

**RÁMCOVÁ ZMLUVA
o poskytovaní služieb**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“)
(ďalej len „**Zmluva**“)

medzi:

Objednávateľ: **NÁRODNÁ AGENTÚRA PRE SIEŤOVÉ A ELEKTRONICKÉ SLUŽBY**

Sídlo: Kollárova 8, 917 02 Trnava

Adresa na
doručovanie: Tower 115, Pribinova 25, 811 09 Bratislava
Právna forma: príspevková organizácia

IČO: 42 156 424

DIČ: 2022736287

V zastúpení: Ing. Ľubomír Mindek, generálny riaditeľ

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

IBAN: SK63 8180 0000 0070 0062 0770

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Dodávateľ:

Obchodné meno : **ANASOFT APR, spol. s r.o.**

Sídlo :
Mlynská dolina 41, 811 02 Bratislava

IČO : 31 361 552

DIČ : 2020345778

IČ DPH : SK 2020345778

Obchodný register : Obchodnom registri OS Bratislava 1, Odd. Sro, vložka č. 6042/B

Oddiel : Ing. Stanislav Čekovský, konateľ

Bankové spojenie: Tatrabanka, a.s., Bratislava
IBAN: SK37 1100 0000 0026 2104 0039

(ďalej len „**Dodávateľ**“)

(Dodávateľ a Objednávateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivo ako „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

- A. Objednávateľ realizoval verejné obstarávanie v súlade s ustanoveniami zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o verejnom obstarávaní**“) na predmet zákazky „*Služby prevádzkovej podpory aplikácie národný uzol eIDAS - požiadavky na prevádzku a rozvoj funkčnosti*“.
- B. Na základe vyhodnotenia predložených ponúk bola vybratá ponuka Dodávateľa ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku Dodávateľa sa Zmluvné strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto Zmluvu, ktorá upravuje práva a povinnosti Zmluvných strán pri dodaní predmetu zákazky Dodávateľom Objednávateľovi.
- C. Hlavným cieľom uzatvorenia tejto Zmluvy je zabezpečenie poskytovania Služieb prevádzkovej podpory aplikácie národný uzol eIDAS – požiadavky na prevádzku a rozvoj funkčnosti a za týmto účelom sa Zmluvné strany dohodli na uzatvorení tejto Zmluvy, ktorá je rozdelená na 3 časti:
- i. Úvodné ustanovenia;
 - ii. Služby prevádzkovej podpory aplikácie národný uzol eIDAS – požiadavky na prevádzku a rozvoj funkčnosti ;
 - iii. Spoločné ustanovenia.
- D. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy:
- i. Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky (ďalej len „**Príloha č. 1**“)
 - ii. Príloha č. 2 – Štruktúrovaný rozpočet ceny eIDAS (ďalej len „**Príloha č. 2**“)
- E. Ak z kontextu tejto Zmluvy nevyplýva jednoznačne niečo iné alebo v tejto Zmluve nie je vyslovene uvedené inak, v prípade rozporov medzi textom Zmluvy a znením jej príloh platia prednostne ustanovenia tejto Zmluvy. Ustanovenia tejto Zmluvy a jej príloh je potrebné vykladať ako vzájomne sa dopĺňujúce a vysvetľujúce, t. j. opomenutie záväzkov v texte samotnej Zmluvy nespôsobuje zánik záväzkov ustanovených v prílohách tejto Zmluvy.
- F. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a kogentnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia predmetných kogentných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.

ČASŤ I

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Definície a výklad Zmluvy

- 1.1. Na účely tejto Zmluvy majú nižšie uvedené pojmy nasledovný význam:
- 1.1.1. „APV“ znamená aplikačné programové vybavenie.
 - 1.1.2. „Deň“ sa rozumie kalendárny deň, pokiaľ Zmluva neurčuje inak.

- 1.1.3. „Incident“ je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť ktoréhokoľvek IS prevádzkovaného Dodávateľom a kvalita poskytovaných služieb.
- 1.1.3.1. Kritický incident (A-blocker) sa prejavuje výpadkom fungovania služby, čo znemožňuje jej využívanie ako celku resp. spôsobuje zásadné obmedzenie jej funkcionality alebo rýchlosti počas doby trvania incidentu. Kritický incident sa opakuje globálne voči všetkým používateľom, alebo integrovaným inštitúciám.
- 1.1.3.2. Závažný incident (B). Čiastočné obmedzenie funkcionality služby, v dôsledku ktorého nie sú služby eIDAS uzla poskytované počas doby trvania incidentu.
- 1.1.3.3. Nekritický incident (C) je taký, ktorý nespôsobí nedostupnosť služby resp. ktorý závažným spôsobom neznižuje funkčný rozsah, alebo rýchlosť poskytovanej služby (napr. drobná funkčná chyba).
- 1.1.4. „Bezpečnostný incident“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy (Bezpečnostný incident môže ale aj nemusí prebiehať súčasne so Závažným incidentom alebo Kritickým incidentom).
- 1.1.5. „Požiadavka“ je každá požiadavka Objednávateľa adresovaná Dodávateľovi prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek súvisiaca so Službami, a ktorá je vyslovene Objednávateľom označená za požiadavku.
- 1.1.6. „Servisná požiadavka“ je požiadavka Objednávateľa, na základe ktorej žiada Dodávateľa o vykonanie činnosti alebo zásahu, prípadne poskytnutie informácie týkajúcej sa IS alebo Služby.
- 1.1.7. „Neutralizácia Incidentu“ je odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS formou náhradného (dočasného) riešenia alebo trvalého riešenia. Náhradné riešenie nesmie ovplyvniť funkčné požiadavky IS.
- 1.1.8. „Doba vyriešenia“ je čas od zaevidovania Servisnej požiadavky alebo Problému do potvrdenia vyriešenia Servisnej požiadavky a Problému Objednávateľom.
Maximálna doba, do ktorej nahlásená vada musí byť odstránená a služba poskytovaná podľa dohodnutých parametrov. Ak je čas fixácie napr. 24 hod. a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 16:00 v pracovných dňoch, môžu nastať 2 situácie:
- ak bol incident nahlásený o 15.00 hod., maximálny čas fixácie je 15.00 hod. nasledujúci pracovný deň,
 - ak bol incident nahlásený medzi 16.00 - 8.00 hod., maximálny čas fixácie je 8.00 hod. nasledujúci pracovný deň po dni, kedy bol incident zaevidovaný na Service Desku (napr. ak bol incident nahlásený v stredu o 6.00 hod., maximálny čas do kedy musí byť vyriešený, je 8.00 hod. vo štvrtok).
- 1.1.9. „Prevádzkový poriadok“ je súbor prevádzkových postupov pre riadenie prevádzky a aplikačnej podpory IS.
- 1.1.10. „Prevádzková doba služby“ je časové rozpätie, počas ktorého je garantovaná dostupnosť služby na dohodnutej úrovni pre koncového používateľa.
- 1.1.11. „Servisné okno“ je časový interval vyplývajúci z prevádzkových hodín počas ktorého Dodávateľ vykonáva potrebné opravy, údržbu a aktualizácie IS.
- 1.1.12. „Používateľ“ je rola na strane Objednávateľa, priamo využívajúca časť alebo celú Biznis službu, tvoriacu predmet tejto SLA.
- 1.1.13. „Človekohodina alebo „ČH“ jedna Človekohodina je práca jedného Pracovníka Dodávateľa vykonávaná pre Objednávateľa podľa tejto Zmluvy, v trvaní 60 minút, t.j. 1 hod. vykonávania pracovných činností.
- 1.1.14. „Oprávnená osoba Objednávateľa“ je zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Dodávateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 1.1.15. „Oprávnená osoba Dodávateľa“ je zástupca Dodávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Dodávateľ Objednávateľovi spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 1.1.16. „Dohoda o úrovni poskytovaných služby (SLA)“ - je časť Zmluvy, ktorá sa týka prevádzky Informačného systému a stanovuje požadovanú úroveň kvality poskytovania služby pre používateľov Informačného systému, nastavuje pravidlá prevádzky a údržby Informačného

