto SLA Zmluve a s úmyslom byť touto SLA Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

ČLÁNOK 1 DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných používaných skratkách odborných pojmov:

- a) „**Človekoden alebo MD**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) Človekohodín.
- b) „**Človekohodina**“ je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto SLA Zmluvy je 0,25 Človekohodiny (15 minút).
- c) „**Dôvernou informáciou**“ je údaj uchovávaný v Informačnom systéme, údaj, podklad, poznatok, dokument, alebo iná informácia, zachytená v písomnej podobe, s výnimkami uvedenými v Článku 12 bod 12.4 tejto SLA Zmluvy,
- i) ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov

- chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
- ii) ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti SLA Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
 - iii) ktorá je výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane a,
 - iv) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
- d) **„Incident“** je v tejto SLA Zmluve alebo jej prílohách definovaná udalosť, riadne (spôsobom a formou) nahlásená Objednávateľom v zmysle tejto SLA Zmluvy, pri ktorej je narušená funkčnosť Informačného systému, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- e) **„Vada“** je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti Informačného systému a funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, ako aj nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách, resp. dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý najmä v dôsledku neplnenia tejto SLA zmluvy a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá:
- za vady (Komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi;
 - za vady vzniknuté po čase odovzdania Komponentu zodpovedá Poskytovateľ, ak boli spôsobené porušením jeho povinností;
 - za vady Komponentu, na ktoré sa vzťahuje záruka, zodpovedá Poskytovateľ v rozsahu záruky.
- f) **„Komponent“** je relevantný a v tejto SLA Zmluve zadaný nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme a ktorý je doplnením alebo zmenou Informačného systému voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o dielo.
- g) **„Doba neutralizácie Incidentu“** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu v rámci Informačného systému, a ktorý začína plynúť riadnym (spôsobom a formou) nahlásením Incidentu postupom v zmysle tejto SLA Zmluvy. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému aj formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačnému systému (vrátane detailného návrhu riešenia) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie Incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom a/alebo tretou osobou za účelom neutralizácie Incidentu. V prípade, ak je k odstráneniu Incidentu čo i len čiastočne potrebná súčinnosť Objednávateľa, tak Poskytovateľ bezodkladne písomne (elektronicky) upozorní Objednávateľa. Doba neutralizácie Incidentu sa prerušuje a/alebo nezačne plynúť a/alebo neuplynie skôr ako Objednávateľ neposkytne riadne a včas vyžiadajú súčinnosť zo strany Poskytovateľa.
- h) **„Doba trvalého vyriešenia“** je čas počítaný počnúc riadnym (spôsobom a formou) nahlásením Incidentu postupom uvedeným v tejto SLA Zmluve, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnému systému (vrátane detailného návrhu riešenia), a to s prihliadnutím na dokumentáciu k Informačnému systému v znení neskorších aktualizácií.
- i) **„Drobná požiadavka na zmenu“** predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Informačného systému, ktoré sú vynútené zmenami

prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Informačného systému, a ktorej prácnosť je najviac 10 (desať) MD.

- j) **„Informačný systém pre správu požiadaviek alebo Help Desk“** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek technickej podpory, prostredníctvom ktorého Objednávateľ zabezpečuje na vlastné náklady a zodpovednosť evidenciu požiadaviek koncových Používateľov a informácie o ich vybavení. Poskytovateľ v zmysle tejto SLA Zmluvy spracúva časť týchto požiadaviek, a to najmä podľa Prílohy č. 1 a Prílohy č. 4 tejto SLA Zmluvy. Objednávateľ je povinný zabezpečiť Poskytovateľovi výstupy z Informačného systému pre správu požiadaviek, v opačnom prípade nie je Poskytovateľ povinný plniť Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy a ani nie je v omeškaní alebo zodpovedný za akékoľvek škody či už voči Objednávateľovi alebo tretej osobe.
- k) **„Bezpečnostný incident“** je narušenie bezpečnosti Informačného systému, a/alebo bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), a/alebo porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy, ktoré spadajú kompetenčne pod túto SLA Zmluvu. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Zmluvné strany sú povinné pri Bezpečnostnom incidente poskytnúť si bezodkladnú obojstrannú súčinnosť a postupovať tak, aby boli dodržané zákonné povinnosti v súlade so Zákonom o KB a ďalšími relevantnými právnymi predpismi pre oblasť kybernetickej bezpečnosti.
- l) **„Bežný incident“** je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné Incidentsy, v zmysle tejto SLA Zmluvy a ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
- m) **„Kritický incident“** je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Informačného systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti Informačného systému, ktorá obmedzuje použitie Informačného systému v podstatnom rozsahu v zmysle tejto SLA Zmluvy. Za kritický sa považuje Incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % používateľom Informačného systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Informačného systému na stanovený účel.
- n) **„Nekritický incident“** je Incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
- o) **„HW“** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- p) **„SW“** alebo „softvér“ je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy.
- q) **„SW alebo softvér 3. strany“** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy.
- r) **„Služby realizácie zmien“** sú služby popísané v Článku 3 bod 3.5 SLA Zmluvy.
- s) **„Paušálne služby“** sú služby popísané v Článku 3 bod 3.3 SLA Zmluvy.
- t) **„Služby na vyžiadanie“** sú služby popísané v Článku 3 bod 3.4 SLA Zmluvy.
- u) **„Oprávnená osoba Poskytovateľa“** je zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle Článku 15 bod 15.2 SLA Zmluvy.
- v) **„Oprávnená osoba Objednávateľa“** je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle Článku 15 bod 15.3 SLA Zmluvy.
- w) **„Služby“** sú Paušálne služby a/alebo Služby na vyžiadanie a/alebo Služby realizácie zmien, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou.
- x) **„Informačný systém“ alebo „CRÚ“** je Centrálny register účtov ako informačný systém verejnej správy, ktorý sa vedie na účel uľahčenia prístupu oprávnených orgánov podľa § 5 ods. 1 zákona č. 123/2022 Z.

- z. o centrálnom registri účtov a o zmene a doplnení niektorých zákonov k údajom o účtoch a bezpečnostných schránkach vedených alebo prenajímaných na území Slovenskej republiky; zhotovený a dodaný na základe Zmluvy o dodaní softvérového diela č. MF SR 2022/169.
- y) „**Zmluva o dielo**“ je Zmluva o dodaní softvérového diela č. MF SR 2022/169 uzatvorená medzi objednávateľom a zhotoviteľom, na základe ktorej bol zhotovený a dodaný Informačný systém.
- z) „**Používateľom**“ je každá fyzická osoba, ktorá v mene oprávneného orgánu v zmysle Zákona o CRU žiada o poskytnutie údajov z Centrálneho registra účtov.
- aa) „**Základné časové pokrytie**“ je časový úsek od 08:00 hod. do 16:00 hod. počas pracovných dní určený pre podporu služby.
- bb) „**Zdrojový kód**“ sa skladá (ďalej aj ako úplný zdrojový kód):
- zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto SLA Zmluvy a Zmluvy o dielo (ďalej ako „vytvorený zdrojový kód“) a
 - zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Diela (ďalej ako „preexistenty zdrojový kód“).
- cc) „**Bankové tajomstvo**“ sú všetky informácie a doklady o záležitostiach týkajúcich sa klienta banky alebo klienta pobočky zahraničnej banky, ktoré nie sú verejne prístupné, najmä informácie o obchodoch, stavoch na účtoch a stavoch vkladov. Tieto informácie je povinné podľa osobitného právneho predpisu utajovať a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením. Údaje poskytnuté do Centrálneho registra účtov alebo z Centrálneho registra účtov zostávajú predmetom bankového tajomstva alebo chránenými údajmi podľa osobitného právneho predpisu.
- dd) „**Finančnou inštitúciou**“ je banka, pobočka zahraničnej banky, platobná inštitúcia, pobočka zahraničnej platobnej inštitúcie, inštitúcia elektronických peňazí, pobočka zahraničnej inštitúcie elektronických peňazí, obchodník s cennými papiermi a pobočka zahraničného obchodníka s cennými papiermi v zmysle Zákona o CRU.

1.2 Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných skratkách právnych predpisov:

- a) „**Nariadenie o 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);
- b) „**Zákon o ITVS**“ je zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- c) „**Zákon o eGovernmente**“ je zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- d) „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov;
- e) „**Zákon o KB**“ je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- f) „**Zákon o OOU**“ je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- g) „**Zákon o RPVS**“ je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- h) „**Zákon o VO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- i) „**Zákon o CRU**“ je zákon č. 123/2022 Z. z. o centrálnom registri účtov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- j) „**Zákon o KI**“ je zákon č. 45/2011 Z. z. o kritickej infraštruktúre v znení neskorších predpisov;
- k) „**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 v znení neskorších predpisov;

- l) „**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 v znení neskorších predpisov;
- m) „**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;
- n) „**Vyhláška č. 547/2021**“ je Vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy;
- o) „**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;
- p) „**Vyhláška č. 158/2018**“ je vyhláška Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky č. 158/2018 Z. z. o postupe pri posudzovaní vplyvu na ochranu osobných údajov.

ČLÁNOK 2

VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je vysokou školou zriadenou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj potrebnými kapacitami, odbornými znalosťami a technickými schopnosťami, ktoré sú nevyhnutné na riadnu a včasnú realizáciu predmetu tejto SLA Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ čestne vyhlasuje, že poskytovanie SLA služieb podľa tejto SLA Zmluvy je v súlade so zákonom č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o vysokých školách“), ako aj so štatútom Poskytovateľa, a že je oprávnený vykonávať činnosť, ktorá je predmetom tejto SLA Zmluvy v plnom rozsahu. Oprávnenie Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety vyplýva z § 18 ods. 1 a 2. zákona o vysokých školách, v zmysle ktorého Poskytovateľ ako verejná vysoká škola v rámci podnikateľskej činnosti vykonáva v súlade so štatútom za úhradu činnosť nadväzujúcu na jej vzdelávaciu, výskumnú, vývojovú, liečebno-preventívnu, umeleckú alebo ďalšiu tvorivú činnosť alebo činnosť slúžiacu na účinnejšie využitie ľudských zdrojov a majetku. Podnikateľská činnosť nesmie ohroziť kvalitu, rozsah a dostupnosť činností naplňujúcich poslanie verejnej vysokej školy.
- 2.4 Pokiaľ sa vyhlásenie Poskytovateľa podľa bodu 2.3 tohto článku Zmluvy ukáže ako nepravdivé, je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi škodu, ktorá mu v dôsledku nepravdivosti čestného vyhlásenia Poskytovateľa vznikne.
- 2.5 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 SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.6 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie, všetky potrebné platné a účinné licencie, Informačný systém pre správu požiadaviek (Help Desk) a IT infraštruktúru a odborne vyškolených zamestnancov, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.

- 2.7 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.

ČLÁNOK 3 PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa zaručiť a poskytnúť služby systémovej a aplikačnej podpory, správy, údržby a rozvoja Informačného systému, a to riadne, včas, za cenu a za ďalších podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve a v zmysle neoddeliteľných Príloh SLA Zmluvy tak, aby bola zaistená riadna prevádzkyschopnosť, funkčnosť Informačného systému a sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný, za predpokladu zabezpečenia funkčnosti prostredia, ostatných programových celkov a platných a účinných licencií Objednávateľom a za poskytnutia súčinnosti Objednávateľa podľa bodu 3.11 tohto článku SLA Zmluvy.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť paušálne služby v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy nasledovne:
- a) činnosti správy systémového softvéru Informačného systému,
 - b) činnosti správy a údržby Informačného systému,
 - c) podpora Informačného systému.
- (ďalej len „**Paušálne služby**“)
- 3.3 **Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb v zmysle Článku 3 bod 3.2 písm. a) až c) SLA Zmluvy je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.**
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky (elektronicky, listinne) Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto SLA Zmluvy (ďalej len „**Služby na vyžiadanie**“).
- 3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky (elektronicky, listinne) Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 3 tejto SLA Zmluvy (ďalej len „**Služby realizácie zmien**“).
- 3.6 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí:
- a) súčasť **Prílohy č. 1** SLA Zmluvy v časti týkajúcej sa **Paušálnych služieb**,
 - b) súčasť **Prílohy č. 2** SLA Zmluvy v časti týkajúcej sa **Služieb na vyžiadanie** a
 - c) súčasť **Prílohy č. 3** SLA Zmluvy v časti týkajúcej sa **Služieb realizácie zmien**.
- 3.7 Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb sú uvedené v **Prílohe č. 4** tejto SLA Zmluvy.
- 3.8 Úroveň dostupnosti produkčného, predprodukčného a testovacieho prostredia Informačného systému a časové pokrytie poskytovania Služieb sú špecifikované parametrami v **Prílohe č. 5** tejto SLA Zmluvy.
- 3.9 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu **za riadne a včas poskytnuté Služby**. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje **Článok 9** tejto SLA Zmluvy.
- 3.10 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré

požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.

- 3.11 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť, vyžadanú Poskytovateľom, v rámcovom rozsahu, ktorý je uvedený v Prílohe č. 1 až Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy, pričom v odôvodnenom prípade je Poskytovateľ oprávnený za účelom riadneho a včasného plnenia služieb v zmysle tejto SLA Zmluvy požiadať Objednávateľa o súčinnosť aj nad rozsah uvedených Príloh k SLA Zmluve.