- systému a špecifikuje zodpovednosti za poskytovanie požadovanej úrovne služieb. Z angl. „Service Level Agreement“ (SLA).
- 1.1.17. „Dopad“ je miera vplyvu incidentu, problému alebo zmeny na procesy organizácie dodávateľa a/alebo používateľa služieb. Dopad sa často zakladá na tom, ako budú ovplyvnené úrovne služieb. Dopad a naliehavosť sa používajú pri určovaní priority. Z angl. Impact.
- 1.1.18. „Reakčná doba“ je pre Dodávateľa stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného problému (po zaregistrovaní požiadavky v informačnom systéme pre správu požiadaviek). Maximálna doba, počas ktorej je dodávateľ povinný reagovať na podnet objednávateľa (napr. incident, požiadavku), t.j. v rámci tohto času musí Service Desk oznámiť používateľovi ICT služieb, že jeho incident (príp. požiadavka) bola zaevidovaná. Ak je čas odozvy napr. 6 hod. a štandardný čas podpory napr. od 8.00 do 16.00 v pracovných dňoch, môžu nastať 3 situácie:
- ak bol incident nahlásený o 10.00 hod., maximálny čas odozvy je 16.00 hod. v ten istý pracovný deň,
 - ak bol incident nahlásený o 15.00 hod., maximálny čas odozvy je 13.00 hod. nasledujúci pracovný deň,
 - ak bol incident nahlásený medzi 16.00 - 8.00 hod., maximálny čas odozvy je 14.00 hod. nasledujúci pracovný deň (nasledujúce ráno v pracovný deň).
- 1.1.19. „Monitoring“ je elektronický systém pre monitorovanie prevádzky IS.
- 1.1.20. „Doba neutralizácie Incidentu“ je čas, do ktorého je Dodávateľ povinný zabezpečiť Neutralizáciu zaevidovaného Incidentu (nasledujúc po ukončení reakčnej doby), pričom táto doba končí potvrdením Objednávateľa o Neutralizácii Incidentu.
- 1.1.21. „Právne predpisy“ znamenajú všetky všeobecne záväzné právne predpisy ako i predpisy a normy záväzné pre Objednávateľa, najmä tie, ktoré sú identifikované v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve.
- 1.1.22. „Prevádzkový výbor“ orgán podľa bodu 8.1 a nasl. tejto Zmluvy, ktorý je určený na plnenie predmetu tejto Zmluvy v rozsahu stanovenom v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve.
- 1.1.23. „ServiceDesk“ je elektronický systém pre nahlasovanie a správu Požiadaviek, Incidentov a Problémov prostredníctvom ktorého Dodávateľ a Objednávateľ zabezpečujú evidenciu a informácie o Požiadavkách a ich vybavení, Incidentoch a Problémoch.
- 1.1.24. „Softvérový produkt tretej strany“ znamená štandardné programové vybavenie hardvérového zariadenia, jeho funkčných a operačných vlastností, vrátane používateľskej dokumentácie a manuálov, ku ktorému poskytuje licenciu tretia strana.
- 1.1.25. „Služby“ na účely Časti III Spoločné ustanovenia k Zmluve zahŕňajú Služby prevádzkovej podpory aplikácie národný uzol eIDAS – požiadavky na prevádzku a rozvoj funkčnosti
- 1.2. Ak z kontextu tejto Zmluvy nevyplýva jednoznačne niečo iné alebo v tejto Zmluve nie je vyslovene uvedené inak:
- 1.2.1. slová v jednotnom čísle zahŕňajú aj ich množné číslo a naopak;
- 1.2.2. názvy bodov alebo nadpisy alebo vysvetľujúce poznámky, ktoré sa uvádzajú v tejto Zmluve nie sú záväzné a slúžia pre lepšiu orientáciu.

2. Predmet Zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so:
- 2.1.1. záväzkom Dodávateľa poskytnúť Služby prevádzky a aplikačnej podpory eIDAS SK, v súlade s podmienkami uvedenými v Časti II tejto Zmluvy;
 - 2.1.2. záväzkom Dodávateľa poskytnúť Služby vývoja a rozvoja funkčností eIDAS SK, v súlade s podmienkami uvedenými v Časti III tejto Zmluvy;
 - 2.1.3. záväzkom Objednávateľa uhradiť Dodávateľovi za poskytnuté plnenia Cenu za poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory eIDAS SK a Cenu za poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja funkčností eIDAS SK dohodnutú v tejto Zmluve a
 - 2.1.4. záväzkom Objednávateľa poskytnúť Dodávateľovi nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve vrátane jej príloh.

2.2 Dodávateľ vyhlasuje, že

- 2.2.1. so všetkou odbornou starostlivosťou sa komplexne a úplne oboznámil s dokumentáciou na poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory eIDAS SK a poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja funkčností eIDAS SK (najmä s Prílohou č. 1), pričom táto dokumentácia nemá akékoľvek vady, ktoré by bránili poskytovaniu služieb a je možné podľa nej služby riadne poskytovať,
- 2.2.2. má dostatočné vlastné kapacity na riadne a včasné poskytovanie Služieb prevádzkovej podpory aplikácie národný uzol eIDAS – požiadavky na prevádzku a rozvoj funkčnosti a je schopný plniť si záväzky podľa tejto Zmluvy riadne a včas za cenu určenú v súlade so Zmluvou bez akéhokoľvek navýšenia, a to aj bez ohľadu na okolnosti nezávislé od vôle Zmluvných strán (vis maior), a súčasne sa zaväzuje že,
- 2.2.3. plnenia podľa tejto Zmluvy poskytne v súlade s právnym stavom aktuálne platným a účinným v rámci Európskej únie a v Slovenskej republike.

2.3 Objednávateľ si vyhradzuje právo kontrolovať stav, rozsah a kvalitu výstupov zo všetkých aktivít a to už vo fáze pred odovzdaním dokumentácie resp. predmetu Zmluvy alebo jeho časti.

ČASŤ II

SLUŽBY PREVÁDZKOVEJ PODPORY APLIKÁCIE NÁRODNÝ UZOL eIDAS

3. Predmet Časti II

- 3.1 Predmetom úpravy tejto časti Zmluvy je záväzok Dodávateľa v súlade s Prílohou č. 1 Zmluvy poskytovať Objednávateľovi v zmysle tejto časti Zmluvy Služby prevádzkovej podpory aplikácie národný uzol eIDAS – požiadavky na prevádzku a rozvoj funkčnosti , vrátane dodržania požadovanej úrovne SLA (ďalej ako „*Služby prevádzky a aplikačnej podpory*“) na jednej strane a na strane druhej záväzok Objednávateľa uhradiť za poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory cenu v súlade s článkom 5 tejto Zmluvy.
- 3.2 Pokiaľ nie je v tejto Zmluve a jej prílohách uvedené inak, Dodávateľ poskytuje Služby prevádzky a aplikačnej podpory na základe vlastnej proaktívnej činnosti.

4. Doba poskytovania Služieb prevádzky a aplikačnej podpory

- 4.1 Plnenia podľa tejto časti Zmluvy budú Dodávateľom poskytované pre Objednávateľa po dobu určitú, od 1. januára 2025 do 31. decembra 2025.

5. Cena za poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory

- 5.1 Objednávateľ je povinný uhrádzať Dodávateľovi cenu za poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory mesačne vo výške určenej v Prílohe č. 2 Zmluvy (ďalej ako „Cena za poskytovanie služieb prevádzky a aplikačnej podpory“).
- 5.2 Objednávateľ uhradí Dodávateľovi Cenu za poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory na základe faktúry vystavenej Dodávateľom. Dodávateľ je oprávnený vystavovať faktúry vždy najskôr k prvému dňu mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom boli služby podľa tejto časti Zmluvy poskytnuté.
- 5.3 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 a nasledujúce údaje:

- 5.3.1 číslo a názov tejto Zmluvy,

- 5.3.2 identifikácia fakturovaného plnenia - poskytnutej služby v zmysle tejto časti Zmluvy,
- 5.3.3 špecifikácia platby (názov banky Dodávateľa vrátane SWIFT kódu, číslo účtu Dodávateľa vrátane čísla v tvare IBAN, špecifikácia predmetu plnenia formou prílohy, pečiatka a podpis oprávnenej osoby Dodávateľa).

- 5.4 Splatnosť faktúry, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu, je 30 (tridsať) kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Zmluvné strany sa dohodli, že fakturovaná cena je zaplatená dňom, keď sa uhrádzaná čiastka pripíše na účet Dodávateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Zmluvné strany konštatujú, že dohodnutá lehota splatnosti nie je v hrubom nepomere k právam a povinnostiam vyplývajúcim zo Zmluvy, a že takéto osobitné dojednanie odôvodňuje povaha predmetu Zmluvy.
- 5.5 Platby, ktoré má zaplatiť Objednávateľ, sa uhradia na bankový účet, ktorý Dodávateľ uviedol v príslušnej faktúre, pričom v prípade ak bude tento účet odlišný od toho uvedeného v tejto Zmluve, spolu s faktúrou preukáže oprávnenie disponovať s týmto účtom.
- 5.6 Ak nie sú Objednávateľovi spolu s faktúrou predložené všetky povinné prílohy alebo Objednávateľ namieta formálnu alebo vecnú správnosť faktúry (faktúra napr. neobsahuje všetky zákonom stanovené náležitosti alebo obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje), je Objednávateľ oprávnený do 5 (piatich) pracovných dní vrátiť Dodávateľovi faktúru spolu s písomným odôvodnením vrátenia faktúry s uvedením konkrétnych nedostatkov, ktoré bránia jej akceptácii zo strany Objednávateľa. V prípade vrátenia faktúry lehota splatnosti vrátenej faktúry neplynie; začne znova plynúť až po doručení formálne a vecne správnej faktúry Objednávateľovi spolu so všetkými povinnými prílohami.

ČASŤ III

SLUŽBY VÝVOJA A ROZVOJA FUNKČNOSTÍ EIDAS SK

6. Predmet Časti III

- 6.1 Predmetom úpravy tejto časti Zmluvy je záväzok Dodávateľa v súlade s Prílohou č. 1 Zmluvy poskytovať Služby vývoja a rozvoja funkčností eIDAS SK (ďalej ako „*Služby vývoja a rozvoja*“) na jednej strane a na strane druhej záväzok Objednávateľa za riadne a včasné plnenie jeho záväzku uhradiť Dodávateľovi Cenu za poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja podľa článku 8 tejto Zmluvy.
- 6.2 Poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja bude pozostávať z:
- 6.2.1 Integrácií na členské krajiny a iné uzly;
 - 6.2.2 Prác a podpory slovenskej notifikácie pre všetky členské krajiny EÚ;
 - 6.2.3 Drobných úprav APV eIDAS SK.
- 6.3 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Služby vývoja a rozvoja po častiach, a to výhradne na základe individuálnych písomných objednávok Objednávateľa. Spôsob zadávania objednávok podľa tejto časti Zmluvy bude schválený Prevádzkovým výborom.

7. Doba poskytovania Služieb vývoja a rozvoja

- 7.1 Plnenia podľa tejto časti Zmluvy budú Dodávateľom poskytované pre Objednávateľa po dobu určitú, a to od 1. januára 2025 do 31. decembra 2025 alebo do vyčerpania finančného limitu podľa bodu 8.2 tejto Zmluvy podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr.

8. Cena za poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja a platobné podmienky

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi za riadne a včas poskytnuté plnenia podľa tejto časti Zmluvy cenu v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy vrátane jej príloh. Cena za poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja bude určená ako súčin reálne odpracovaných človekodní (MD) a jednotkovej ceny za

jeden človekoden práce. Maximálna kapacita Služieb vývoja a rozvoja a vývoja predstavuje v súlade s výzvou na predkladanie ponúk a v súlade s predloženou ponukou Dodávateľa **90 človekodní (MD)**. Jednotková cena za jeden človekoden (MD) predstavuje sumu vo výške uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

- 8.2 Celková cena za poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja a za všetky súvisiace plnenia podľa tejto časti Zmluvy je nasledovná:

Celková Cena bez DPH: 54 000,00 EUR bez DPH

Jednotková cena za 1 MD je 600 EUR bez DPH

K cene bude pripočítaná DPH v zmysle platných predpisov
(ďalej len „**Cena za poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja**“)

- 8.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ nie je povinný vyčerpať celý vysúťažný finančný limit ako je uvedený v bode 8.2. Finančný limit uvedený v tejto rámcovej zmluve predstavuje maximálnu sumu, ktorú môže objednávateľ čerpať, avšak nie je povinný využiť túto sumu v celom rozsahu.

- 8.4 Cena za poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja je konečná a zahŕňa akékoľvek a všetky súvisiace náklady.

- 8.5 Cenu za riadne poskytnuté Služby vývoja a rozvoja podľa tejto časti Zmluvy bude Objednávateľ uhrádzať postupne podľa predložených faktúr Dodávateľa. Predpokladom pre vystavenie faktúry a vznik nároku na zaplatenie príslušnej časti ceny za poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja je vyhotovenie, schválenie a podpísanie Akceptačného protokolu k Službám vývoja a rozvoja poskytnutých na základe jednotlivej objednávky. Akceptačný protokol bude Dodávateľom predložený na schválenie a podpísanie Objednávateľovi najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom boli Služby vývoja a rozvoja poskytnuté.

- 8.6 V prípade, ak Objednávateľ nemá k poskytnutým službám podľa tejto časti výhrady, do 5 (piatich) pracovných dní po doručení Akceptačného protokolu zástupca Objednávateľa podpíše predložený Akceptačný protokol, čím akceptuje rozsah, kvalitu a spôsob poskytnutia Služieb vývoja a rozvoja na základe jednotlivej objednávky.

- 8.7 V prípade, ak má Objednávateľ k poskytnutým Službám vývoja a rozvoja výhrady (služby neboli preukázateľne poskytnuté, resp. neboli poskytnuté v súlade s touto Zmluvou), je povinný doručiť Dodávateľovi výhrady do 10 (desiatich) pracovných dní odo dňa doručenia Akceptačného protokolu Objednávateľovi. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe tak, aby bola príslušná časť Služieb vývoja a rozvoja riadne a v požadovanom rozsahu vykonaná, v súlade s touto Zmluvou.

- 8.8 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 a nasledujúce údaje:

8.8.1. číslo a názov tejto Zmluvy,

8.8.2. identifikácia fakturovaného plnenia v zmysle tejto časti Zmluvy,

8.8.3. špecifikácia platby (názov banky Dodávateľa vrátane SWIFT kódu, číslo účtu Dodávateľa vrátane čísla v tvare IBAN, špecifikácia predmetu plnenia formou prílohy, pečiatka a podpis oprávnenej osoby Dodávateľa).

Príslušný podpísaný a schválený Akceptačný protokol k Službám vývoja a rozvoja poskytnutým na základe jednotlivej objednávky tvorí neoddeliteľnú súčasť faktúry.

- 8.9 Splatnosť faktúry je 30 (tridsať) dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi zo strany Dodávateľa za predpokladu, že doručená faktúra bude spĺňať všetky zákonné a zmluvné náležitosti. Ak nebude faktúra obsahovať všetky stanovené náležitosti a/alebo prílohy alebo v nej nebudú uvedené správne údaje alebo nebude doručená Objednávateľovi v stanovenom počte vyhotovení, Objednávateľ je oprávnený do 5 (piatich) pracovných dní od jej doručenia ju Dodávateľovi vrátiť s upozornením na nesprávne a/alebo chýbajúce náležitosti a/alebo údaje. V takomto prípade dohodnutá doba splatnosti začne plynúť až od doručenia opravenej (správnej) faktúry Objednávateľovi.
- 8.10 Zmluvné strany sa dohodli, že fakturovaná cena je zaplatená dňom, keď sa uhrádzaná čiastka pripíše na účet Dodávateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy..

ČASŤ IV SPOLOČNÉ USTANOVENIA K ZMLUVE

9. Zodpovednosť za vady a záručná doba

- 9.1 Služby poskytované v súlade s touto Zmluvou majú vady, ak ich poskytnutie nezodpovedá výsledku určenému v tejto Zmluve a/alebo jej prílohách, objednávke alebo v pokyne Objednávateľa (napr. oneskorené, neúplné alebo inak nesprávne poskytnuté Služby). Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu urobiť opatrenia na odstránenie nedostatkov alebo vád v zmysle predchádzajúcej vety, na ktoré bude Dodávateľ Objednávateľom upozornený a ktoré vzniknú jeho zavinením. Na poskytnuté Služby na základe tejto Zmluvy poskytuje Dodávateľ záruku 12 (dvanásť) mesiacov od ich odovzdania alebo odstránenia vady. Záručná doba neplynie počas odstraňovania vád a chýb zo strany Dodávateľa, a to až do ich úplného odstránenia a odovzdania predmetu Zmluvy do užívania Objednávateľovi.
- 9.2 Záruka (záručný servis) bude poskytovaná počas záručnej doby v rozsahu predmetu Zmluvy za podmienok daných všeobecne záväznými právnymi predpismi a v súlade s technickou dokumentáciou k predmetu Zmluvy.
- 9.3 V prípade uplatnenia vád Objednávateľom podľa bodu 6.1 tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný uplatniť vady v písomnej forme (stačí formou e-mailu na e-mailovú adresu Dodávateľa: bude doplnená mailová adresa), pričom takáto reklamácia musí obsahovať najmä dátum poskytovania Služby Dodávateľom/prevzatia Služby Objednávateľom; bližšia špecifikácia činností v rámci poskytovaných Služieb, ktorej sa vady týkajú/bližšia špecifikácia Služieb; opísanie vád a nárokov z vád, ktoré si Objednávateľ uplatňuje. Dodávateľ je povinný zaslať svoje stanovisko k reklamácií uplatnenej Objednávateľom v písomnej forme (stačí formou e-mailu) najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie Objednávateľa.
- 9.4 Ak bude Objednávateľ požadovať odstránenie vád riadnym vykonaním poskytnutej Služby, je Dodávateľ povinný odstrániť vady jej riadnym vykonaním v plnom rozsahu na svoje náklady, a to bez zbytočného odkladu od doručenia oznámenia o vadách. Všetky náklady v súvislosti s odstraňovaním vád Služieb znáša Dodávateľ.

10. Dokumentácia Dodávateľa

- 10.1 Dodávateľ vypracuje a bude zodpovedný za všetku Dokumentáciu Dodávateľa, ktorú je povinný dodávať podľa tejto Zmluvy, Prílohy č. 1 alebo Právnych predpisov. Pokiaľ táto Zmluva neustanovuje vo vzťahu k určitej časti Dokumentácie Dodávateľa inak, Dodávateľ je povinný odovzdať finálne znenie (po príslušnom preskúmaní zo strany Objednávateľa v prípadoch, v ktorých sa vyžaduje) akejkolvek Dokumentácie Dodávateľa v troch (3) vyhotoveniach v tlačenej forme a v jednom (1) vyhotovení v elektronickej forme vo formátoch Microsoft Office a PDF.

- 10.2 Dodávateľ pripraví, vyhotoví a bude mať k dispozícii vždy aktuálnu Dokumentáciu Dodávateľa, t.j. akýkoľvek Dokument Dodávateľa, kde to jeho povaha pripúšťa, bude priebežne aktualizovať v súlade s touto Zmluvou.