ČLÁNOK 4

MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s Článkom 8 tejto SLA Zmluvy.
- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 5 tejto SLA Zmluvy.
- 4.3 Služby na vyžiadanie (nadpaušál) je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú záväznú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Poskytovateľ je povinný potvrdiť každú oprávnenú písomnú objednávku (elektronicky, listinne) Objednávateľa k Službám na vyžiadanie. Odmietnutie požiadavky musí Poskytovateľ riadne odôvodniť a navrhnúť Objednávateľovi iné riešenie tak, aby bol Informačný systém riadne funkčný a bezpečný.
- 4.4 Poskytovateľ na základe zaslanej písomnej požiadavky (elektronicky, listinne) od Objednávateľa do 3 pracovných dní vyhotoví cenovú kalkuláciu k požadovaným Službám na vyžiadanie a v rovnakej lehote ju aj doručí Objednávateľovi. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku (elektronicky, listinne) do 3 pracovných dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávnenou osobou Objednávateľa, Poskytovateľ nie je povinný Služby na vyžiadanie poskytnúť, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak. V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky od Objednávateľa nezačne príslušnú SLA službu realizovať v zmysle oboma stranami odsúhlaseného harmonogramu prác, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie tejto SLA Zmluvy.
- 4.5 Služby realizácie zmien je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú záväznú objednávku od Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Poskytovateľ je povinný potvrdiť včas každú oprávnenú písomnú objednávku Objednávateľa k Službám realizácie zmien. Odmietnutie požiadavky musí Poskytovateľ riadne odôvodniť a navrhnúť Objednávateľovi iné riešenie tak, aby bol Informačný systém riadne funkčný a bezpečný. Zmluvné strany si písomne dohodnú lehoty k Službám realizácie zmien.
- 4.6 Na špecifikáciu Služieb realizácie zmien za účelom potvrdenia objednávky je:
- a) na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať:
- Detailný návrh riešenia (DNR), vrátane
 - Analýzu dopadov a závislostí, vrátane

- predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Služieb realizácie zmien a
- Plán realizácie - súčasťou plánu realizácie Služieb realizácie zmien bude Špecifikácia akceptačných testov.

- 4.7 Poskytovateľ začne s realizáciou Služieb realizácie zmien až po akceptácii písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do lehoty určenej zmluvnými stranami odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa tohto Článku bod 4.6 tejto SLA Zmluvy alebo v rovnakej určenej lehote zmluvnými stranami doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávnenou osobou Objednávateľa, Poskytovateľ nie je povinný Služby realizácie zmien poskytnúť, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 4.8 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Služieb realizácie zmien je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je detailný návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Služieb realizácie zmien.
- 4.9 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne príslušnú SLA službu realizovať v zmysle oboma stranami odsúhlaseného harmonogramu prác, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie tejto SLA Zmluvy.

ČLÁNOK 5 RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov v zmysle Prílohy č. 4, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
- a) **Kritické incidenty**
 - b) **Bezpečnostné incidenty;**
 - c) **Bežné incidenty;**
 - d) **Nekritické incidenty.**
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Informačného systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:
- a) pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje **začať so zásahom najneskôr do 1 hodiny** od nahlásenia Kritického incidentu v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja); pre prípad núdzovej situácie sa Poskytovateľ zaväzuje zriadiť tel. kontakt, ktorý je povinný Objednávateľovi oznámiť do 24 hodín po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy.
 - b) pri **Bezpečnostných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje **začať so zásahom najneskôr do 1 hodiny** od nahlásenia alebo zistenia Bezpečnostného incidentu v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja), a to bez ohľadu na to, či k Bezpečnostnému incidentu došlo pri riadnom fungovaní Informačného systému alebo v súvislosti s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom; pre prípad núdzovej situácie je zriadený tel. kontakt: 0850 123 344, e-mail: cpu@datacentrum.sk a kontakt na CSIRT.SK na webovom

sídle: <https://www.csirt.gov.sk> (počas pracovných hodín: +421 948 039 525; mimo pracovných hodín: +421 940 504 241, +421 940 504 227, +421 948 936 766; e-mail: incident@csirt.sk);

- c) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje **začať so zásahom najneskôr do 2 hodín** od nahlásenia Bežného incidentu v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja);
- d) pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje **začať so zásahom najneskôr do 8 hodín** od nahlásenia Nekritického incidentu v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 8:00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja).

5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti so systémovou a aplikačnou podporou Objednávateľa Incidenty riešiť až do ich trvalého vyriešenia a odstránenia. Ak nie je objektívne možné Incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť a odstrániť, Poskytovateľ o tom ihneď písomne Objednávateľa informuje a s jeho písomným súhlasom zabezpečí dočasný režim funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením dočasného riešenia, pričom do 5 pracovných dní má povinnosť Poskytovateľ zabezpečiť, aby bol Incident trvale vyriešený a odstránený. V prípade, ak z objektívnych dôvodov nebude možné trvale vyriešiť a odstrániť pretrvávajúci Incident ani v stanovenej lehote 5 pracovných dní, Poskytovateľ ihneď písomne informuje o tom Objednávateľa a zároveň predloží Objednávateľovi iné riešenie tak, aby bol Informačný systém riadne funkčný a bezpečný. Trvalé vyriešenie a odstránenie pretrvávajúceho Incidentu potvrdí Poskytovateľovi písomne Objednávateľ.

5.5 **Poskytovateľ sa zaväzuje lokalizovať a odstrániť** Incidenty v týchto lehotách, pričom tieto lehoty sa považujú za Dobu trvalého vyriešenia, resp. Dobu konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) v zmysle Prílohy č. 4 SLA Zmluvy:

- a) **Kritický incident** najneskôr **do 9 hodín** od nahlásenia Incidentu,
- b) **Bezpečnostný incident** najneskôr **do 9 hodín** od nahlásenia Incidentu,
- c) **Bežný incident** najneskôr **do 17 hodín** od nahlásenia Incidentu,
- d) **Nekritický incident** najneskôr **do 49 hodín** od nahlásenia Incidentu.

5.6 **Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek (Help Desk).** Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme e-mailom do 5 pracovných dní po nadobudnutí účinnosti tejto SLA Zmluvy a následne potvrdiť listinne do 5 pracovných dní od odoslania oznámenia e-mailom; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne e-mailom a potvrdiť listinne.

5.7 **Reakčná doba** smerujúca k riešeniu Incidentu a **doba pre trvalé vyriešenie incidentu** začína plynúť okamihom, kedy požiadavka na riešenie Incidentu od Objednávateľa bola v Help Desku riadne (spôsobom a formou) doručená Poskytovateľovi. Ak požiadavka na riešenie Incidentu od Objednávateľa bola v Help Desku riadne doručená Poskytovateľovi po dobe základného časového pokrytia služby (t. j. po 16:00 hod.), reakčná doba a doba pre trvalé vyriešenie Incidentu začína plynúť najbližší pracovný deň od začiatku základného časového pokrytia (t. j. od 08:00 hod.) a prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek (Help Desk).

5.8 V prípade núdzovej situácie riešenia Incidentu/ov si zmluvné strany ihneď poskytnú vzájomnú plnú súčinnosť a písomne (elektronicky) si potvrdia riešenie Incidentu/ov aj mimo základného časového pokrytia služby, a to najmä za účelom zabezpečenia ochrany a bezpečnosti Informačného systému.

5.9 Poskytovateľ je povinný prijem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa (napr. telefón, e-mail). Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov postupovať nasledovne:

- a) telefonicky sa spojí so systémovou a aplikačnou podporou Objednávateľa,
- b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene (elektronicky) pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
- c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť (fyzicky) do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa v súlade s bezpečnostnými opatreniami.

5.10 Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy sa nevzťahujú na

- a) Incidenty spôsobené neodborným zachádzaním, nesprávnou alebo nevhodnou údržbou poskytnutou Treťou stranou.
- b) Incidenty spôsobené hrubou nebalosťou, alebo úmyselným jednaním Objednávateľa, zavedením škodlivého kódu do Informačného systému v prostredí nezodpovedajúcim parametrom určeným pre takýto Informačný systém, úmyselným poškodením Informačného systému, zásahom do Informačného systému neoprávnenou osobou, nesplnením resp. nepredĺžením licenčných práv tretích osôb pre potrebné diela v Informačnom systéme; a to všetko pod podmienkou, že toto nebolo zavinené priamo Poskytovateľom.

5.11 V prípade, ak dôjde k Incidentom v zmysle bodu 5.10 tohto článku, daný Incident Poskytovateľ odstráni po písomnom súhlase Objednávateľa, a to na osobitné náklady a zodpovednosť Objednávateľa.

ČLÁNOK 6 AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

6.1 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálnu príslušnú dokumentáciu k poskytnutým Paušálnym službám, ktorých obsah zodpovedá Článku 3 bod 3.2 a 3.3 tejto SLA Zmluvy a u ktorých je vyhotovenie dokumentácie obvyklé, za príslušný kalendárny mesiac v elektronickej forme na CD alebo DVD nosiči a v jednom vyhotovení v písomnej forme (ďalej len „dokumentácia“) v lehote **do 10. (desiateho) dňa** nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k dokumentácii v lehote **do 5 pracovných dní** odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje **zapracovať pripomienky** Objednávateľa k **dokumentácii** v lehote **do 5 pracovných dní**.

6.2 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle SLA Zmluvy) odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi písomne prostredníctvom akceptačného protokolu o poskytnutých Paušálnych službách **do 10. (desiateho) dňa** nasledujúceho kalendárneho mesiaca. **Za riadne poskytnutie Paušálnych služieb sa považuje zaslanie akceptačného protokolu Poskytovateľom o poskytnutých Paušálnych službách, pričom Objednávateľ má právo takýto protokol v lehote 5 pracovných dní rozporovať.**

6.3 Vyhodnotenie poskytnutých Služieb na vyžiadanie (nadpaušál) Poskytovateľom spolu so zoznamom Služieb na vyžiadanie poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle SLA Zmluvy) odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi písomne (elektronicky, listinne) prostredníctvom akceptačného protokolu o poskytnutých Službách na vyžiadanie **do 10. (desiateho) dňa** nasledujúceho kalendárneho mesiaca, pričom Objednávateľ má právo takýto protokol v lehote 5 pracovných dní rozporovať. **Za riadne poskytnutie Služieb na vyžiadanie sa považuje podpísanie akceptačného protokolu o poskytnutých Službách na vyžiadanie oprávnenou osobou Objednávateľa a oprávnenou osobou Poskytovateľa.** Poskytovateľ vystaví faktúru do 15 (pätnástich) kalendárnych dní odo dňa podpísania akceptačného protokolu oboma Zmluvnými stranami.

- 6.4 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálnu príslušnú dokumentáciu k poskytnutým Službám na vyžiadanie (nadpaušál), ktorých obsah a rozsah zodpovedá Článku 3 bod 3.4 tejto SLA Zmluvy a u ktorých je vyhotovenie dokumentácie obvyklé, a to v elektronickej forme na CD, USB alebo DVD nosiči a v jednom vyhotovení v písomnej forme (ďalej len „dokumentácia“) v lehote **do 10. (desiateho) dňa** nasledujúceho kalendárneho mesiaca po riadnom poskytnutí Služieb na vyžiadanie. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k dokumentácii v lehote do 5 pracovných dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje zapracovať pripomienky Objednávateľa k dokumentácii v lehote do 5 pracovných dní.
- 6.5 Predpokladom pre akceptáciu Služieb realizácie zmien poskytnutých podľa bodu 3.5 tejto SLA Zmluvy je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Služby realizácie zmien, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyliešených neodstránených väd, ktoré sú výsledkom pôsobenia Služieb realizácie zmien ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši nasledovné limity:
- a) v prípade **Kritických väd** podľa Článku 7 bod 7.3 tejto SLA Zmluvy je povolený počet defektov/väd: 0 (nula) väd,
 - b) v prípade **Bežných väd** podľa Článku 7 bod 7.3 tejto SLA Zmluvy je povolený počet defektov/väd: 2 (dve) vady.
- 6.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Služieb na vyžiadanie (nadpaušál) alebo Služieb realizácie zmien dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy v súlade s:
- a) Vyhláškou č. 401/2023 Z. z.,
 - b) Vyhláškou č. 78/2020 Z. z.,
 - c) Vyhláškou č. 179/2020 Z. z.,
 - d) Vyhláškou č. 547/2021 Z. z.;
 - e) Vyhláškou č. 362/2018 Z. z.;
 - f) Vyhláškou č. 158/2018 Z. z.
- Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb na vyžiadanie (nadpaušál) alebo Služieb realizácie zmien, pričom je povinný písomne špecifikovať, v čom spočíva nesúlad Služieb na vyžiadanie alebo Služieb realizácie zmien so štandardami a Poskytovateľ je povinný v dodatočnej lehote dojednanej Zmluvnými stranami vykonať nápravu.
- 6.7 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Služieb realizácie zmien akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby realizácie zmien v zmysle schválenej cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa článku 4 bod 4.4 tejto SLA Zmluvy.
- 6.8 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať **akceptačný protokol** k Službám realizácie zmien vystavený Poskytovateľom **do 5 (piatich) pracovných dní** odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Služieb realizácie zmien. Poskytovateľ vystaví faktúru do 15 kalendárnych dní odo dňa podpísania akceptačného protokolu oboma Zmluvnými stranami.
- 6.9 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálnu príslušnú dokumentáciu k poskytnutým Službám realizácie zmien, ktorých obsah a rozsah zodpovedá Článku 3 bod 3.5 a nasl. tejto SLA Zmluvy a u ktorých je vyhotovenie dokumentácie obvyklé, a to v elektronickej forme na CD, USB alebo DVD nosiči a v jednom

vyhotovení v písomnej forme (ďalej len „dokumentácia“) v lehote do **10.** (desiateho) **dňa** nasledujúceho kalendárneho mesiaca po riadnom poskytnutí Služieb realizácie zmien. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k dokumentácii v lehote do 5 pracovných dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje zapracovať pripomienky Objednávateľa k dokumentácii v lehote do 5 pracovných dní.