11. Riadenie Zmluvy

- 11.1 Zmluvné strany sa dohodli, že Strategická a schvaľovacia úroveň je reprezentovaná Prevádzkovým výborom, ktorého členmi sú zástupcovia oboch Zmluvných strán.
- 11.2 Podrobnosti o vzniku, zložení, počte členov Prevádzkového výboru a jeho vnútornej organizácii budú určené v Štatúte Prevádzkového výboru, ktorý vydá Objednávateľ do 10 (desiatich) kalendárnych dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. Štatutárne orgány Zmluvných strán si navzájom oznámia svojich zástupcov do Prevádzkového výboru do 5 (piatich) kalendárnych dní od schválenia Štatútu Prevádzkového výboru.
- 11.3 Prevádzkový výbor bude vykonávať činnosti v súlade s Prílohou č. 1 tejto Zmluvy. Jeho podstatnou úlohou bude najmä nie však výlučne:
- 11.3.1 zabezpečenie strategického a prevádzkového zladenia sa Zmluvných strán, zmien a Požiadaviek;
 - 11.3.2 riešenie eskalovaných otázok a otvorených problémov na rozhodnutie od Oprávnenej osoby Dodávateľa/Objednávateľa;
 - 11.3.3 riešenie záležitostí spojených s dodávkou Služby;
 - 11.3.4 schvaľovanie SLA reportov a odporúčaní od Oprávnenej osoby Dodávateľa/Objednávateľa.
- 11.4 Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany deklarujú, že Prevádzkový výbor nemá oprávnenie prijímať také rozhodnutia a zaväzovať Zmluvné strany takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s ustanoveniami tejto Zmluvy alebo by mal za následok zmenu Ceny za poskytovanie služieb prevádzky a aplikačnej podpory a Ceny za poskytovanie Služieb vývoja a rozvoja funkčností, resp. úhradu nákladov, ktoré neboli dohodnuté v tejto Zmluve alebo vznik nových práv a povinností Zmluvných strán neuvedených v tejto Zmluve.
- 11.5 Riadenie služieb primárne zabezpečujú Oprávnená osoba Objednávateľa a Oprávnená osoba Dodávateľa. Kontaktné údaje Oprávnených osôb budú druhej Zmluvnej strane oznámené v lehote do 2 (dvoch) pracovných dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy. V prípade zmeny osoby Oprávnenej osoby budú nové kontaktné údaje oznámené druhej Zmluvnej strane v lehote do 2 (dvoch) pracovných dní odo dňa uskutočnenia tejto zmeny.

12. Komunikácia a jazyk Zmluvy

- 12.1 Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek oznámenia druhej Zmluvnej strany budú doručené na adresy uvedené v záhlaví tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v záhlaví tejto Zmluvy. Táto zmena je účinná odo dňa nasledujúceho po doručení takéhoto oznámenia.
- 12.2 Každá správa, súhlas, schválenie alebo rozhodnutie, ktoré sa požadujú na základe Zmluvy, sa vyhotovia, pokiaľ nie je stanovené inak, v písomnej podobe. Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať od príjemcu písomné potvrdenie o jej doručení.
- 12.3 Dokumenty odoslané druhej Zmluvnej strane na adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy alebo neskôr písomne oznámenú, sa považujú za doručené a prevzaté druhou Zmluvnou stranou aj v deň odmietnutia

prevzatia zásielky druhou Zmluvnou stranou vyznačeným poštovým podnikom a v posledný deň úložnej lehoty zásielky a to bez ohľadu na to, či ju druhá Zmluvná strana prevzala alebo nie.

- 12.4 Dodávateľ písomne oznámi Objednávateľovi číslo účtu v každej jednej faktúre poslanej Objednávateľovi v rámci časti špecifikácia platby. Dodávateľ písomne oznámi Objednávateľovi do 5 (piatich) pracovných dní od zistenia aj akúkoľvek zmenu týchto údajov, pričom zmena je účinná odo dňa nasledujúceho po doručení takéhoto oznámenia.
- 12.5 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť plnenie v slovenskom jazyku a na požiadanie aj v anglickom jazyku, a to v ústnej aj písomnej forme. Pokiaľ bude Dodávateľ požadovať prítomnosť tlmočníkov, respektíve výkon jeho činnosti si bude vyžadovať prekladateľské služby, všetky náklady s týmto spojené bude niesť Dodávateľ. Tieto náklady sú zahrnuté v Cene za poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory podľa tejto Zmluvy.
- 12.6 V prípade, ak si poskytnutie plnenia podľa tejto Zmluvy bude vyžadovať účasť Dodávateľa na zahraničnom pracovnom stretnutí, všetky náklady s týmto spojené bude niesť Dodávateľ.
- 12.7 Všetky dokumenty a informácie, či už písomné alebo ústne, ktoré si poskytnú Zmluvné strany, môže Dodávateľ použiť len na účely plnenia Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený používať tieto dokumenty a informácie aj na iné účely ako na účely zákazky realizovanej na základe Zmluvy.
- 12.8 Písomnosť sa doručuje osobne alebo doporučené, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak. Za účinné doručenie sa považuje aj odmietnutie prevzatia písomnosti Zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručенú momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu spôsobeného adresátom, pričom účinky doručenia nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel, pokiaľ to nie je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo pokiaľ v tejto Zmluve nie je uvedené inak.
- 12.9 Bežná komunikácia medzi Zmluvnými stranami sa môže uskutočňovať elektronickou poštou. V prípade doručovania prostredníctvom elektronickej pošty sa písomnosť považuje za doručенú momentom odoslania elektronickej správy Zmluvnou stranou, ak Zmluvná strana nedostala automatickú informáciu o nedoručení elektronickej správy.

13. Práva duševného vlastníctva

- 13.1 Zmluvné strany vyhlasujú, že pokiaľ príslušné právne predpisy nestanovia inak, plnenia poskytované podľa predmetu tejto Zmluvy Dodávateľom nie sú autorským dielom (ďalej len „Autorské dielo“) v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- 13.2 V prípade, ak sa preukáže, že plnenia poskytované podľa predmetu tejto Zmluvy Dodávateľom sú Autorským dielom, tak Objednávateľ je spoluautorom Autorského diela vytvoreného v rámci plnenia Zmluvy, vrátane aplikačného programového vybavenia, príslušnej dokumentácie a ostatných predmetov, tvoriacich súčasť plnenia podľa predmetu tejto Zmluvy.
- 13.3 V prípade bodu 13.2 tohto článku udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi k Autorskému dielu ako celku, ako aj k všetkým jeho jednotlivým oddeliteľným súčastiam, vzniknutým na základe tejto Zmluvy neodvolateľnú, výhradnú, časovo a teritoriálne neobmedzenú licenciu na všetky známe spôsoby použitia a akékoľvek iné nakladanie s Autorským dielom (vrátane vykonávania zmien a úprav), ktoré je možné podľa aktuálneho stavu techniky v čase uzatvorenia tejto Zmluvy, najmä spôsobmi uvedenými v §19 ods. 4 Autorského zákona, na účel realizácie predmetu tejto Zmluvy, a tiež na účel akéhokoľvek iného využitia podľa vlastného uváženia Objednávateľa a to aj po skončení tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom (ďalej len „Licencia“) počas celej doby trvania autorských práv k Autorskému dielu. Objednávateľ je súčasne oprávnený akékoľvek Autorské dielo vytvorené a dodané na základe tejto Zmluvy, najmä:

- 13.3.1 používať za akýchkoľvek okolností a akýmkoľvek spôsobom,
 - 13.3.2 zhotoviť neobmedzený počet jeho rozmnožení,
 - 13.3.3 upraviť pôvodné dielo a vytvoriť odvodené dielo založené na pôvodnom diele,
 - 13.3.4 spojiť dielo s iným dielom,
 - 13.3.5 uskutočniť verejný prenos vrátane práva sprístupniť alebo vystaviť dielo alebo jeho rozmnoženiny na verejnosti a prípadne verejné vykonanie diela,
 - 13.3.6 verejne rozširovať dielo alebo jeho rozmnoženiny prevodom vlastníckeho práva, vypožičaním alebo nájmom,
 - 13.3.7 požičať alebo prenajať dielo alebo jeho rozmnoženiny,
 - 13.3.8 sublicenciou poskytnúť práva k dielu alebo jeho rozmnoženinám.
- 13.4 V prípade podľa bodu 13.2 tohto článku Dodávateľ bezvýhradne a neodvolateľne udeľuje Objednávateľovi súhlas na postúpenie Licencie akejkoľvek tretej osobe a oprávnenie zmluvne udeliť akejkoľvek tretej osobe súhlas/sublicenciu na použitie Autorského diela a/alebo spracovaného, upraveného a/alebo preloženého Autorského diela v rozsahu udelennej Licencie.
- 13.5 Dodávateľ nesmie umožniť tretím osobám používať APV a/alebo spracované a/alebo upravené a/alebo preložené APV, ani nesmie informácie o ňom sprístupniť tretím osobám, s výnimkou svojich subdodávateľov v rozsahu nevyhnutne potrebnom na riadne a včasné splnenie povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy.
- 13.6 Dodávateľ je zároveň povinný sa sám zdržať používania APV, ako aj spracovaného a/alebo upraveného a/alebo preloženého APV, s výnimkou jeho používania v rozsahu nevyhnutne potrebnom na riadne a včasné splnenie povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy a jeho používania so súhlasom Objednávateľa.
- 13.7 Dodávateľ je pred podpisom Akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi na základe jeho písomnej žiadosti najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa bodu 10.3 tohto článku s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť v zmysle bodu 10.3 (vrátane možnosti akýchkoľvek spôsobov úpravy). Pre zamedzenie pochybností, povinnosť Dodávateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu, ku ktorému dôjde pri plnení tejto Zmluvy.
- 13.8 Licencia v súlade s týmto článkom Zmluvy sa udeľuje za odplatu, ktorá je zahrnutá v Cene za poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory podľa tejto Zmluvy.
- 13.9 Všetky práva na duševné vlastníctvo, ktoré vyplývajú ako dôsledok plnenia Zmluvy Dodávateľom, jeho zamestnancami alebo tretími stranami, ktorých služby si Dodávateľ najal na plnenie Zmluvy, patria Objednávateľovi a Dodávateľ sa zaväzuje podniknúť všetky nevyhnutné kroky na získanie a zaistenie týchto práv v prospech Objednávateľa.
- 13.10 Všetky dokumenty vrátane informácií, údajov, pracovných dokumentov, metodológie, správ, špecifikácií alebo podobných dokumentov, vypracovaných alebo používaných ako dôsledok plnenia Zmluvy Dodávateľom, jeho zamestnancami alebo tretími stranami, ktorých služby si Dodávateľ najal na plnenie Zmluvy, sú vlastníctvom Objednávateľa.
- 13.11 Dodávateľ vyhlasuje, že má vysporiadané práva podľa bodu 10.9 tohto článku Zmluvy a že súčasťou plnení poskytovaných podľa predmetu tejto Zmluvy nie sú žiadne prvky, ku ktorým nemôže, alebo nie je v jeho možnostiach zabezpečiť udelenie Licencie podľa bodu 10.3 a súhlasu podľa bodu 10.4 tejto Zmluvy.
- 13.12 Autorské práva v zmysle tohto článku v prípade zániku právneho subjektu Dodávateľa prechádzajú v plnej miere na nástupnícky právny subjekt. Ak takýto subjekt v deň zániku právneho subjektu nebude ustanovený, alebo ak k takémuto dňu Dodávateľ neprevedie autorské práva na iný subjekt, prevádzajú

sa tieto autorské práva v plnej miere na Objednávateľa, a to ku dňu zániku Dodávateľa bez právneho nástupcu.