ČLÁNOK 7

ZÁRUKA A ODSTRÁNENIE VÁD

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktoré sa týka.
- 7.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s Článkom 10 a Článkom 11 tejto SLA Zmluvy, ktoré sa stane súčasťou Informačného systému, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je v čase dodania diela bez väd. Za moment dodania diela sa považuje podpis akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí diela ako súčasť predmetu tejto SLA Zmluvy oboma Zmluvnými stranami. Poskytovateľ zodpovedá aj za vady diela vzniknuté po dodaní diela, ak boli spôsobené porušením povinností Poskytovateľa. Poskytovateľ poskytuje záruku za dielo v zmysle prvej vety po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí diela ako súčasť predmetu plnenia tejto SLA Zmluvy. Odmena za vytvorenie diela je v plnom rozsahu zahrnutá v cene Služieb podľa Článku 9 tejto SLA Zmluvy s prihliadnutím na Článok 11 bod 11.8 tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ poskytuje záruku za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy po dobu 12 mesiacov odo dňa ukončenia príslušného mesiaca, v ktorom boli poskytnuté. Poskytnutá záruka v zmysle tohto bodu sa nevzťahuje na vady diela spôsobené neodborným zachádzaním, nesprávnou alebo nevhodnou údržbou diela, ktoré Objednávateľ od Poskytovateľa prevzal alebo o ktorých Poskytovateľ Objednávateľa vopred písomne poučil (napr. zaškolením). Záruka za dielo sa rovnako nevzťahuje na vady spôsobené hrubou nebalosťou, alebo úmyselným jednaním Objednávateľa, zavedením škodlivého kódu do diela, prevádzkou diela v prostredí nezodpovedajúcim parametrom určeným pre takéto dielo (Poskytovateľ vopred poučí Objednávateľa, aké parametre sú nevyhnutné na riadne fungovanie diela), úmyselným poškodením diela, zásahom do diela neoprávnenou osobou, nesplnením resp. nepredĺžením licenčných práv tretích osôb pre potrebné diela v diele, a to všetko pod podmienkou, že toto nebolo zavinené priamo Poskytovateľom, vrátane nevykonania potrebného poučenia (zaškolenia).
- 7.3 Ak majú poskytnuté Služby na vyžiadanie alebo Služby realizácie zmien vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:
- a) Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného systému, ktorá sa prejavuje najmä tým, že Informačný systém alebo jeho časť nie je možné používať alebo ovládať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti; ďalšie vykonávanie akceptačných testov musí byť zastavené, dokiaľ nie je vada odstránená; ďalšie fungovanie SW nemôže byť odborne a technicky zaručené; možnosť spôsobenia veľkej straty alebo až úplného znemožnenia samotnej podstaty využitia programového vybavenia Informačného systému; možnosť spôsobenia nebezpečnosti programového vybavenia; možnosť zastavenia alebo poškodenia Informačného systému alebo iných systémov Objednávateľa; neschopnosť programového vybavenia spracovať bežnú prevádzkovú záťaž, ktorá je špecifikovaná v Prílohách SLA Zmluvy;
 - b) O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa tejto SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku alebo menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému. O Bežnú vadu ďalej ide, ak za bežných podmienok by nebola stratená žiadna dôležitá funkcia programového vybavenia Informačného systému alebo by bolo možné pre jej prekonanie nájsť primeranú technickú alternatívu; bežná vada neohrozí prevádzku Informačného systému

Objednávateľa s reálnymi dátami. V prípade menej zásadných väd, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému;

c) O **Malé vady** ide v prípadoch, ak vady nespádajú do typu Kritických ani Bežných väd.

7.4 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, **Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s Článkom 5** tejto SLA Zmluvy **v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia Incidentu Objednávateľom**. Podľa klasifikácie Incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia Incidentu.

7.5 Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Informačného systému, ktorá bola

- a) spôsobená **nezávisle od poskytnutých Služieb** v zmysle tejto SLA zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo, a
- b) vadou Služieb **spôsobenou poskytnutím Služieb alebo neposkytnutím Služieb** podľa tejto SLA zmluvy riadne a včas (napr. vada služby realizácie zmien spôsobí nefunkčnosť Informačného systému, v takom prípade sa budú práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s takou vadou riadiť touto SLA zmluvou).

7.6 Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z tejto SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.

7.7 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutých Služieb podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona (dielo), Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby odovzdané dielo nemalo v čase odovzdania ani počas trvania záručnej doby právne vady, predovšetkým nebolo zaťažené právami tretích osôb z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva. Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť Objednávateľovi škodu spôsobenú uplatnením nárokov tretích osôb z titulu porušenia ich chránených práv súvisiacich s plnením Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, resp. používaním Informačného systému Objednávateľom.

ČLÁNOK 8

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 **Objednávateľ sa zaväzuje:**

- a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú a vyžiadajú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č.1 tejto SLA Zmluvy;
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v potrebnom a vyžadanom 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 zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získať informácie na dohodnutých miestach;
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a ďalších relevantných predpisov Objednávateľa sprístupniť v prípade potreby na nevyhnutný čas priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku

ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby;

- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy;
- f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb;
- g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Informačného systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám;
- h) udržiavať Informačný systém pre správu požiadaviek (Help Desk) na vlastné náklady a zodpovednosť v prevádzkyschopnom stave;
- i) neodkladne písomne (elektronicky, listinne) informovať Poskytovateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa a informáciami Objednávateľa ohľadom súladu poskytovania služieb s legislatívnymi, bezpečnostnými a inými predpismi, a to aj na požiadanie;
- b) neodkladne písomne (elektronicky, listinne) informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb;
- c) postupovať pri poskytovaní Služieb s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne s využitím dostupných odborných znalostí a skúseností v súlade s jemu známymi záujmami Objednávateľa; postupovať tak, aby nezaviedol škodlivý kód do Informačného systému;
- d) bez zbytočného odkladu prerokúvať s Objednávateľom všetky otázky, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť poskytovanie Služieb pri plnení jeho záväzkov podľa tejto SLA Zmluvy;
- e) zabezpečiť priebežné evidovanie a vedenie si vykonaných činností a pracovných výkazov, ako aj bezodkladne ich poskytnúť na požiadanie Objednávateľovi;
- f) poskytnúť Objednávateľovi bezodkladnú súčinnosť pri riešení a odstránení Incidentov a väd;
- g) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi písomný detailný plán realizácie Služieb realizácie zmien spolu s odpočtom vykonaných Služieb realizácie zmien vždy k 1. (prvému) dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu;
- h) dodať príslušnú dokumentáciu v úplne aktuálnej podobe;
zabezpečiť pri poskytovaní Služieb súlad s platnými a účinnými právnymi predpismi, najmä Zákonom o ITVS, Zákonom o KB, Zákonom o CRU, Zákonom o KI, Zákonom o ochrane osobných údajov a nariadenia o GDPR, Vyhláškou č. 401/2023, Vyhláškou č. 78/2020, Vyhláškou č. 179/2020, Vyhláškou č. 547/2021, Vyhláškou č. 362/2018 a Vyhláškou č. 158/2018.

8.3 Objednávateľ je v súlade s podmienkami Prílohy č. 4 SLA Zmluvy oprávnený zaradiť Incident do jednotlivej kategórie Incidentov uvedenej v SLA Zmluve (Kritický incident, Bezpečnostný incident, Bežný incident, Nekritický incident). Objednávateľ si vyhradzuje právo určiť aj prioritu Incidentu a poradie Incidentu v jednotlivej kategórii Incidentov uvedenej v SLA Zmluve. Poskytovateľ na základe technického zdôvodnenia má oprávnenie požiadať Objednávateľa o prehodnotenie zaradenia Incidentu do jednotlivej kategórie Incidentov uvedenej v tejto SLA Zmluve.

- 8.4 Pri plnení tejto SLA Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu protispoločenskej činnosti, vrátane korupcie.
- 8.5 Poskytovateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov, alebo iných osôb konajúcich v jeho mene pri poskytovaní plnenia predmetu SLA Zmluvy neponúka, ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek oceneľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary, alebo pohostenia zamestnancovi Objednávateľa, za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri podnikateľskej činnosti.
- 8.6 Poskytovateľ sa zaväzuje okamžite oznámiť primeranou formou zástupcovi Objednávateľa akékoľvek podozrenie na porušenie tohto Článku bodu 8.4 a 8.5 SLA Zmluvy a byť plne súčinný pri dôkladnom vyšetrení podozrenia.
- 8.7 V prípade porušenia tohto Článku bodu 8.4 až 8.6 SLA Zmluvy Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený, aj bez predchádzajúceho upozornenia, odstúpiť od SLA Zmluvy, a to s okamžitou platnosťou bez toho, aby Poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od SLA Zmluvy.
- 8.8 Poskytovateľ sa zaväzuje, že ak bude preukázané protispoločenské konanie a/alebo porušenie protikorupčného správania, odškodní Poskytovateľ Objednávateľa v maximálne možnom rozsahu podľa platných právnych predpisov za akúkoľvek stratu, ujmu, poškodenie alebo nahradí náklady vzniknuté v priamej príčinnej súvislosti s porušením tohto Článku bodu 8.4 až 8.6 SLA Zmluvy.

ČLÁNOK 9

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1 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) Cena za Paušálne služby – mesačne:**
- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| i) Cena za paušálne služby bez DPH: | 2 330,00 € bez DPH / mesačne, |
| ii) DPH: | 466,00 €, |
| iii) Cena za paušálne služby s DPH: | 2 796,00 € s DPH / mesačne. |
- b) Služby na vyžiadanie (nadpaušál) vo výške podľa Objednávateľom odsúhlasenej cenovej kalkulácie** Poskytovateľa podľa Článku 4 bod 4.4 tejto SLA Zmluvy.
- c) Služby realizácie zmien vo výške podľa Objednávateľom odsúhlasenej cenovej kalkulácie** Poskytovateľa podľa Článku 4 bod 4.5 a 4.6 tejto SLA Zmluvy.
- 9.2 Celkový finančný limit za Služby na vyžiadanie (nadpaušál) počas trvania tejto SLA Zmluvy je vo výške 300 480,00 € bez DPH a 360 576,00 € s DPH. Celkový finančný limit za Služby realizácie zmien počas trvania tejto SLA Zmluvy je vo výške 158 400,00 € bez DPH a 190 080,00 € s DPH. Zmluvné strany sa ďalej dohodli pri Službách na vyžiadanie (nadpaušál) a Službách realizácie zmien v zmysle tejto SLA Zmluvy na určení maximálnej ceny za 1 Ľlovekohodinu v celkovej sume 55,00 € bez DPH a 66,00 € s DPH.
- 9.3 Celkový finančný limit za Paušálne služby, Služby na vyžiadanie a Služby realizácie zmien počas doby trvania tejto SLA Zmluvy je vo výške 514 800,00 € bez DPH a 617 760,00 € s DPH.

9.4 Celkový finančný limit za opciu na 12 mesiacov, v prípade jej uplatnenia, počas doby trvania tejto SLA Zmluvy je vo výške:

- i) Cena za Paušálne služby: 2 330,00 € bez DPH a 2 796,00 € s DPH / mesačne,
- ii) Cena za Služby na vyžiadanie (nadpaušál): 90 840,00 € bez DPH a 109 008,00 € s DPH / za 12 mesiacov,
- iii) Cena za Služby realizácie zmien: 79 200,00 € bez DPH a 95 040,00 € s DPH / za 12 mesiacov.

Cena za paušálne služby, Služby na vyžiadanie (nadpaušál) a Služby realizácie zmien za opciu je spolu vo výške 198 000,00 € bez DPH a 237 600,00 € s DPH.

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

9.6 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa tohto Článku bod 9.1 písm. a) SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac a zaväzuje sa vystaviť príslušnú faktúru za Paušálne služby do 15 kalendárnych dní mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli Paušálne služby riadne a včas poskytnuté a akceptované Objednávateľom. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.

9.7 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa tohto Článku bod 9.1 písm. b) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Služieb na vyžiadanie a ich akceptácií oboma zmluvnými stranami. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Služby na vyžiadanie v súlade s Článkom 6 bod 6.3 tejto SLA Zmluvy do 15 kalendárnych dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s Článkom 6 tejto SLA Zmluvy.

9.8 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa tohto Článku bod 9.1 písm. c) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Služieb realizácie zmien a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Služby realizácie zmien v súlade s Článkom 6 bod 6.7 tejto SLA Zmluvy do 15 kalendárnych dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s Článkom 6 tejto SLA Zmluvy.

9.9 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

9.10 Faktúry sú Objednávateľovi doručované výlučne:

- a) elektronicky e-mailom vo formáte PDF na adresu elektronickej pošty: podatelna@mfsr.sk. Jeden e-mail môže obsahovať maximálne 1 PDF faktúru, maximálna veľkosť e-mailu je 10 MB. Faktúra vo formáte PDF musí byť pripojená ako príloha k e-mailu. Prílohy k faktúre (dodací list, súpis prác, akceptačný protokol atď.) sa nesmú odosielať ako samostatný súbor, ale musia byť súčasťou faktúry (t. j. prílohou musí byť len jediný PDF súbor, ktorý bude obsahovať všetky strany faktúry, vrátane všetkých jej príloh). Žiadne ďalšie prílohy (JPG, GIF atď.) nesmú byť súčasťou e-mailu, z dôvodu dodržiavania pravidiel kybernetickej bezpečnosti,

alebo

- b) hodnoverne elektronicky prostredníctvom elektronickej schránky ministerstva zriadenej na portáli Slovensko.sk. Adresa elektronickej schránky - UPVS ID: ico://sk/00151742. Jedna správa môže obsahovať maximálne jednu faktúru. Prílohy k faktúre (dodací list, súpis prác, akceptačný protokol atď.) sa nesmú odosielať ako samostatný súbor, musia byť súčasťou faktúry (t. j. prílohou musí byť len jediný PDF súbor, ktorý bude obsahovať všetky strany faktúry, vrátane všetkých jej príloh). Správa môže byť len

vo formáte PDF, TXT, PNG, XML. Maximálna veľkosť všetkých objektov vložených do správy nemôže presiahnuť 33 MB.

- 9.11 Neúplne alebo nesprávne vystavenú faktúru je Objednávateľ oprávnený v lehote splatnosti stornovať a doručiť Poskytovateľovi oznámenie o storne faktúry spolu so žiadosťou o opravu, resp. doplnenie faktúry. Nová, doplnená elektronická faktúra bude doručená spôsobom uvedeným v písm. a) alebo b) bodu 9.10 a plyní u nej nová 30 dňová lehota splatnosti.
- 9.12 **Poskytovateľ berie na vedomie, že ak si nesplnil svoju oznamovaciu povinnosť podľa § 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a neoznámil Finančnému riaditeľstvu SR svoj bankový účet uvedený v identifikačných údajoch Poskytovateľa, Objednávateľ nie je povinný Poskytovateľovi uhradiť faktúru, a to až do dňa splnenia oznamovacej povinnosti.** Do doby splnenia oznamovacej povinnosti nie je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu, doplnenie alebo zrušenie týkajúce sa bankového účtu, uvedeného v identifikačných údajoch Poskytovateľa.
- 9.13 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia do sídla Objednávateľovi, za predpokladu, že faktúra bude spĺňať všetky náležitosti v zmysle tohto Článku a bodov 9.6, 9.7, 9.8 a 9.14 SLA Zmluvy. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre, pričom na faktúre musí byť uvedený účet Poskytovateľa zo záhlavia tejto SLA Zmluvy. Prípadné poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.14 Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, ako aj číslo tejto Zmluvy a číslo príslušnej objednávky.
- 9.15 Platba faktúry podľa tejto SLA Zmluvy bude uskutočnená bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v príslušnej faktúre. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania finančných prostriedkov na účet Poskytovateľa.
- 9.16 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 súvislosti s touto SLA Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto SLA Zmluvy.

ČLÁNOK 10 ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným testovacím, predprodukčným a produkčným prostredím dodaného Informačného systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 10.2 Objednávateľ zároveň umožní Poskytovateľovi prístup na verziu vývojovej časti Informačného systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Informačného systému.
- 10.3 Poskytovateľ je povinný zachovávať dôvernosť odovzdaného úplného zdrojového kódu, ak nie je ďalej stanovené inak. Prístupy podľa tohto Článku bod 10.1 a 10.2 tejto SLA Zmluvy sú Poskytovateľovi umožnené za podmienok dohodnutých v uzatvorenej Zmluve o NDA medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

- 10.4 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné testovacie, predprodukčné a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
- 10.5 Poskytovateľ sa zaväzuje k tomu, že úplný zdrojový kód, ktorý je vytvorený počas poskytovania Služieb, bude spĺňať podmienky Zákona o ITVS a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitá na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu Informačného systému.
- 10.6 Vytvorený zdrojový kód Informačného systému vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistujúci zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
- 10.7 Poskytovateľ sa zaväzuje ku dňu podpisu akceptačného protokolu k poskytnutým Službám na vyžiadanie (nadpaušál) a Službám realizácie zmien odovzdať Objednávateľovi vytvorený úplný zdrojový kód v jeho úplnej aktuálnej podobe, komentovaný, zabezpečený, na neprepisovateľnom technickom nosiči dať s označením verzie Informačného systému, ktorej sa týka, vrátane príslušnej dokumentácie. Za odovzdanie vytvoreného zdrojového kódu Objednávateľovi sa na účely tejto SLA Zmluvy rozumie odovzdanie technického nosiča dať Oprávnenej osobe Objednávateľa. O odovzdaní a prevzatí technického nosiča dať bude oboma Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný preberací protokol. Zmluvné strany sa dohodli, že po písomnej dohode obidvoch Zmluvných strán môže Poskytovateľ odovzdať úplný zdrojový kód do repozitára určeného Objednávateľom.
- 10.8 Vytvorený zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, t. j. v takej, ktorá umožňuje kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality Informačného systému, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu Informačného systému. Poskytovateľ je povinný umožniť Objednávateľovi pri odovzdávaní vytvoreného zdrojového kódu, pred zabezpečením obalu, skontrolovať v priestoroch Objednávateľa prítomnosť vytvoreného zdrojového kódu na odovzdávanom elektronickom médiu. Poskytovateľom vytvorený a odovzdaný zdrojový kód pri poskytovaní Služieb podľa tejto SLA Zmluvy, musí byť pokrytý testami (aspoň na 90 %), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

ČLÁNOK 11

PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 11.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutých Služieb podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:
- a) vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
 - b) použitie open source počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (tzv. preexistujúci open source SW),
 - c) použité počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistujúci obchodne dostupný proprietárny SW),
 - d) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistujúci obchodne nedostupný proprietárny SW), sa Zmluvné strany dohodli, že si upravujú majetkové vzťahy a poskytovanú licenciu za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený.

- 11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa zdrojový kód, ktorý je počítačovým programom chráneným autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služieb udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu výhradnú, časovo a územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly tejto SLA Zmluvy.
- 11.3 Poskytovateľ dňom podpisu akceptačného protokolu k poskytnutým Službám udeľuje Objednávateľovi neodvolateľný súhlas s akýmkoľvek zásahom do počítačového programu (diela) (Objednávateľom alebo prostredníctvom tretej osoby) podľa tohto bodu SLA Zmluvy zapracovaného v Informačnom systéme, Objednávateľ berie na vedomie, že na uvedené zásahy sa nevzťahuje Záruka za dielo; rovnako sa záruka nevzťahuje ani k dielam vytvoreným takýmto zásahom a tieto sa nebudú považovať za Služby vykonané Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ je po akceptácii Služieb bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený vykonávať akékoľvek modifikácie, spracovanie, úpravy a zmeny takéhoto počítačového programu alebo jeho časti, a podľa svojho uváženia do neho zasahovať, zapracovávať ho do ďalších autorských diel, resp. spájať ho s inými autorskými dielami, zaradovať ho do databáz a pod., a to i prostredníctvom tretej osoby. Objednávateľ je ďalej oprávnený udeliť inému orgánu verejnej správy Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký je Informačný systém vytvorený alebo subjektom zriadeným orgánom verejnej správy za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.
- 11.4 Poskytovateľ ďalej udeľuje súhlas Objednávateľovi na použitie kompletnej súvisiacej technickej, používateľskej a administrátorskej dokumentácie vytvorenej v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy ako licenciu výhradnú, časovo a územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly tejto SLA Zmluvy, vrátane jej prípadných úprav.
- 11.5 Licencia sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Informačnom systéme upravené na základe tejto SLA Zmluvy.
- 11.6 Poskytovateľ ďalej vyhlasuje, že pri plnení SLA Zmluvy neudelí žiadnej tretej osobe nevýhradnú licenciu k vytvorenému počítačovému programu (dielu) pre Objednávateľa.
- 11.7 Účinnosť licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službám, ktoré príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program vrátane zdrojového kódu použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služieb. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
- 11.8 Odmena za udelenie licencie k počítačovému programu podľa tohto bodu SLA Zmluvy je súčasťou ceny za poskytnutie Služby v zmysle článku 9 tejto SLA Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto SLA Zmluvy zodpovedať maximálne 5 % hodnoty Služieb, súčasťou ktorých je dodaný počítačový program v zmysle akceptačného protokolu k poskytnutým Službám. Poskytovateľ podpisom tejto SLA Zmluvy vyhlasuje a súhlasí s tým, že odmena za udelenie licencie na použitie počítačového programu podľa tohto bodu SLA Zmluvy zodpovedá rozsahu, účelu a času použitia počítačového programu a výslovne súhlasí so spôsobom jej určenia ako jednorazovej odmeny za udelenie licencie na jeho použitie.

- 11.9 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 za poskytnuté Služby je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 11.10 Ak nie je v tejto 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 tejto SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
- 11.11 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb použije (spravidla spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán vytvorený nezávisle od Informačného systému, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
- a) Ide o „**preexistenčný open source SW**“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej používateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
 - b) Ide o „**preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW**“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý je v čase uzavretia SLA Zmluvy a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
 - c) Ide o „**preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW**“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistenčného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistenčný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s Článkom 11 tejto SLA Zmluvy na používanie preexistenčného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku.
- 11.12 Za predpokladu, že licencie k preexistenčným open source SW a preexistenčným proprietárnym SW stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku Informačného systému.

- 11.13 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistenčných proprietárnych a open source SW (ďalej aj len „preexistenčný SW“) v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený ich prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 11.14 Ak sú s použitím preexistenčného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu v akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania tejto SLA Zmluvy.
- 11.15 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu počítačového programu, vrátane zdrojového kódu, vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom.
- 11.16 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.

ČLÁNOK 12

OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 12.1 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou všetkých zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 12.2 Podmienky ochrany informácií/dát, ktoré môže Zmluvná strana odovzdať alebo sprístupniť druhej Zmluvnej strane, a to bez ohľadu na formu takto poskytnutých a/alebo sprístupnených informácií sa riadia Zmluvou o NDA uzavretej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom. Účelom poskytnutia a/alebo sprístupnenia informácií/dát podľa Zmluvy o NDA je zachovanie mlčanlivosti a ochrana dôvernosti informácií/dát, o ktorých sa Zmluvná strana dozvedela najmä, nie však výlučne, pri poskytovaní plnenia na základe tejto SLA Zmluvy.
- 12.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu SLA Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcóm Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou SLA Zmluvnou stranou, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa SLA Zmluvy.
- 12.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 12.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány a ich členov, ktorým sú sprístupnené Dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.

- 12.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej Zmluvnej strany tretej osobe.
- 12.7 Poskytovateľ je povinný od účinnosti SLA Zmluvy a ďalej pri plnení predmetu SLA Zmluvy mať prijaté právne, bezpečnostné a technické opatrenia na ochranu bankového tajomstva a ochranu osobných údajov. Poskytovateľ je ďalej povinný uplatňovať a mať zabezpečené také právne, organizačné, personálne, kontrolné a technické opatrenia, aby bola zaistená primeraná bezpečnosť údajov uchovávaných v Informačnom systéme vrátane ich ochrany pred neoprávneným spracúvaním, zneužitím, stratou, zničením alebo poškodením.

ČLÁNOK 13 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú dodržiavať legislatívu EÚ a SR v súvislosti s ochranou osobných údajov, najmä ustanovenia Nariadenia o GDPR a Zákona o OOÚ, a preto uzatvoria v zmysle článku 28 GDPR a § 34 Zákona o OOÚ túto SLA Zmluvu.
- 13.2 Objednávateľ na základe tejto SLA Zmluvy poveruje Poskytovateľa spracúvaním osobných údajov v rozsahu zabezpečenia naplnenia predmetu a účelu tejto SLA Zmluvy. Týmto sa na Poskytovateľa v zmysle ustanovení Nariadenia o GDPR a Zákona o OOÚ nahliada ako na sprostredkovateľa, a ďalej sa týmto na Objednávateľa v zmysle ustanovení Nariadenia o GDPR a Zákona o OOÚ nahliada ako na prevádzkovateľa. Účelom spracúvania osobných údajov je zabezpečenie poskytovania služieb systémovej a aplikačnej podpory, správy, údržby, rozvoja informačného systému verejnej správy Centrálného registra účtov a zaistenie jeho riadnej prevádzkyschopnosti, funkčnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Centrálny register účtov integrovaný.
- 13.3 Rozsah spracúvaných osobných údajov je súčasťou **Prílohy č. 6** k SLA Zmluve – Zoznam osobných údajov Objednávateľa. Dotknutými osobami, ktorých osobné údaje sú v rámci zabezpečenia naplnenia predmetu a účelu tejto SLA Zmluvy, sú osoby podľa § 2 písm. c) Zákona o CRU, pre zamedzenie pochybností sa tým myslia aj koneční užívatelia výhod, a oprávnení používateľia CRÚ.
- 13.4 Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje Objednávateľa dňom nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy a po celú dobu platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy.
- 13.5 Poskytovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje Objednávateľa v rozsahu dohodnutom v bode 13.3 tohto Článku tejto SLA Zmluvy a/alebo len na základe písomných pokynov Objednávateľa. Spracúvať ich bude len za tým účelom, takými prostriedkami a takým spôsobom, ktoré sú dohodnuté v tejto SLA Zmluve. Bude dbať, aby nebola ohrozená dôvernosť, integrita a dostupnosť spracúvaných osobných údajov. Osobné údaje, s ktorými sa Poskytovateľ oboznámi, nevyužije pre vlastnú potrebu a bude o nich zachovávať mlčanlivosť aj po skončení tejto SLA Zmluvy. Spracúvané údaje bez súhlasu Objednávateľa nezverejní, nesprístupní ich nepovolanej osobe, neuskutoční ich cezhraničný prenos a neposkytne ich tretej strane, ani ich iným spôsobom nebude spracúvať najmä usporadúvať, štruktúrovať, uchovávať, meniť, vyhľadávať, prehliadať, využívať, poskytovať, preskupovať, kombinovať, obmedzovať alebo vymazávať, ak to nesúvisí s účelom spracúvania osobných údajov vymedzenom v tomto Článku tejto SLA Zmluvy.