- 13.13 Dodávateľ odškodní Objednávateľa za konanie tretích strán na základe tvrdenia, že plnenia poskytnuté Dodávateľom podľa Predmetu tejto Zmluvy predstavuje porušenie patentových, autorských, databázových práv, práv na výkresy alebo úžitkové vzory, obchodné tajomstvá alebo zásah do vlastníckeho práva tretej strany.
- 13.14 Dodávateľ nesie zodpovednosť za plnú náhradu všetkých nákladov a škôd, ktoré môžu vzniknúť Objednávateľovi ako dôsledok nárokov tretích strán na práva duševného vlastníctva.
- 13.15 V prípade, že sa na základe plnení Dodávateľa majú niektoré veci stať vlastníctvom Objednávateľa, prechádza na Objednávateľa vlastnícke právo dňom úplného uhradenia ceny takýchto vecí.
- 13.16 Predmet plnenia Zmluvy bude, v častiach kde je to možné, dodaný Dodávateľom s licenciou viažucou sa na predmet plnenia Zmluvy vo forme verejnej licencie Európskej únie (EURL) s označením autorov podľa bodu 13.2 tohto článku a v súlade s ustanoveniami zákona č. 95/2019 o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 13.17 Keď práva priemyselného alebo duševného vlastníctva existujú pred uzavretím tejto Zmluvy, Dodávateľ sa zaručuje, že predmet plnenia Zmluvy bude možné previesť, šíriť alebo oznamovať na základe ustanovení EURL. Výnimky z uvedenej požiadavky sú možné len po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa.

14. Sankcie

- 14.1 V prípade, ak nastane niektorá z nižšie uvedených okolností má Objednávateľ nárok požadovať od Dodávateľa zaplataenie zmluvnej pokuty. Dodávateľ je v prípade uplatnenia takého nároku zo strany Objednávateľa povinný Objednávateľovi zaplatiť zmluvnú pokutu v nasledovných prípadoch (pre vylúčenie pochybností, pre každý prípad, kedy nastane akákoľvek z nižšie uvedených okolností, t. j. kedykoľvek aj opakovane):
- 14.2 Ak je Dodávateľ v omeškaní pri neutralizácii Incidentu v časoch uvedených v SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške:
- 14.2.1 pri neutralizácii kritického Incidentu 5 % z ceny mesačného paušálneho poplatku za poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory podľa Časti II tejto Zmluvy a to za každý, aj začatý pracovný deň omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu kritického Incidentu,
 - 14.2.2 pri neutralizácii nekritického Incidentu 1 % z ceny mesačného paušálneho poplatku za poskytovanie Služieb prevádzky a aplikačnej podpory podľa Časti II tejto Zmluvy za každý, aj začatý pracovný deň omeškania od uplynutia doby stanovenej na neutralizáciu nekritického Incidentu.
- 14.3 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, je Dodávateľ oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02 % z fakturovanej sumy za každý, aj začatý deň omeškania.
- 14.4 Ak Dodávateľ poruší akýkoľvek iný záväzok vyplývajúci mu zo Zmluvy, vrátane jej príloh a tento nesplní ani v lehote 5 (piatich) pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa na jeho splnenie, Objednávateľovi vzniká nárok na zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR (slovom: sto euro) za každé jednotlivé porušenie takéhoto záväzku.

14.5 Zaplacením zmluvnej pokuty na základe tejto Zmluvy nezaniká povinnosť splniť záväzok, ktorý je predmetom zmluvnej pokuty. Rovnako nezaniká ani nárok na náhradu škody príslušnej Zmluvnej strany, ktorá jej vznikne v súvislosti s porušením podľa tejto Zmluvy v plnej výške a nie je dotknutý ani prípadný iný nárok na primerané zadostučinenie, ktoré môže byť poskytnuté aj v peniazoch, či nárok na vydanie bezdôvodného obohatenia alebo iného nároku vyplývajúceho z akéhokoľvek právneho predpisu.

14.6 Zmluvnú pokutu podľa tohto článku Zmluvy majú Zmluvné strany právo uplatňovať si na základe vystavenej faktúry. Splatnosť faktúry podľa tohto bodu je 30 (tridsať) kalendárnych dní.

15. Práva a povinnosti Zmluvných strán

15.1. Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie tejto Zmluvy.

15.2. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení svojich povinností podľa tejto Zmluvy na vysokej profesionálnej úrovni, so všetkou odbornou starostlivosťou, ktorú možno od Dodávateľa požadovať. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať pri plnení Zmluvy všetky všeobecne záväzné právne predpisy platné na území Slovenskej republiky, ďalej dodržiavať podmienky a požiadavky obsiahnuté v iných normatívnych dokumentoch, ktoré súvisia alebo môžu mať vplyv na plnenie Zmluvy, s ktorými bol alebo mal možnosť byť oboznámený. Dodávateľ je tiež povinný upozorniť Objednávateľa na akékoľvek zmeny vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a v EÚ, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na plnenia podľa tejto Zmluvy.

15.3. Vzájomné práva a povinnosti a nároky vzniknuté na základe alebo v súvislosti so Zmluvou medzi Objednávateľom a Dodávateľom sa riadia Zmluvou, všetkými dokumentmi, na ktoré Zmluva odkazuje v ich platnom znení a právnymi predpismi SR a EÚ. V prípade rozporov medzi právnymi predpismi Slovenskej republiky a právnymi predpismi Európskej únie, majú prednosť právne predpisy Európskej únie. Dodávateľ uzatvorením Zmluvy vyhlasuje, že je schopný poskytnúť plnenie podľa tejto Zmluvy riadne a včas podľa podmienok Zmluvy a jej príloh. Zároveň Dodávateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými právnymi predpismi a príslušnými orgánmi na splnenie podmienok Zmluvy na riadne a včasné poskytnutie plnenia.

15.4. Dodávateľ je povinný dodržiavať pokyny Objednávateľa, bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na nedostatočnú súčinnosť Objednávateľa, rozpor jeho pokynov s ustanoveniami Zmluvy a/alebo s ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, nevhodnú povahu jeho pokynov a/alebo podkladov daných mu zo strany Objednávateľa, ak mohol tento rozpor alebo túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Dodávateľ je povinný postupovať podľa nevhodných pokynov a/alebo podkladov Objednávateľa len v prípade, ak Objednávateľ napriek upozorneniu zo strany Dodávateľa na nevhodných pokynoch a/alebo podkladoch písomne trvá.

15.5. Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Dodávateľa podľa tejto Zmluvy, je Dodávateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto Zmluvy s použitím jeho podkladov a pokynov.

15.6. Dodávateľ je povinný pri plnení Zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako konanie v rozpore s dobrými mravmi v rámci hospodárskej súťaže.

15.7. Dodávateľ je povinný zdržať sa pri plnení Zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo v dôsledku konfliktu záujmov spochybniť nestrannosť a základný účel plnenia Zmluvy.

- 15.8. Dodávateľ je oprávnený plnením povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy poveriť svojich subdodávateľov iba po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa. V prípade, ak Dodávateľ využije na plnenie ktorejkoľvek povinnosti podľa tejto Zmluvy subdodávateľa, Dodávateľ za konanie subdodávateľa voči Objednávateľovi zodpovedá, ako keby plnenie vykonával sám.
- 15.9. Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú významné pre splnenie povinností Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy, najmä o skutočnostiach, ktoré môžu byť významné pre rozhodovanie Objednávateľa v súvislosti s touto Zmluvou a/alebo o dôvodoch, ktoré Dodávateľovi bránia riadne a včas splniť svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy, a to do 48 hodín odkedy sa ich Dodávateľ dozvedel.
- 15.10. Žiadna zo Zmluvných strán nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov z tejto Zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre okolnosti vyššej moci, po dobu po ktorú takáto prekážka trvá a dobu potrebnú na odstránenie jej následkov.
- 15.11. Nesplnenie povinností Zmluvných strán vyplývajúcich z tejto Zmluvy ako následok vzniku okolností vyššej moci nemožno považovať za dôvod na odstúpenie od tejto Zmluvy.
- 15.12. Zmluvné strany sa dohodli, že miestom dodania služieb podľa časti II. tejto Zmluvy je pracovisko Objednávateľa na adrese Tower 115, Pribinova 25, 811 09 Bratislava, ak z povahy ustanovení tejto Zmluvy alebo pokynov Objednávateľa nevyplýva niečo iné.