- 13.6 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností sprostredkovateľa a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany Objednávateľa alebo audítora, ktorého poveril Objednávateľ a pri prijímaní opatrení na základe žiadosti dotknutej osoby, pri zabezpečovaní plnenia povinností týkajúcich sa bezpečnosti ochrany osobných údajov a pri preukazovaní splnenia povinností v rámci auditu ochrany osobných údajov. Za týmto účelom je Poskytovateľ v rozsahu tejto SLA Zmluvy povinný umožniť osobám, ktoré takýto audit alebo kontrolu vykonávajú, prístup k údajom a príslušnej dokumentácii a to nielen v prípade, ak tieto činnosti resp. dokumentáciu preukázateľne nevie zabezpečiť sám Objednávateľ. Ak Objednávateľ požiada Poskytovateľa pri audite o súčinnosť, Poskytovateľ sa zaväzuje ju neodmietnuť, ak dané informácie má preukázateľne k dispozícii a poskytnúť mu súčinnosť bez zbytočného odkladu.
- 13.7 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi plnú súčinnosť a ďalej sa zaväzuje v čo najväčšej miere bez zbytočného odkladu napomáhať Objednávateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinností vo vzťahu k výkonu práv dotknutej osoby ustanovených v Nariadení o GDPR a Zákone o OOÚ, najmä práva na informácie, na prístup k osobným údajom, na opravu, na vymazanie (zabudnutie), na obmedzenie spracúvania, na prenosnosť údajov, práva namietat', práva nepodliehať automatizovanému rozhodovaniu vrátane profilovania.
- 13.8 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť bez zbytočného odkladu nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľovi pri vybavení žiadosti, resp. sťažnosti dotknutej osoby.
- 13.9 V súlade s právami dotknutých osôb podľa Čl. 15 až Čl. 22 a Čl. 34 GDPR a ustanovení § 21 až § 28 a ustanovenia § 41 Zákona o OOÚ, ktorých osobné údaje Poskytovateľ spracúva v mene Objednávateľa, bude Poskytovateľ konať a poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť na základe písomných žiadostí, v ktorých Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi primeranú lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 pracovných dní.
- 13.10 Poskytovateľ vyhlasuje, že zaviedol nevyhnutné technické opatrenia na zabezpečenie plnenia predmetu a účelu tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že zaviedol nevyhnutné personálne a organizačné opatrenia na bezpečné spracúvanie osobných údajov, vrátane zabezpečenia, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa v priebehu spracúvania pri plnení záväzku dozvedeli. Prijaté bezpečnostné opatrenia zdokumentuje Poskytovateľ v bezpečnostnej dokumentácii.
- 13.11 Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť bez zbytočného odkladu všetku požadovanú pomoc, súčinnosť na plnenie záväzkov Objednávateľa voči dozornému orgánu, a to najmä pri predchádzajúcej konzultácii s dozorným orgánom, dodržiavanie všetkých pokynov a rád pre spracúvanie osobných údajov, ktoré poskytol dozorný orgán a pri výkone právomoci dozorného orgánu.
- 13.12 Pri nahlásení porušenia ochrany osobných údajov podľa Čl. 33 a 34 Nariadenia o GDPR a ustanovení § 40 a § 41 Zákona o OOÚ a/alebo vzniku bezpečnostného incidentu, ktorý je porušením ochrany osobných údajov, ak sa takýto bezpečnostný incident zistí na strane Poskytovateľa a bude sa týkať osobných údajov spracúvaných na základe tejto SLA Zmluvy, je povinný Poskytovateľ nahlásiť bezpečnostný incident bez zbytočného odkladu Objednávateľovi, najneskôr však do 24 hodín od okamihu, keď sa o porušení ochrany osobných údajov Poskytovateľ dozvedel, a poskytnúť všetky relevantné informácie a to najmä povahu porušenia, kategórie, približný počet dotknutých osôb, počet príslušných záznamov o osobných údajoch, pravdepodobné dôsledky a opatrenia, ktoré boli prijaté na riešenie a zmiernenie porušenia. Rozsah poskytnutých informácií je nevyhnutný k vykonaniu analýzy dopadov na práva a slobody fyzických osôb a zhodnotenia, či incident predstavuje riziko pre práva dotknutých osôb, ako aj mieru takéhoto rizika.

13.13 Kontaktné údaje Zodpovedných osôb Zmluvných strán:

Názov subjektu	Rola	Telefón	E-mail
Používateľ			
Slovenská technická univerzita v Bratislave	Zodpovedná osoba GDPR Doc. Ing. Ladislav Hudec CSc.	+421 918 563 082	ladislav.hudec@stuba.sk
Ministerstvo financií	Zodpovedná osoba	+421 2 5958 7213	zodpovedna.osoba@mfsr.sk

V prípade, ak dôjde k zmene údajov zodpovednej osoby na strane Objednávateľa uvedených v tomto bode, Objednávateľ sa zaväzuje bezprostredne oznámiť túto skutočnosť prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailom) na adresu zodpovednej osoby Poskytovateľa. V prípade, ak dôjde k zmene údajov zodpovednej osoby na strane Poskytovateľa uvedených v tomto bode, Poskytovateľ sa zaväzuje bezprostredne oznámiť túto skutočnosť prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailom) na adresu zodpovednej osoby Objednávateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny kontaktných údajov zodpovedných osôb uvedených v tomto bode nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto SLA Zmluve. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že vyššie uvedené zmeny si nahlasujú len počas trvania tejto SLA Zmluvy.

13.14 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi, ako aj za škodu, ktorá vznikla dotknutým osobám, a to v dôsledku jeho činnosti pri spracúvaní osobných údajov v prípade, ak porušil svoje povinnosti ustanovené v tejto SLA Zmluve, Nariadení o GDPR, Zákone o OOÚ, v osobitnom predpise alebo v medzinárodnej zmluve, ktorou je Slovenská republika viazaná. Poskytovateľ zodpovedá aj za škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi, ak Poskytovateľ konal nad rámec, prípadne v rozpore s predmetnými pokynmi Objednávateľa, ktoré boli v súlade s Nariadením o GDPR, v Zákone o OOÚ, osobitným predpisom alebo medzinárodnou zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná.

13.15 V prípade preukázania zodpovednosti za škodu zo strany Poskytovateľa v zmysle predchádzajúceho bodu tohto Článku tejto SLA Zmluvy je Poskytovateľ povinný uhradiť Objednávateľovi ako aj dotknutým osobám spôsobenú škodu v preukázanej výške.

13.16 Za škodu sa považuje aj pokuta, ktorú bude musieť Objednávateľ uhradiť dozornému orgánu v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa.

13.17 Poskytovateľ sa môže zbaviť zodpovednosti úplne, ak preukáže, že nenesie žiadnu zodpovednosť za udalosť, ktorá spôsobila škodu, ako aj v prípade, ak preukáže, že vznik škody nezavinil alebo škoda vznikla výlučne ako dôsledok činnosti Objednávateľa. Poskytovateľ sa môže zbaviť zodpovednosti sčasti, ak preukáže, že na vzniku škody mala vplyv aj činnosť Objednávateľa.

13.18 V prípade, ak nie je možné určiť podiel zodpovednosti Objednávateľa a Poskytovateľa na vzniku škody pri spracúvaní osobných údajov, avšak je preukázané, že škoda vznikla činnosťou oboch zmluvných strán, Objednávateľ a Poskytovateľ sú zodpovední za škodu spoločne a nerozdielne.

13.19 V prípade, ak je podiel zodpovednosti možné určiť a jedna Zmluvná strana nahradí škodu spôsobenú dotknutým osobám, resp. pokutu dozornému orgánu v plnej výške, uplatní si voči druhej Zmluvnej strane

SLA Zmluvy nárok na úhradu tej časti náhrady škody, resp. pokuty, ktorá zodpovedá jej podielu zodpovednosti.

ČLÁNOK 14 BEZPEČNOSŤ

- 14.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať pravidlá v zmysle bodu 14.4 tohto článku, štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou č. 362/2018 a Vyhláškou č. 179/2020 a bezpečnostné opatrenia uvedené v tejto SLA Zmluve.
- 14.2 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 tohto Článku a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 14.3 Objednávateľ na vlastné náklady a zodpovednosť vyhotoví a oboznámi Poskytovateľa s bezpečnostným projektom, ktorý bude obsahovať všetky pravidlá v zmysle bodu 14.4 tohto článku, štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou č. 179/2020 a bezpečnostné opatrenia Objednávateľa, ktoré sa budú špecificky vzťahovať na Informačný systém. V zmysle uvedeného bezpečnostného projektu vykoná Objednávateľ na vlastné náklady a bezpečnosť bezpečnostné testy Informačného systému.
- 14.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
 - d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvé heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - f) Informačný systém disponuje funkcionálnou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnou vypnutia používateľského účtu;
 - g) všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
 - h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
 - i) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
 - j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
 - k) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa;

Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou a odporúčanými bezpečnostnými postupmi.

ČLÁNOK 15 OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

15.1 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

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

15.2 Poskytovateľ sa zaväzuje do 5 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto SLA Zmluvy oprávnená konať a komunikovať za Poskytovateľa v určených záležitostiach súvisiacich s plnením tejto SLA Zmluvy a v tej istej lehote písomne oznámiť Objednávateľovi jej meno, priezvisko, funkciu a kontaktné údaje (e-mail, telefón).

15.3 Objednávateľ sa zaväzuje do 5 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy vymenovať oprávnenú osobu, ktorá bude počas účinnosti tejto SLA Zmluvy oprávnená konať a komunikovať za Objednávateľa v určených záležitostiach súvisiacich s plnením tejto SLA Zmluvy a v tej istej lehote písomne oznámiť Poskytovateľovi jej meno, priezvisko, funkciu a kontaktné údaje (e-mail, telefón).

15.4 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane. Písomné oznámenie o zmene obsahuje meno, priezvisko, funkciu a kontaktné údaje (e-mail, telefón) novej oprávnenej osoby.

15.5 Zmluvné strany sa dohodli, že **bežná komunikácia** (napr. komunikácia týkajúca sa organizácií stretnutí alebo iných organizačných záležitostí alebo podkladov pre fakturáciu a pod.) bude vykonávaná prostredníctvom e-mailovej komunikácie projektových manažérov Zmluvných strán, ktorých menujú do 5 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy.

15.6 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že **komunikácia Zmluvných strán, ktorá má povahu právneho úkonu** (napr. odstúpenie od zmluvy, uplatnenie zmluvnej pokuty a pod.), bude na základe dohody Zmluvných strán vykonávaná **písomne formou** doručenia do elektronickej schránky Zmluvnej strany v zmysle zákona o e-Governmente alebo doporučenej listovej zásielky s doručenkou prostredníctvom poštovej služby alebo kuriérskej služby. V prípade doručovania do elektronickej schránky Zmluvnej strany prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy sa za deň doručenia písomnosti považuje najbližší pracovný deň bezprostredne nasledujúci po kalendárnom dni, kedy bola písomnosť uložená do elektronickej schránky druhej Zmluvnej strany, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Ak sa písomnosť doručovaná formou listovej zásielky vráti odosielateľovi ako nedoručiteľná z akýchkoľvek dôvodov, za deň jej doručenia sa považuje deň vrátenia zásielky odosielateľovi, pričom písomnosť spôsobuje právne následky, aj keď sa adresát o jej obsahu nedozvedel.

ČLÁNOK 16 SÚČINNOSŤ

- 16.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto SLA Zmluvy.
- 16.2 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.
- 16.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných ako v tejto SLA Zmluve, a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu, že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená, a to na náklady Objednávateľa. Zmluvné strany sa môžu písomne dohodnúť aj inak.

ČLÁNOK 17 OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA

- 17.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa.
- 17.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov 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.
- 17.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z tohto Článku bod 17.2 tejto SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 17.4 Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 17.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu tejto SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu tejto SLA Zmluvy.
- 17.6 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa. 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.
- 17.7 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o

odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

- 17.8 Poskytovateľ sa zaväzuje, že nebude v súvislosti s plnením predmetu tejto SLA Zmluvy zamestnávať zamestnancov v rozpore s pracovnoprávnymi predpismi Slovenskej republiky, právnymi predpismi upravujúcimi nelegálnu prácu a nelegálne zamestnávanie, ako aj právnymi predpismi Európskej únie, a to najmä v rozpore so: (i) Zákonom č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, (ii) Zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce, (iii) Zákonom č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, (iv) Zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení, (v) Zákonom č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, (vi) Zákonom č. 480/2002 Z. z. o azyle a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení ich neskorších predpisov, (vii) Smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2009/52/ES z 18. júna 2009, ktorou sa stanovujú minimálne normy pre sankcie a opatrenia voči zamestnávateľom štátnych príslušníkov tretích krajín, ktorí sa neoprávnene zdržiavajú na území členských štátov.