16. Informačná bezpečnosť

- 16.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je povinný vykonávať činnosti v zmysle tejto Zmluvy, podľa štandardov uvedených vo Vyhláške Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy a Vyhláške Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy, ako i všetkých ostatných právnych predpisov záväzných pre Objednávateľa týkajúcich sa informačných systémov verejnej správy, a to tak platných a účinných v čase uzatvorenia tejto Zmluvy, ako i platných a účinných v budúcnosti po jej uzatvorení počas platnosti tejto Zmluvy.

17. Zodpovednosť za škody

- 17.1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za vzniknutú škodu v zmysle právnych predpisov a tejto Zmluvy. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škôd a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 17.2. Ak jedna zo Zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej Zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu upravených v § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

18. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť (vyššia moc)

- 18.1. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť a brániace úplne lebo čiastočne riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť. Nesplnenie tejto povinnosti zakladá nárok na náhradu škody pre tú Zmluvnú stranu, ktorá sa porušenia Zmluvy v tomto bode nedopustila.
- 18.2. Za prípady vyššej moci sa pokladajú také neobvyklé okolnosti, ktoré nastanú po nadobudnutí platnosti a účinnosti tejto Zmluvy nezávisle od vôle povinnej Zmluvnej strany a ktoré bránia povinnej Zmluvnej strane plniť povinnosť alebo povinnosti dohodnuté v tejto Zmluve a ktoré nemohli byť danou Zmluvnou

stranou predvídané alebo odvrátené. Ide napríklad o prípady vojny, invázie, občianske vojny, povstanie, občianske nepokoje, embargo, zásah štátu či vlády, živelné pohromy, generálne štrajky. Nejde však o oneskorenie dodávok Subdodávateľov, výpadky výroby, nedostatok energie, ak nie sú takisto spôsobené vyššou mocou. Ak takáto okolnosť vznikla v čase, keď bola povinná Zmluvná strana už v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nebude sa na ňu prihliadať.

- 18.3. O okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť bude Zmluvná strana, ktorej je týmto znemožnené plnenie, bezodkladne informovať druhú Zmluvnú stranu písomne a predloží jej dôkazy, že tieto okolnosti majú podstatný vplyv na plnenie zmluvných povinností. V takomto prípade príslušná Zmluvná strana nezodpovedá za porušenie Zmluvy, ak je nesplnenie jej povinnosti zapríčinené okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť.
- 18.4. Pokiaľ okolnosti vyššej moci trvajú dlhšie ako 90 (deväťdesiat) dní, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o dotknutých povinnostiach, najmä dohodnúť predĺženie termínov podľa tejto Zmluvy. Pokiaľ nepríde k dohode podľa predchádzajúcej vety tohto bodu Zmluvy, má každá iná ako povinná Zmluvná strana právo od tejto Zmluvy odstúpiť.

19. Skončenie Zmluvy

- 19.1. Táto Zmluva môže byť skončená vzájomnou písomnou dohodou Zmluvných strán, uplynutím času na ktorú bola uzavretá alebo odstúpením od Zmluvy zo strany tej Zmluvnej strany, ktorej to umožňuje všeobecne záväzný právny predpis alebo táto Zmluva a výlučne z dôvodov, ktoré stanovuje všeobecne záväzný právny predpis (najmä § 19 Zákona o verejnom obstarávaní) alebo táto Zmluva.
- 19.2. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy pre podstatné porušenie Zmluvy. Okrem prípadov uvedených v § 344 a nasl. Obchodného zákonníka a prípadov podstatného porušenia Zmluvy takto označených v texte Zmluvy alebo príloh je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy najmä v prípade, ak:
- 19.2.1. Dodávateľ preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť, vstúpi do likvidácie alebo bude na jeho majetok vyhlásený konkurz alebo reštrukturalizácia alebo sa stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka alebo bude voči nemu zahájené exekučné konanie,
 - 19.2.2. si Dodávateľ opakovane (minimálne 2x) a hrubým spôsobom preukázateľne neplní svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy,
 - 19.2.3. Dodávateľ opakovane (minimálne 2x) neodôvodnene odmietne alebo zanedbá plnenie pokynov Objednávateľa,
 - 19.2.4. Dodávateľ alebo jeho štatutárny zástupca je právoplatne odsúdený za trestný čin spáchaný v súvislosti s výkonom jeho činnosti alebo podnikaním,
 - 19.2.5. u Dodávateľa došlo k predaju podniku,
 - 19.2.6. Dodávateľ stratí právne predpoklady na riadne plnenie Zmluvy.
- 19.3. Objednávateľ má ďalej právo od Zmluvy odstúpiť v prípade, ak je podľa posúdenia Objednávateľa zjavné, že Dodávateľ nebude schopný riadne splniť všetky svoje povinnosti zo Zmluvy.
- 19.4. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že Objednávateľ je výlučne z dôvodov na jeho strane v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov v zmysle tejto Zmluvy a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 45 (štyridsaťpäť) dní po doručení písomného upozornenia zo strany Dodávateľa. Odstúpenie Dodávateľa od Zmluvy, ktoré už bolo doručené Objednávateľovi je možné vziať späť iba s písomným súhlasom Objednávateľa.
- 19.5. Pri inom ako podstatnom porušení tejto Zmluvy môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy, ak k odstráneniu porušenia povinností v zmysle tejto Zmluvy nedôjde ani v primeranej lehote na plnenie, poskytnutej v písomnom upozornení o porušení povinnosti a jeho následkoch, v trvaní najmenej 45 (štyridsaťpäť) dní po doručení písomného upozornenia.

- 19.6. Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté nároky týkajúce sa práva na náhradu škody, zmluvných pokút, ochrany informácií, voľby práva a riešenia sporov a iné nároky, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.
- 19.7. Odstúpenie od Zmluvy je považované za doručené druhej Zmluvnej strane prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky. Ak ju nemožno druhej Zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na adresu na doručovanie oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení za doručенú ku dňu uloženia zásielky na pošte.

20. Mlčanlivosť

- 20.1. Dodávateľ sa zaväzuje všetky údaje, dáta, dokumenty, podklady alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópií dokumentov a poznámok), zaznamenané či už v písomnej, v elektronickej alebo v akejkoľvek inej zmyslami vnímateľnej podobe, ktoré boli jemu odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom ním získané od Objednávateľa alebo prostredníctvom jeho subdodávateľov alebo tretích strán podieľajúcich sa na plnení Zmluvy (ďalej len „**Dôverné informácie**“):
- 20.1.1. udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť;
 - 20.1.2. chrániť ich pre zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením;
 - 20.1.3. nevyzradiť ich, nesprístupniť ich, nezverejniť ich, nešíriť ich, a nepoužívať ich inak ako na plnenie Zmluvy;
 - 20.1.4. nepoužívať ich v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z Dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej ani právnickej osobe, a to tak počas ako aj po ukončení Zmluvy.
- 20.2. Dodávateľ zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o Dôverných informáciách aj u svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných tretích osôb, a to aj po ukončení tejto Zmluvy a/alebo po skončení ich pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu alebo iného vzájomného zmluvného vzťahu. Predmetná požiadavka bude zabezpečená podpísaním vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety.
- 20.3. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas výkonu prác pre Objednávateľa prišiel do styku a nevyužívať ich pre osobnú potrebu, pre akékoľvek potreby zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh.
- 20.4. V prípade, ak Dodávateľ nedodrží ktorékoľvek z vyhlásení alebo poruší ktorúkoľvek povinnosť alebo záväzok uvedený v tomto článku Zmluvy, nahradí Objednávateľovi podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu v plnom rozsahu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.
- 20.5. Všetky podklady a informácie poskytnuté Dodávateľovi vrátane Dôverných informácií musia byť po ukončení plnenia predmetu Zmluvy bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo inak znehodnotené tak, aby nemohlo dôjsť k ich zneužitiu. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie.
- 20.6. Ustanoveniami tohto článku Zmluvy nie je dotknuté plnenie povinností Objednávateľa vyplývajúcich z ustanovenia § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a príslušných ustanovení zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

- 20.7. Závazok mlčanlivosti sa nevzťahuje na také dokumenty a informácie, u ktorých bude preukázané, že sú alebo sa stali všeobecne známymi, bez zavinenia Dodávateľa.
- 20.8. Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka a tiež povinnosť Dodávateľa strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť v zmysle nasledujúceho článku tejto Zmluvy.

21. Kontrola

- 21.1. Dodávateľ berie na vedomie a súhlasí s oprávnením Objednávateľa a oprávnených orgánov v zmysle právnych predpisov SR a EÚ vykonávať kontrolu u Dodávateľa a/alebo subdodávateľa, umožniť vstup do kontrolovaných objektov oprávnenej osobe Objednávateľa a ostatným orgánom kontroly a auditu zo strany oprávnených orgánov, poskytnúť vyžiadanú dokumentáciu, alebo inú požadovanú súčinnosť od Dodávateľa, zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Dodávateľa, prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov.