ČLÁNOK 18

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 18.1 Poskytovateľ je verejná vysoká škola, ktorá sa riadi sa zákonom č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách. V zmysle § 18 ods. 1 a 2. tohto zákona v rámci podnikateľskej činnosti verejná vysoká škola vykonáva v súlade so štatútom verejnej vysokej školy za úhradu činnosť nadväzujúcu na jej vzdelávaciu, výskumnú, vývojovú, liečebno-preventívnu, umeleckú alebo ďalšiu tvorivú činnosť alebo činnosť slúžiacu na účinnejšie využitie ľudských zdrojov a majetku. Podnikateľská činnosť vysokej školy nesmie ohroziť kvalitu, rozsah a dostupnosť činností naplňajúcich poslanie verejnej vysokej školy. Náklady na podnikateľskú činnosť musia byť kryté výnosmi z nej. Prostriedky získané podnikateľskou činnosťou používa verejná vysoká škola na plnenie tých úloh, na ktoré bola zriadená.
- 18.2 Objednávateľ je ústredným orgánom štátnej správy, na ktorého činnosť sa vzťahujú osobitné právne predpisy, ktorým je aj zákon č. 374/2014 Z. z. o pohľadávkach štátu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o pohľadávkach štátu“). V zmysle § 4 ods. 1 zákona o pohľadávkach štátu je Objednávateľ ako správca povinný nakladať s pohľadávkou štátu podľa tohto zákona, využívať všetky právne prostriedky na jej vymoženie a dbať, aby nedošlo k jej zániku alebo premlčaniu, zániku alebo premlčaniu práv na jej vymáhanie a k zníženiu pohľadávky štátu.
- 18.3 S prihliadnutím na znenie bodu 18.1 a 18.2. sa Zmluvné strany dohodli na úprave ustanovení o náhrade škody, tak aby tieto boli v súlade so zákonom č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách. a zákonom o pohľadávkach štátu.
- 18.4 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu, ktorá vznikne porušením práv a povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy v priamej príčinnej súvislosti s týmto porušením.
- 18.5 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 18.6 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy porušením povinnosti Poskytovateľa poskytovať Služby v zmysle SLA Zmluvy riadne a/alebo včas, ktorá vznikne v priamej príčinnej súvislosti s týmto porušením a ktorú spôsobí výlučne Poskytovateľ.
- 18.7 Zmluvné strany vyhlasujú, 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 100% z celkového finančného limitu tejto SLA Zmluvy. Toto obmedzenie sa netýka škôd spôsobených zmluvnou stranou z nebanlivosti, hrubej nebanlivosti, úmyselne, najmä z porušenia ochrany bankového tajomstva alebo ochrany osobných údajov. V prípade vzniku škody vyššej ako predpokladanej škody podľa prvej vety tohto bodu, sa Zmluvné strany zaväzujú rokovať o tom, či Zmluvná strana, ktorá porušila svoju povinnosť, za takto vzniknutú škodu podľa tejto SLA Zmluvy zodpovedá a následne prípadne i o spôsobe a výške náhrady vzniknutej škody v súlade so zákonom o pohľadávkach štátu. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany vyhlasujú, že záväzok Zmluvných strán k vzájomnému rokovaniu podľa predchádzajúcej vety nemá žiadny vplyv na celkovú predvídateľnú výšku škody, ktorú môže alebo mohla zodpovedná Zmluvná strana v dobe vzniku tejto SLA Zmluvy pri vynaložení obvyklej starostlivosti predvídať ako možný dôsledok porušenia svojej povinnosti podľa vety prvej tohto bodu, t. j. nepresiahne čiastku rovnajúcu sa 100% z celkového finančného limitu tejto SLA Zmluvy. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú vyvíjať maximálne úsilie, aby porušením povinnosti nevznikla škoda presahujúca predvídateľnú výšku škody.

- 18.8 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nebanlivosti.
- 18.9 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku omeškania Poskytovateľa z dôvodu neposkytnutia riadnej a/alebo včasnej vyžiadanej súčinnosti zo strany Objednávateľa, pokiaľ Objednávateľ na možnosť vzniku škody v dôsledku omeškania s poskytnutí súčinnosti vopred upozornil.
- 18.10 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto SLA Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 18.11 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 SLA Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinností sa automaticky predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode SLA Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov, bez nutnosti uzatvorenia písomného dodatku k tejto SLA Zmluve.
- 18.12 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa zhotoveným na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

ČLÁNOK 19

REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA

- 19.1 Na poskytovanie plnení podľa tejto SLA Zmluvy nemá Poskytovateľ právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy.
- 19.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpísania tejto SLA Zmluvy je zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora. Ďalej Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpísania tejto SLA Zmluvy má ako partner verejného sektora alebo má osoba, ktorá plní povinnosti oprávnenej osoby pre Poskytovateľa v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora, splnené všetky povinnosti, ktoré pre Poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo pre oprávnenú osobu vyplývajú zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a konečným užívateľom výhod nie je osoba (verejný funkcionár) vymedzená v § 11 ods. 1 písm. c) Zákona o VO. Zmluvné strany sa dohodli, že ak sa vyhlásenia podľa tohto bodu ukážu ako nepravdivé, Objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa tejto SLA Zmluvy až do splnenia povinnosti Poskytovateľa, resp. oprávnenej osoby.
- 19.3 Poskytovateľ, ak to právny predpis ustanovuje podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, musí byť zapísaný do registra partnerov verejného sektora počas celej doby trvania ich účasti na plnení tejto SLA Zmluvy.
- 19.4 Ak sa po uzavretí SLA Zmluvy stala konečným užívateľom výhod Poskytovateľa osoba podľa § 11 ods. 1 písm. c) Zákona o VO (verejný funkcionár), Objednávateľ môže po uplynutí 30 dní odo dňa, keď táto skutočnosť nastala, ak táto skutočnosť stále trvá, odstúpiť od tejto SLA Zmluvy.
- 19.5 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Kým Poskytovateľ nevykoná overenie identifikácie konečného užívateľa výhod, Objednávateľ nie je povinný plniť z SLA Zmluvy a nedostane sa pri tom do omeškania. Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto SLA Zmluvy z dôvodov, uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie v omeškaní a nie je povinný plniť čo mu ukladá SLA Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 19.6 Objednávateľ má právo uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 100,00 € za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od SLA Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 19.7 Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť zmenu v osobe, resp. osobách, ktoré sú v registri partnerov verejného sektora zapísané ako koneční užívatelia výhod alebo výmaz Poskytovateľa z registra partnerov verejného sektora najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa vykonania zmeny alebo výmazu v registri partnerov verejného sektora.
- 19.8 Po dobu omeškania Poskytovateľa ako partnera verejného sektora alebo oprávnenej osoby s plnením niektorej povinnosti podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora, Objednávateľ nie je v omeškaní s plnením podľa tejto SLA Zmluvy až do splnenia povinnosti Poskytovateľa, resp. oprávnenej osoby.

ČLÁNOK 20

ZMLUVNÉ POKUTY

- 20.1 Vzhľadom na skutočnosť, že Poskytovateľ je verejná vysoká škola a riadi sa zákonom č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách v zmysle § 18 ods. 1 a 2. v rámci podnikateľskej činnosti verejná vysoká škola vykonáva v súlade so štatútom verejnej vysokej školy za úhradu činnosť nadväzujúcu na jej vzdelávaciu, výskumnú,

vývojovú, liečebno-preventívnu, umeleckú alebo ďalšiu tvorivú činnosť alebo činnosť slúžiacu na účinnejšie využitie ľudských zdrojov a majetku. Podnikateľská činnosť nesmie ohroziť kvalitu, rozsah a dostupnosť činností napĺňajúcich poslanie verejnej vysokej školy. Náklady na podnikateľskú činnosť musia byť kryté výnosmi z nej. Prostriedky získané touto činnosťou používa verejná vysoká škola na plnenie tých úloh, na ktoré bola zriadená.

- 20.2 V zmysle bodu 20.1 sa zmluvné strany dohodli na úprave ustanovení o zmluvných pokutách, tak aby tieto boli v súlade so zákonom č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách.
- 20.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť Incident v lehote podľa Článku 5 bod 5.5 písm. a) alebo písm. b) tejto SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň omeškania s odstránením konkrétneho Incidentu. Uplatnením zmluvnej pokuty, nie je dotknuté právo na vymáhanie náhrady škody, ktorá vznikla za nesplnenie povinnosti.
- 20.4 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť Incident v lehote podľa Článku 5 bod 5.5 písm. c) tejto SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 3 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa bodu 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň omeškania s odstránením konkrétneho Incidentu.
- 20.5 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Služby na vyžiadanie, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 3 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa bodu 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň omeškania plnenia povinnosti.
- 20.6 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby realizácie zmien, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z celkového finančného limitu ceny za Služby realizácie zmien s DPH (bez započítania sumy opcie) za každý začatý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 20.7 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť Kritickú vadu Informačného systému, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň omeškania s odstránením vady. Uplatnením zmluvnej pokuty, nie je dotknuté právo na vymáhanie náhrady škody, ktorá vznikla za nesplnenie povinnosti odstrániť vadu.
- 20.8 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť Bežnú vadu Informačného systému, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 3 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň omeškania s odstránením vady.
- 20.9 Ak Poskytovateľ poruší bezpečnostné a technické opatrenia a zásady v Článku 14 SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň nesplnenia si zmluvnej povinnosti.
- 20.10 Ak Poskytovateľ nedodrží uvedené opatrenia k údajom uchovávaným v Informačnom systéme v zmysle Článku 12 bod 7 SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň nesplnenia si zmluvnej povinnosti. Uplatnením zmluvnej pokuty, nie je dotknuté právo na vymáhanie náhrady škody, ktorá vznikla za nesplnenie povinnosti.

- 20.11 Ak Poskytovateľ poruší bankové tajomstvo alebo ochranu osobných údajov uvedených v Článku 12 bod 7 SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy. Uplatnením zmluvnej pokuty, nie je dotknuté právo na vymáhanie náhrady škody, ktorá vznikla za porušenie povinnosti ochrany bankového tajomstva a ochrany osobných údajov.
- 20.12 Ak Poskytovateľ nedodrží úroveň dostupnosti produkčného prostredia Informačného systému poskytovania služieb podľa zmluvných podmienok tejto SLA Zmluvy a úroveň dostupnosti Informačného systému klesne na rozmedzie od **96 % do 90 %**, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 3 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň nedodržania požadovanej úrovne dostupnosti produkčného prostredia.
- 20.13 Ak Poskytovateľ nedodrží úroveň dostupnosti produkčného prostredia Informačného systému poskytovania služieb podľa zmluvných podmienok tejto SLA Zmluvy a úroveň dostupnosti Informačného systému klesne na rozmedzie od **89 % do 80 %**, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 6 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň nedodržania požadovanej úrovne dostupnosti produkčného prostredia.
- 20.14 Ak Poskytovateľ nedodrží úroveň dostupnosti produkčného prostredia Informačného systému poskytovania služieb podľa zmluvných podmienok tejto SLA Zmluvy a úroveň dostupnosti Informačného systému klesne pod **80 %**, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 8 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň nedodržania požadovanej úrovne dostupnosti produkčného prostredia.
- 20.15 Ak Poskytovateľ poruší povinnosť poskytovať súčinnosť Objednávateľovi podľa Článku 8 bod 8.2 písm. f) SLA Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 2 % z ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) s DPH tejto SLA Zmluvy za každý začatý deň nesplnenia si zmluvnej povinnosti.
- 20.16 Celková suma všetkých zmluvných pokút, ktoré bude Poskytovateľ povinný zaplatiť podľa tejto SLA Zmluvy, neprekročí 60% z celkovej ceny za mesačné Paušálne služby podľa Článku 9 bod 9.1 písm. a) SLA Zmluvy za kalendárny rok vrátane DPH.
- 20.17 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty. Zmluvné pokuty podľa tejto SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená uložiť druhej Zmluvnej strane aj opakovane. Zaplatením zmluvnej pokuty sa Zmluvná strana nezabavuje splnenia povinnosti, ktorá bola zmluvnou pokutou zabezpečená.
- 20.18 V prípade omeškania Zmluvnej strany so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má druhá Zmluvná strana právo v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z. z. uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z.
- 20.19 Zmluvná strana sa zaväzuje uhradiť zmluvnú pokutu druhej Zmluvnej strane v lehote do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na jej úhradu.

ČLÁNOK 21

UKONČENIE ZMLUVY

21.1 Táto zmluva je uzatvorená na dobu určitú, a to na 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa účinnosti tejto SLA Zmluvy podľa Článku 23 bod 23.1. Platnosť a účinnosť tejto SLA Zmluvy môže byť predĺžená opciou v zmysle článku 23 bodu 23.2 SLA Zmluvy. Táto SLA Zmluva zaniká:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá;
- b) písomnou dohodou Zmluvných strán;
- c) odstúpením od SLA Zmluvy ktoroukoľvek stranou, a to z dôvodov uvedených v zákone alebo v tejto Zmluve,
- d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.