22. Ochrana osobných údajov

- 22.1. Zmluvné strany berú na vedomie, že pri plnení tejto Zmluvy Dodávateľom môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb evidovaných v príslušných informačných systémoch Objednávateľa.
- 22.2. Objednávateľ vyhlasuje, že ním spracúvané osobné údaje v jeho informačných systémoch (vrátane ich neskorších verzií) a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“).
- 22.3. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať pri plnení tejto Zmluvy ustanovenia zákona o ochrane osobných údajov ako aj Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len „Nariadenie GDPR“). Zmluvné strany do 10 (desiatich) pracovných dní odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy uzatvoria zmluvu podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov, v ktorej budú upravené práva a povinnosti Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov.
- 22.4. Objednávateľ uzavretím zmluvy podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov podľa predchádzajúceho bodu poverí Dodávateľa ako svojho sprostredkovateľa spracúvaním poskytnutých osobných údajov v rozsahu potrebnom na plnenie povinností vyplývajúcich Dodávateľovi z tejto Zmluvy a to na účely poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy a plnenia iných povinností, ktoré Dodávateľovi vyplývajú z tejto Zmluvy, po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie účelu spracúvania v mene Objednávateľa. Objednávateľ udelí práva vyplývajúce Dodávateľovi z tohto bodu Zmluvy bezodplatne.
- 22.5. Dodávateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tohto článku vznikajú práva a povinnosti upravené zákonom o ochrane osobných údajov, ktorý je pri spracúvaní osobných údajov povinný dodržiavať.
- 22.6. Dodávateľ sa v súvislosti s plnením svojich práv a povinností podľa tejto Zmluvy zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa spracovanie poskytnutých osobných údajov, a to v súlade s jeho pokynmi a za podmienok stanovených v tejto Zmluve. Dodávateľ je povinný chrániť osobné údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmikoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Dodávateľ povinný

osobné údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak platné právne predpisy neustanovujú inak.

- 22.7. Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch spracúvaných podľa poverenia a to aj po ukončení ich spracúvania. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby každá osoba, ktorá je s ním v pracovnom pomere, obdobnom pracovnom vzťahu alebo inom zmluvnom vzťahu, a ktorá príde do styku s osobnými údajmi, zachovala o nich mlčanlivosť a nevyužívala ich na iný účel, ako je účel ich spracúvania v zmysle tejto Zmluvy.
- 22.8. Dodávateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v Zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom podľa tohto článku Zmluvy.

23. Spoločné a záverečné ustanovenia

- 23.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a so zákonom č. 211/2001 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto medzi Zmluvnými stranami pretrvávajú aj po uplynutí doby, na ktorú je Zmluva uzatvorená. Pre vylúčenie pochybností sa Služby prevádzkovej podpory aplikácie národný uzol eIDAS – požiadavky na prevádzku a rozvoj funkčnosti podľa prílohy č. 1 poskytujú od 1. januára 2025 do 31. decembra 2025.
- 23.2. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv.
- 23.3. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto Zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky platnými a účinnými v čase rozhodujúcom pre posúdenie vzniku, zmeny alebo zániku práv a povinností a s prihliadnutím na intertemporálne ustanovenia týchto právnych predpisov.
- 23.4. Zmluvu a jej prílohy je možné meniť a dopĺňať len prostredníctvom číslovaných písomných dodatkov, podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, ak táto Zmluva neustanovuje inak. Zmeny a dodatky k tejto Zmluve, vrátane zmien a dodatkov jej príloh, sú platné a účinné len vtedy, ak sú vyhotovené v písomnej forme, podpísané oboma Zmluvnými stranami a výslovne sa odvolávajú na túto Zmluvu. Uzavretý dodatok musí byť v súlade s platným Zákom o verejnom obstarávaní a príslušnou judikatúrou a rozhodovacou praxou týkajúcou sa uzatvárania dodatkov k zmluvám zadávaným verejným obstarávaním.
- 23.5. Ak sa ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy stane nezákonným, neplatným alebo nevykonateľným v akejkoľvek ohľade, zákonnosť a vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení tejto Zmluvy tým nebude dotknutá ani narušená. Zmluvné strany sa týmto zaväzujú rokovať o nahradení akéhokoľvek nezákonného, neplatného alebo nevykonateľného ustanovenia novými ustanoveniami, pričom tieto nové ustanovenia sa budú čo najviac svojím obsahom podobať významu nezákonných, neplatných alebo nevykonateľných ustanovení. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky vzniknuté spory budú medzi sebou prednostne riešiť zmierlivou cestou a v dobrej viere vzájomnou dohodou. Ak postup podľa predchádzajúcej vety nebude viesť k vzájomnej dohode Zmluvných strán, spory vzniknuté z tejto Zmluvy a/alebo na základe tejto Zmluvy bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky.

- 23.6. Táto Zmluva vrátane všetkých jej príloh predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.
- 23.7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli a na potvrdenie toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju vlastnoručne podpísali. Táto Zmluva nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok.
- 23.8. Táto Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží tri rovnopisy a Dodávateľ dva rovnopisy.
- 23.9. Prílohy, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy:

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

Príloha č. 2 – Štruktúrovaný rozpočet ceny eIDAS

Príloha č. 3 – Štatút Prevádzkového výboru

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa 20.12.2024

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

.....
Ing. Ľubomír Mindek
generálny riaditeľ

.....
Ing. Stanislav Čekovský
konateľ

Opis predmetu zákazky

Verejný obstarávateľ: Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby

Názov zákazky: „Služby prevádzkovej podpory a rozvoja aplikácie národný uzol eIDAS – požiadavky na prevádzku a rozvoj“

TRVANIE:

Zmluva na obdobie 12 mesiacov s účinnosťou od 1.1.2025

KOMPLEXNOSŤ:

Hospodársky subjekt je povinný predložiť ponuku na celý predmet zákazky.

Obsah

<u>1.</u>	<u>SLOVNÍK POJMOV A SKRATIEK</u>	<u>22</u>
<u>2.</u>	<u>VÝCHODISKOVÝ STAV</u>	<u>23</u>
<u>3.</u>	<u>POŽIADAVKY NA PREVÁDZKU EIDAS SK.....</u>	<u>23</u>
<u>3.1.</u>	<u>POPIS, ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB A ICH SLA PARAMETRE</u>	<u>23</u>
3.1.1.	SLUŽBY PREVÁDZKY A APLIKAČNEJ PODPORY EIDAS SK.....	23
3.1.2.	ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB	24
3.1.3.	SLA PARAMETRE SLUŽIEB	30
<u>4.</u>	<u>RIADENIE SLUŽIEB.....</u>	<u>32</u>
4.1.	PREVÁDZKOVÝ VÝBOR.....	32
4.2.	REPORTOVACÍ MÍTING.....	33
<u>5.</u>	<u>POŽIADAVKY NA SÚLAD S LEGISLATÍVOU</u>	<u>33</u>
<u>6.</u>	<u>POŽIADAVKY NA PREVÁDZKOVÚ DOKUMENTÁCIU</u>	<u>34</u>
<u>7.</u>	<u>POŽIADAVKY NA VÝVOJ A ROZVOJ FUNKČNOSTÍ EIDAS SK.....</u>	<u>35</u>
<u>7.1.</u>	<u>POŽIADAVKA NA INTEGRÁCIE NA ČLENSKÉ KRAJINY A INÉ UZLY.....</u>	<u>35</u>
<u>7.2.</u>	<u>DEFINOVANIE PRÁC A PODPORY SLOVENSKEJ NOTIFIKÁCIE PRE VŠETKY ČLENSKÉ KRAJINY EU. 35</u>	

1. Slovník pojmov a skratiek

Tabuľka 1 Slovník pojmov a skratiek

pojem, skratka	význam, popis
APV	aplikačné programové vybavenie
DB	databáza
GDPR	General Data Protection Regulation, nariadenie EP o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov
eIDAS	SW komponent pre cezhraničnú výmenu autentifikačných správ v rámci Európskej únie a Európskeho hospodárskeho priestoru
HW	hardware
NBD	Next business day – nasledujúci pracovný deň
FT	Fix time – maximálna doba, do ktorej nahlásená vada musí byť odstránená a služba poskytovaná podľa dohodnutých parametrov
FO	Fyzická osoba
IS	informačný systém
IT	informačné technológie
ITIL	IT infrastructure library, knižnice osvedčených postupov v prevádzke IT
D	Parameter D(Dostupnosť) v % za prevádzkovo garantované obdobie.
NASES	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
OS	operačný systém
PaaS	Platform as a Service, spôsob poskytovania platformy v cloude
PC	osobný počítač
Prince2	Projects in Controlled Environments, projektová metodika zaužívaná v štátnej správe
SaaS	Software as a Service, spôsob poskytovania SW v cloude
Service Desk	Helpdeskový systém používaný pre podporu poskytovania služieb
SLA	Service Level Agreement, dohoda o úrovni poskytovaných služieb
SW	software
SDM	Service delivery manager
ÚPVS	ústredný portál verejnej správy

2. Východiskový stav

V období 2016 - 2020 prebehla v NASES implementácia nového modulu v architektúre UPVS, národného uzla eIDAS SK. Cieľom bolo implementovať do produkčného prostredia UPVS modul eIDAS a využiť jeho funkčnosť v oblasti overovania identít fyzických osôb pri reálnom pripojení na produkčný národný systém overovania identít SR a systémy eIDAS iných štátov. V súčasnosti prebiehajú práce na pripojení národných uzlov eIDAS ďalších krajín EU a vykonávajú sa kroky na integráciu notifikovaných prostriedkov elektronickej identifikácie samotnej Slovenskej republiky v ďalších štátoch.

Kapitoly nižšie popisujú požiadavky na dodávateľa, tak z pohľadu ďalšieho funkčného rozvoja, ako aj z pohľadu prevádzkových činností a k nim prislúchajúcich SLA.