21.2 Zmluvné strany môžu okamžite odstúpiť od tejto SLA Zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností Zmluvnou stranou v prípadoch stanovených touto SLA Zmluvou alebo Obchodným zákonníkom, a to s účinnosťou ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od SLA Zmluvy druhej Zmluvnej strane.

21.3 Objednávateľ je tiež oprávnený okamžite odstúpiť od SLA Zmluvy pre podstatné porušenie zmluvných povinností, ak:

- a) nastanú skutočnosti uvedené v § 19 Zákona o VO,
- b) Poskytovateľ ako právnická osoba bol právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s verejným obstarávaním alebo so žiadosťou o pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie podľa osobitného predpisu alebo o iné plnenie z fondov Európskej únie, s ich poskytovaním alebo využívaním,
- c) sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka, ak je na majetok Poskytovateľa začatá exekúcia alebo ak Poskytovateľ vstúpil do likvidácie,

21.4 Poskytovateľ je tiež oprávnený okamžite odstúpiť od SLA Zmluvy, ak:

- a) nastanú skutočnosti uvedené v § 19 Zákona o VO,
- b) ak Poskytovateľ nebude mať zákonom požadované odborné osoby na plnenie tejto Zmluvy z dôvodu účinnosti neskorších legislatívnych zmien alebo nebude mať zákonom požadované odborné osoby z dôvodu ohrozenia a narušenia vzdelávacej činnosti, ktoré predpokladal nasadiť pri uzatvorení tejto SLA Zmluvy a poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy by podstatným spôsobom ohrozovali jej vzdelávaciu činnosť; o tejto skutočnosti je Poskytovateľ povinný Objednávateľa vopred upozorniť v dostatočnom časovom predstihu 6 mesiacov tak, aby nevznikla Objednávateľovi škoda,
- c) ak dôjde k podstatnej zmene okolností, s ktorými Poskytovateľ nemohol počítať pri podpise tejto Zmluvy.

21.5 Zmluvné strany môžu odstúpiť od tejto SLA Zmluvy v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností Zmluvnou stranou ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, nie kratšej ako 30 dní, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.

21.6 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, ako aj v prípade výpovede SLA Zmluvy zo strany Objednávateľa vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.

- 21.7 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 21.8 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa bodu 21.6 tohto Článku, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej Prílohách. Pre zamedzenie pochybností Objednávateľovi ostávajú zachované všetky licencie, udelené na základe tejto SLA zmluvy do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy.

ČLÁNOK 22

AUDIT A KONTROLA

- 22.1 Poskytovateľ berie na vedomie, že predmet plnenia tejto SLA Zmluvy môže byť Objednávateľom financovaný aj formou finančných prostriedkov alebo finančných podpôr v rámci mechanizmu z fondov Európskej únie.
- 22.2 Poskytovateľ berie na vedomie, že na použitie finančných prostriedkov alebo finančných podpôr z fondov Európskej únie, kontrolu použitia týchto prostriedkov, resp. podpôr a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. najmä zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a o audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 440/2000 Z. z. o správach finančnej kontroly v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 368/2021 Z. z. o mechanizme na podporu obnovy a odolnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov a v zmysle ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.
- 22.3 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/auditu/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v nasledujúcom bode tohto Článku a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov; a to počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a počas platnosti a účinnosti zmluvy vo veci financovania a poskytovania finančných prostriedkov z fondov Európskej únie. Doba povinného poskytovania súčinnosti kontrolným oprávneným orgánom sa môže predĺžiť v prípade, ak to ustanovia právne akty Európskej únie. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami Objednávateľa.
- 22.4 Oprávnenými osobami sú najmä:
- a) zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby,
 - b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,
 - c) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
 - e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
 - f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,

- g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.

22.5 Poskytovateľ berie na vedomie, že riadiaci orgán a sprostredkovateľský orgán, prípadne iný relevantný orgán, (ďalej len „sprostredkovateľský orgán“) je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly v nevyhnutnom rozsahu oprávnený od Objednávateľa alebo od osoby, ktorá je vo vzťahu k finančnej operácii alebo jej časti poskytovateľom výkonov, prác alebo služieb alebo akejkoľvek inej osoby, ktorá má informácie, doklady alebo iné podklady, ktoré sú potrebné pre výkon finančnej kontroly, ak ich poskytnutiu nebráni osobitný predpis:

- a) vyžadovať a odoberať, v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste;
- b) vyžadovať od tretej osoby súčinnosť v rozsahu oprávnení podľa zákona č. 357/2015 Z. z.;
- c) osoby poverené na výkon kontroly sú oprávnené v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch okrem oprávnení uvedených v predchádzajúcich písmenách vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok tretej osoby, alebo vstupovať do obydli, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti;
- d) oboznámiť sa pri začatí finančnej kontroly na mieste s bezpečnostnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na priestory, v ktorých sa vykonáva finančná kontrola na mieste.

22.6 Sprostredkovateľský orgán je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly podľa zákona č. 357/2015 Z. z. povinný potvrdiť tretej osobe odobratie poskytnutých originálov alebo úradne osvedčených kópií dokladov, písomností, záznamov dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrení, informácií, dokumentov a iných podkladov súvisiacich s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste a zabezpečiť ich riadnu ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím (uvedené potvrdenie sa vydáva, ak sprostredkovateľský orgán žiada o poskytnutie podkladov nad rámec definovaný zmluvou vo veci financovania a poskytovania finančných prostriedkov z fondov Európskej únie); tieto veci sprostredkovateľský orgán vráti bezodkladne tomu, od koho sa vyžiadali, ak nie sú potrebné na konanie podľa zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, alebo na iné konanie podľa osobitných predpisov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa počas vykonávania kontroly u Poskytovateľa.

22.7 Poskytovateľ, na písomnú výzvu Objednávateľa, je ďalej povinný poskytnúť Objednávateľovi plnú súčinnosť a bezodkladnú spoluprácu na plnenie predmetu tejto SLA Zmluvy a povinností vyplývajúcich z finančných fondov Európskej únie.

22.8 Nedodržanie povinností Poskytovateľa v tomto článku SLA Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto SLA Zmluvy.

ČLÁNOK 23 DOBA, ZMENA A PREDĹŽENIE ZMLUVY

23.1 Táto SLA Zmluva sa uzatvára na **dobu určitú, a to na 24 (dvadsaťštyri) mesiacov** odo dňa účinnosti tejto SLA Zmluvy podľa Článku 24 bod 24.1 tejto SLA Zmluvy.

23.2 Objednávateľ je oprávnený predĺžiť dobu trvania tejto SLA Zmluvy o 12 (dvanásť) mesiacov. Objednávateľ je povinný písomné oznámenie o uplatnení práva na predĺženie doby trvania tejto SLA Zmluvy (ďalej ako aj „opcia“) doručiť Poskytovateľovi, a to **najneskôr 30 kalendárnych dní pred uplynutím doby platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy**. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi plnú súčinnosť pri opcii. Objednávateľ na základe uplatnenia opcie uzatvorí s Poskytovateľom predĺženie doby trvania tejto SLA

Zmluvy formou písomného dodatku k tejto SLA Zmluve. V prípade predĺženia doby platnosti SLA Zmluvy na základe opcie, je Poskytovateľ povinný počas uvedenej doby poskytovať Objednávateľovi Paušálne služby podľa Článku 3 bod 3.3 SLA Zmluvy, Služby na vyžiadanie podľa Článku 3 bod 3.4 SLA Zmluvy a Služby realizácie zmien podľa Článku 3 bod 3.5 SLA Zmluvy a ostatné plnenia predmetu SLA Zmluvy, a to najmä v zmysle Článku 9 bod 9.4 SLA Zmluvy.

- 23.3 Ak nedôjde k uplatneniu opcie Objednávateľom v súlade s týmto Článkom SLA Zmluvy a zároveň Objednávateľ nemá uzatvorenú novú SLA Zmluvu v zmysle osobitného právneho predpisu, je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA Zmluvy, a to až do uzatvorenia novej SLA zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA Zmluve. Takéto predĺženie SLA Zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 (šesť) mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi plnú súčinnosť podľa bodu 23.2 tohto Článku. Zmluvné strany sa môžu písomne dohodnúť, že povinnosť podľa tohto bodu 23.3 poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA sa zruší.
- 23.4 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Informačného systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu tejto SLA Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 23.5 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluvy.
- 23.6 SLA Zmluvu možno meniť len formou očíslovaných písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán. Zmeny podľa predchádzajúcej vety sa vykonajú vždy so zreteľom na § 1 ods. 10 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- i. § 10 ods. 2 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - ii. § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - iii. predmet a účel tejto SLA Zmluvy.

ČLÁNOK 24 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 24.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Táto SLA Zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom 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 podľa § 47a Občianskeho zákonníka.
- 24.2 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom a účinnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou je právo Slovenskej republiky.

24.3 V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.

24.4 Poskytovateľ je zapísaný v Registri partnerov verejného sektora (<https://rpvs.gov.sk/rpvs/>) v súlade so Zákomom o RPVS.

24.5 Ak by niektoré z ustanovení (celkom alebo z časti) tejto SLA Zmluvy bolo alebo sa stalo neplatným, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení SLA Zmluvy. V takom prípade si Zmluvné strany dohodnú náhradnú platnú úpravu, ktorá najviac zodpovedá cieľom sledovaným neplatným ustanovením SLA Zmluvy.

24.6 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.

24.7 **Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:**

- Príloha č. 1 – Špecifikácia Paušálnych služieb;
- Príloha č. 2 – Špecifikácia Služieb na vyžiadanie;
- Príloha č. 3 – Špecifikácia Služieb realizácie zmien;
- Príloha č. 4 – Štandardy pre poskytovanie Služieb;
- Príloha č. 5 – Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb;
- Príloha č. 6 – Zoznam osobných údajov;

24.8 Táto SLA Zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho 2 (dve) vyhotovenia pre Objednávateľa a 2 (dve) vyhotovenia pre Poskytovateľa.

24.9 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že si text SLA Zmluvy dôsledne prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcim porozumeli, ich zmluvné prejavy sú dostatočne slobodné, jasné, určité a zrozumiteľné, nepodpisali SLA Zmluvu v núdzi ani za nápadne nevýhodných podmienok, podpisujúce osoby sú oprávnené k podpisu SLA Zmluvy a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpísali.

V Bratislave dňa _____

V Bratislave dňa _____

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

SR - Ministerstvo financií Slovenskej republiky
v zastúpení
Ing. Vladimír Kešjar
generálny tajomník služobného úradu MF SR

Slovenská technická univerzita v Bratislave
Fakulta informatiky a informačných technológií
Dr. h. c., prof. h. c., prof. Dr. Ing. Oliver Moravčík
rektor STU

PRÍLOHA č. 1: ŠPECIFIKÁCIA PAUŠÁLNYCH SLUŽIEB

1. SLUŽBY SYSTÉMOVEJ A APLIKAČNEJ PODPORY (PAUŠÁL)

Poskytovateľ v rámci plnenia Služieb podpory zabezpečuje servisné služby vzťahujúce sa na prevádzku a údržbu Informačného systému:

1.1. ČINNOSTI SPRÁVY SYSTÉMOVÉHO SOFTVÉRU CRÚ

vykonávané priebežne podľa SLA podľa prílohy č. 5, vrátane:

- zabezpečenia dostupnosti produkčného prostredia a plnej funkčnosti predprodukčného a testovacieho prostredia, ak je dostupná technická infraštruktúra, ktorú zabezpečujú tretie osoby,
- kontroly príslušných operačných systémov,
- kontroly logov, naplnenosti diskového priestoru, operačnej pamäte,
- monitorovanie vyťaženia systému.

○ Monitorovanie operačných systémov

V rámci monitorovania operačných systémov majú byť sledované minimálne tieto parametre:

- Dostupnosť servera na sieťovej úrovni,
- Základné parametre vyťaženia servera (využitie CPU, obsadenosť systémovej pamäte, cache a pod.),
- Obsadenosť diskov a diskových partícií,
- Sledovanie systémových logov a udalostí,
- Dostupnosť systémových služieb,
- Identifikácia pokusov o neoprávnený prístup.

○ Monitorovanie databázových systémov

V rámci monitorovania databázovej vrstvy majú byť sledované minimálne tieto parametre:

- Dostupnosť jednotlivých uzlov databázy,
- Dostupnosť databázových služieb (kontrola pripojenia pre každú službu),
- Obsadenosť diskových priestorov,
- Zaplnenosť tabuľkových priestorov.

- poskytovanie súčinnosti pri odstávkach, poskytovanie súčinnosti pri patchovaní dátového centra,
- sledovanie informácií výrobcov a dodávateľov softvérov a zabezpečovania príslušných bezpečnostných riešení, patchov a nutných aktualizácií, nasadzovanie nových verzií,
- udržiavanie systému v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, súčinnosť pri bezpečnostnom audite,
- uvedenie CRÚ do plne funkčného stavu alebo poskytnutie náhradného riešenia (po poruchách, chybách) podľa definovaných parametrov,
- podpora systémového softvéru CRÚ (vrátane riešenia vzniknutých problémov),
- riešenie systémových incidentov,
- lokalizácia potenciálnych problémov pri používaní prostredia,
- aktualizácia prevádzkovej, technickej a používateľskej dokumentácie vyplývajúcej z aktuálneho nastavenia systému,
- informovanie Objednávateľa o relevantných informáciách, ktoré majú dopad na bezpečnostnú dokumentáciu, a to v prípade najmä zmeny architektúry alebo zmeny konfigurácie Informačného systému.

1.2. ČINNOSTI SPRÁVY A ÚDRŽBY SYSTÉMU CRÚ

vykonávané priebežne

- monitorovanie a kontrolovanie definovaných parametrov systému CRÚ, reportovanie výsledkov kontrol s návrhom preventívnych akcií na elimináciu neštandardných stavov CRÚ – systémový a aplikačný monitoring systému CRÚ.

1.3. PODPORA SYSTÉMU CRÚ

- riešenie incidentov nahlásených Objednávateľom /Používateľom systému CRÚ v rutinej prevádzke podľa definovaných metrík (podľa prílohy č.4) v rámci tohto dokumentu, prevádzková podpora a profylaktika dostupnosti služieb,
- monitorovanie aplikačného softvéru systému CRÚ
 - Monitorovanie business udalostí,
 - Monitorovanie technických udalostí.

PRÍLOHA č. 2: ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB NA VYŽIADANIE (nadpaušál)

- Analytické, poradenské a návrhárske služby;
- Poskytovanie služby podpory kľúčovým používateľom a finančným inštitúciám;
- Konzultačné a analytické služby v súvislosti s posudzovaním a riešením chybových stavov, ktoré neboli spôsobené nesprávnym fungovaním CRÚ, t. j. ktoré vznikli v dôsledku metodiky a procesov používaných na strane objednávateľa;
- Zmena údajov mimo riadne používateľské rozhranie (tzv. dátová intervencia) – v prípadoch, kedy je potrebné vykonať úpravu údajov priamo v databáze aplikácie. Poskytovateľ rešpektuje najmä zásadu minimalizácie intervencií a realizuje intervenciu podľa zadania až po schválení Objednávateľom;
- Realizácia malých zmien funkčnosti, konfigurácie a aplikačných nastavení systému CRÚ vrátane dodania aktualizovanej celkovej dokumentácie, ako je najmä technická, prevádzková a používateľská dokumentácia;
- Informovanie Objednávateľa o relevantných informáciách pri realizácii ostatných činností pri Službách na vyžiadanie, ktoré majú dopad na bezpečnostnú dokumentáciu, a to v prípade najmä zmeny architektúry alebo zmeny konfigurácie Informačného systému;
- Realizácia testov podľa testovacích scenárov Poskytovateľa schválených Objednávateľom, pri realizácii malých zmien;
- Školenia používateľov systému;
- Ďalšie činnosti a služby aplikačnej podpory na vyžiadanie Objednávateľom.

PRÍLOHA č. 3: ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB REALIZÁCIE ZMIEN

Tieto činnosti zahŕňajú implementáciu Objednávateľom schválených požiadaviek na zmenu funkčnosti systému CRÚ s rozsahom vyšším ako 10 MD. Zmenu funkčnosti zahŕňa pridanie, modifikáciu alebo zrušenie akejkoľvek časti systému CRÚ a súvisiacej technickej dokumentácie. Zmena funkčnosti môže byť vyvolaná legislatívnou požiadavkou alebo požiadavkou používateľov na úpravu existujúcej funkcionality alebo zavedenie novej funkcionality v CRÚ.

Rozvoj systému CRÚ bude prebiehať v štandardnom životnom cykle riadenia zmien nasledovne:

- Definovanie požiadavky zo strany Objednávateľa,
- Príprava štúdie realizovateľnosti zo strany Poskytovateľa pozostávajúcej z popisu riešenia, harmonogramu realizácie a cenového odhadu prácnosti predmetnej požiadavky.

Popis procesu realizácie požiadaviek na zmenu

1. Projektový manažér Objednávateľa v spolupráci s oprávnenou osobou Objednávateľa v rámci procesu riadenia zmien spracuje žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov. Vyplnenú žiadosť zašle e-mailom oprávnenej osobe Poskytovateľa a následne originál žiadosti podpísaný projektovým manažérom Objednávateľa a oprávnenou osobou Objednávateľa zašle oprávnenej osobe Poskytovateľa.
2. Oprávnená osoba Poskytovateľa spracuje štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov, ktorú predloží projektovému manažérovi Objednávateľa v písomnej forme elektronicky (listinne).
3. Po odsúhlasení zmeny oprávnenou osobou Objednávateľa vystaví projektový manažér Objednávateľa objednávku podľa štúdie realizovateľnosti a odošle ju e-mailom oprávnenej osobe Poskytovateľa. Následne uvedený dokument vytlačí v dvoch origináloch a podpísaný oprávnenou osobou Objednávateľa a projektovým manažérom Objednávateľa ho zašle oprávnenej osobe Poskytovateľa.
4. Po prijatí podpísaného originálu objednávky oprávnená osoba Poskytovateľa potvrdí objednávku a termín plnenia e-mailom a následne zahájí realizáciu objednaných prác podľa harmonogramu.
5. Po zapracovaní zmeny oprávnená osoba Poskytovateľa elektronicky zašle podpísaný protokol z dodávateľského testovania, ktorý minimálne obsahuje popis, dátum realizácie, identifikáciu testerov a výsledky realizácie jednotlivých testovacích scenárov. Poskytovateľ je zodpovedný za dôkladné otestovanie po zapracovaní zmeny pred odovzdaním na akceptačné testovanie Objednávateľovi. Testovacie scenáre pripravuje pre akceptačné testovanie Poskytovateľ.
6. Po schválení protokolu z dodávateľského testovania oprávnenou osobou Objednávateľa, oprávnená osoba Poskytovateľa elektronicky zažiada oprávnenú osobu Objednávateľa o súhlas s nasadením riešenia zmeny do testovacej prevádzky. Následne Poskytovateľ vykoná nasadenie a požiada oprávnenú osobu Objednávateľa a projektového manažéra Objednávateľa o realizáciu akceptačného testovania.
7. Projektový manažér Objednávateľa v súčinnosti s oprávnenou osobou Objednávateľa zabezpečí realizáciu testov v súlade s testovacím scenárom, po ukončení testov projektový manažér Objednávateľa spolu s oprávnenou osobou Objednávateľa uvedie súhlas s realizáciou zmeny v odovzdávacom protokole (popis testov v testovacom prostredí).
8. Projektový manažér Objednávateľa vystaví akceptačný protokol k štúdii realizovateľnosti a podpísaný ho doručí oprávnenej osobe Poskytovateľa v dvoch origináloch.
9. Po akceptácii príslušného plnenia vystaví Poskytovateľ na takéto plnenie samostatnú faktúru. Faktúra bude uhradená v súlade s SLA Zmluvou. Prílohou faktúry bude kópia akceptovaného výkazu.

PRÍLOHA č. 4: ŠTANDARDY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB

Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na prevádzku, údržbu a rozvoj Informačného systému

Úrovně podpory používateľov:

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

ÚROVEŇ PODPORY		KDE	NÁSTROJ
L1 podpora	Level 1 - priamy kontakt Objednávateľa	DataCentrum	Help Desk pre Objednávateľa.
L2 podpora	Level 2 - postúpenie požiadaviek od L1	MF SR	Zabezpečuje Objednávateľ.
L3 podpora	Level 3 - postúpenie požiadaviek od L2	na základe SLA Zmluvy	Zabezpečuje Poskytovateľ.

Definícia:

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

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

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

Na úrovni L3 podpory bude Poskytovateľ pre používateľov prostredníctvom expertov, odborných garantov, konzultantov a ostatných zamestnancov Poskytovateľa rámcovo zabezpečovať predovšetkým:

- koordinovanie prác na systémoch,
- činnosti v rámci Request, Incident a Problem managementu,
- činnosti v rámci Konfiguračného managementu,
- činnosti v rámci Release a Deployment managementu,
- vykonávanie dátových intervencií,
- poskytovanie podpory na aplikačnej úrovni, ako je najmä patchovanie, aktualizácie, profylaktika, monitoring, kontrola logov, a pod.,
- kontrolovanie definovaných parametrov systému CRÚ, ktoré sú definované v Prílohe č. 4 a Prílohe č. 5,
- realizovanie požiadavky Objednávateľa na úpravy aplikácie,
- testovanie nového nastavenia a novej funkcie aplikácie,
- zapracovanie legislatívnych zmien a úprav do „customizingu“ Informačného systému na základe požiadaviek a v spolupráci s Objednávateľom,
- analýzy dopadov zmien na dátový model,
- analýzy chybových stavov a návrhy riešenia,

- vedenie a aktualizáciu celkovej dokumentácie, ako je najmä technická, prevádzková a používateľská,
- informovanie Objednávateľa o relevantných informáciách, ktoré majú dopad na bezpečnostnú dokumentáciu, a to v prípade najmä zmeny architektúry alebo zmeny konfigurácie Informačného systému,
- podporu pri funkčných a integračných testoch,
- riešenie reklamácií,
- informácie o nových verziách a odporúčania pre inštalovanie nových verzií,
- informácie o drobných vylepšeniach modulov (patchoch) a odporúčania pre inštalovanie patchov.

Pre služby sú definované takéto SLA:

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

Riešenie incidentov – SLA parametre

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

- **Označenie naliehavosti incidentu:**

Označenie naliehavosti incidentu	Naliehavosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
A	Kritická	Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS.
B	Vysoká	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňujú používať časť systému.
C	Stredná	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.
D	Nízka	Drobné chyby, ktoré nemajú vplyv na používanie systému.

- **Označenie dopadu:**

Označenie závažnosti incidentu	Rozsah dopadu incidentu	Popis dopadu
1	katastrofický	katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát,
2	značný	značný dopad alebo strata dát
3	malý	malý dopad alebo strata dát, ktoré je možné opraviť bez straty

Výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s best practices ITIL V3 uvedený v nasledovnej matici:

Matica priority incidentov		Dopad		
		Katastrofický - 1	Značný - 2	Malý - 3
Naliehavosť	Kritická - A – 1	1	2	3
	Vysoká - B – 2	2	3	3
	Stredná - C – 3	2	3	4
	Nízka - D – 4	3	4	4

Vyžadované reakčné doby:

Označenie priority incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾	Spoľahlivosť ⁽³⁾ (počet incidentov za mesiac)
1 KRITICKÝ ALEBO BEZPEČNOSTNÝ	Do 1 hodiny	9 hodín	Maximálne 2
2 BEŽNÝ	Do 2 hodín	17 hodín	Maximálne 4
3 NEKRITICKÝ	Do 8 hodín	49 hodín	Maximálne 10
4 INÉ	Do 8 hodín	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	

(1) **Reakčná doba** je čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom (vrátane používateľov CRÚ, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s Objednávateľom) na **Help Desk** úrovne **L3** a jeho prevzatím na riešenie.

(2) **DKVI** znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom a vyriešením incidentu Poskytovateľom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). **Doba konečného** vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu Objednávateľom (DKVI) sa počíta v rámci základného časového pokrytia (t. j. od 08.00 do 16.00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja). Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa schválenie riešenia incidentu.

(3) **Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac.** Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

- Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (Služby realizácie zmien)

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

PRÍLOHA č. 5: ČASOVÉ POKRYTIE POSKYTOVANIA PAUŠÁLNYCH SLUŽIEB

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	8 hodín	od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní
	16 hodín	od 16:00 hod. - do 8:00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Realizácia servisných zásahov (servisné okná) je vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času). Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o plánovaných odstávkach a servisných zásahoch pri všetkých prostrediach (produkčnom, predprodukčnom, testovacom) najneskôr 2 pracovné dni vopred. Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok a servisných zásahov na produkčnom prostredí je 48 hodín za 1 mesiac.
Dostupnosť produkčného prostredia IS	99,5 %	• 99,5 % z 8 hodín x priemerne cca. 251 pracovných dní v kalendárnom roku, t.j. maximálny ročný výpadok je 10,04 hodín. • Maximálny mesačný výpadok je 0,8366 hodín. • Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 08.00 hod. do 16.00 hod. počas pracovných dní v týždni. • Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Objednávateľom/Používateľom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 8:00 hod. - do 16:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. • V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. • Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac.
Garantovaná doba odozvy	30 minút	

PRÍLOHA č. 6 – ZOZNAM OSOBNÝCH ÚDAJOV

Dotknuté osoby	Spracúvané osobné údaje
Osoby podľa § 2 písm. c) Zákona o CRU, vrátane konečných užívateľov výhod	identifikačné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia, ak rodné číslo nebolo pridelené, adresa trvalého pobytu alebo iného pobytu, názov, adresa sídla a identifikačné číslo finančnej inštitúcie, ktorá vedie účet alebo prenajíma bezpečnostnú schránku, dátum založenia a zrušenia účtu, číslo účtu a medzinárodné bankové číslo účtu IBAN, dátum začatia a ukončenia prenájmu bezpečnostnej schránky, jednoznačné označenie bezpečnostnej schránky, dátum vzniku a zániku oprávnenia klienta na nakladanie s finančnými prostriedkami na účte.
Oprávnení používateľa CRÚ	Identifikátor používateľa CRÚ, meno, priezvisko, email, konkrétna inštitúcia s prislúchajúcim útvarom/oddelením, dátum vytvorenia používateľa, dátum aktualizácie dát používateľa, dátum vymazania používateľa