3. Požiadavky na prevádzku eIDAS SK

3.1. Popis, špecifikácia služieb a ich SLA parametre

3.1.1. Služby prevádzky a aplikačnej podpory eIDAS SK

Dodávateľ sa v rámci prevádzky a aplikačnej podpory APV zaväzuje poskytovať nasledovné služby:

- Udržiavanie napojenia eIDAS SK na centrálny monitoring na strane Objednávateľa
- Monitoring fungovania eIDAS SK s jeho integráciou do logovacieho a monitorovacieho systému prevádzky NASES
- Riešenie problémov a incidentov za oblasť eIDAS SK
- Riešenie servisných hlásení za oblasť eIDAS SK
- Udržiavania konfigurácií pre jednotlivé integrované krajiny a portály
- Komunikácia so zahraničnými kontaktnými osobami, zodpovednými za prevádzku eIDAS uzla v členských štátoch, pri riešení prevádzkových činností
- Udržiavanie a nasadzovanie TEST/PROD prostredí (eIDAS uzol, eIDAS DE Middleware, eIDAS Dashboard, eIDAS CX, integrácia na ÚPVS a služby Štatistického úradu)
- Zálohovanie aplikácie
- Pravidelná profylaktika
- Nasadenie a konfigurácia požadovaných zmien a opravných balíkov (Release a deployment manažment)
- Súčinnosť pri testovaní funkčnosti aplikácií pri nasadzovaní zmien
- Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie
- Realizácia/aktualizácia bezpečnostných nastavení, urgentné nasadzovania hotfixov
- Realizácia konfiguračných zmien vrátane výmeny certifikátov v jednotlivých prostrediach
- Pravidelná údržba aplikácií - kontrola logov, kontrola integrity aplikácie, archivácia/odmazávanie starých údajov v zmysle retenčnej politiky a pravidiel dohodnutých oboma zmluvnými stranami, zaraďovanie chýb do automatického monitoringu; štandard a formát týchto pravidiel bude určovať Prevádzkový výbor
- Pravidelné testovanie funkčnosti prevádzkových zmien a integrácií v internej réžii Dodávateľa a zasielanie reportu Objednávateľovi.
- Držať prevádzkovú pohotovosť v zmysle SLA
- Vypracovať a priebežne aktualizovať kompetenčnú maticu zodpovedných pracovníkov Dodávateľa pri prevádzkovaní služieb
- Monitorovať stretnutia skupín pre implementáciu nariadenia eIDAS (napríklad „eIDAS Technical Sub Group meeting on technical requirements for implementation of eIDAS via CEF eID“), poskytovať informácie o preberaných témach a záveroch skupín, poskytovať súčinnosť v prípade požiadaviek zo strany týchto skupín a informovať Objednávateľa v prípade potreby.

- Udržiavanie automatizovaných testov pre pripojené krajiny a dopĺňanie nových testov pre novo pripojené krajiny
- Udržiavanie prevádzkových informácií ohľadom eIDAS SK uzla v centrálnej EU CEF WIKI

Činností súvisiace s riadením prevádzky a aplikačnej podpory:

Dodávateľ sa v rámci prevádzky a podpory zaväzuje zabezpečiť služby riadenia prevádzky a podpory súvisiace s nasledovnými procesmi:

- Incident manažment
- Problem manažment
- Release a Deployment manažment
- Change manažment
- SLA manažment

3.1.2. Špecifikácia Služieb

Služby prevádzky prostredí sú poskytované na Produkčných a Testovacích (integračných) prostrediach eIDAS SK v nasledujúcom rozsahu:

3.1.2.1. Služby Service Desk

Výkon činností operátorov Kontaktného centra NASES zabezpečuje Objednávateľ na úrovni L1(logovanie, základná kategorizácia, pridelenie a monitoring riešenia v duchu SLA). Dodávateľ zabezpečuje riešenie incidentov, problémov a požiadaviek na úrovni L2/L3. Všetky požiadavky na Dodávateľa musia byť riadne zaregistrované v jednotnom na to určenom IT nástroji Service Desk NASES. Aby nevznikli pochybnosti, všetka podstatná komunikácia a aktualizácia stavov požiadaviek, incidentov a problémov musí byť v tomto jednotnom IT nástroji vedená tak riešiteľmi od Dodávateľa, ako aj zodpovednými pracovníkmi Objednávateľom. V prípade, že Dodávateľ sám diagnostikuje incident APV, je povinný ho do Service Desku NASES zaevidovať a prideliť si ho na riešenie.

3.1.2.2. Služby riadenie incidentov (Incident management)

Dodávateľ bude vykonávať riadenie Incidentov s cieľom vrátiť obnovenie služby na definovanú úroveň v čo najkratšom čase od evidencie incidentu s minimálnym dopadom na výkon služby. Na tento účel sa bude v maximálnej možnej miere využívať databázu známych problémov (known-error database) za ktorej priebežnú aktualizáciu zodpovedajú štruktúry v rámci procesu Problém management(rola Problém manažéra) Objednávateľa za súčinnosti Dodávateľa. Incident definujeme ako neplánovaný výpadok, prípadne zníženie kvality IT služby. Cieľom procesu riadenia incidentov je primárne obnovenie parametrov IT služby v čo najkratšom čase. V rámci tejto obnovy nie je diagnostika a hľadanie príčiny pre ktoré incident vznikol prioritou číslo jedna.

Vstupom do incident manažmentu na riešenie môže byť akákoľvek identifikovaná/posúdená udalosť ktorá prichádza z manažmentu udalostí (event management), nahlásená na KC dodávateľa telefonicky, emailom, resp. priamo zalogovaná pracovníkom dodávateľa/objednávateľa cez web interface do aplikácie Service Desk.

Medzi hlavné aktivity, ktoré sa vykonávajú pri riešení incidentu sú:

- Správna identifikácia incidentu
- Zalogovanie incidentu do Service Desk NASES pri stručnom, pre riešenie riešiteľom

postačujúcim popisom

- Určenie kategórie incidentu, v rámci stromu služieb Service Desku pri akej službe/module/komponente sa prejavuje
- Vyhodnotenie dopadu a urgencie incidentu na fungovanie organizácie a správne určenie priority pre riešenie incidentu. Podľa určenej priority budú nastavené SLA parametre a podmienky pre eskaláciu
- Vyhodnotenie vážnosti incidentu. V prípade, ak sa jedná o vážny incident typu „Kritický incident(A)“, ktorý má extrémny dopad na fungovanie služieb/systému, je potrebné postupovať podľa osobitných procesov „Major Incident process“, kde okrem iného je potrebné zriadiť osobitný tím, a zabezpečiť rýchlu koordináciu tohto incidentu prostredníctvom Incident manažéra Objednávateľa/Dodávateľa.
- Vyhľadanie riešenia v znalostnej databáze „Known-error database“
- Diagnostika incidentu
- Preskúmanie symptómov a riešenie
- Vyriešenie a obnova služby
- Ukončenie incidentu
- Akceptácia riešenia zo strany zákazníka (Objednávateľ) s možnosťou opätovného otvorenia incidentu
- Odozva na riešenie zo strany zákazníka/Objednávateľa (customer feedback)

V rámci incident managementu sa požaduje, aby všetky hlásenia zo strany užívateľov boli registrované do Service Desk aplikácie, vrátane žiadostí o radu alebo informáciu, nakoľko iba týmto spôsobom je možné získať prehľad o častých otázkach, radách, informáciách, ktoré sa následne využijú napr. pre zavedenie informačných portálov pre užívateľov s FAQ sekciou, taktiež je možné vyhodnotiť znalostnú úroveň užívateľov a zadať podklady pre doškolenie a v neposlednom rade sa získa komplexná informácia o produktivite pracovníkov Service Desku.

V rámci incident managementu požadujeme zaviesť jednoznačnú identifikáciu priority, vytvorením matice, ktorá bude zohľadňovať dopad (rozsah, početnosť, závažnosť) a urgenciu incidentu. Na základe týchto parametrov sa stanoví priorita.

Dodávateľ aktualizuje v súčinnosti s Objednávateľom katalóg IT služieb, podľa ktorého sa nastavujú hlavné kategórie v strome Service Desk Objednávateľa.

3.1.2.3. Služby riadenia problémov (Problem management)

Primárnou úlohou Problém managementu je zisťovanie - diagnostika príčin vzniku incidentov, ktoré sú vážne a často sa opakujúce a návrh opatrení na ich významné znížovanie až elimináciu. Spôsob riešenia takýchto problémov (prameniacich z incidentov) sú pracovníci Problém managementu povinní popísať v databáze známych chýb (known error), ktorá je súčasťou IT nástroja Service Desku.

Pre pochopenie rozdielu, Problém management a Incident management sú samostatné procesy, čo znamená, že incident už môže byť vyriešený bez zistenia príčiny nakoľko prioritná je rýchla obnova služby, pričom Problém management príčinu stále skúma, analyzuje a navrhuje riešenia.

Hlavným cieľom analýzy problému je získanie informácie o koreňovej príčine vzniku chyby/chýb (root cause), ktorá viedla ku vzniku incidentu. Na určenie príčiny a identifikáciu známej chyby je potrebné vykonať analýzu. Problém management po odhalení príčiny vzniku incidentu navrhne opatrenia resp. prevádzkový postup na ich elimináciu s cieľom pomôcť incident manažmentu obnoviť službu v čo najkratšom čase ak sa v budúcnosti rovnaký resp. podobný incident vyskytne. Týmto opatrením sa dosiahne v procese incident manažmentu kratší čas reakcie a čas na riešenie incidentu čo má dopad na lepšiu dostupnosť služby.

K evidencií problému prikočí Problém manažér až vtedy, ak vznikne kritický/závažný incident resp. vzniká podľa reportingu prevádzky viacero incidentov vykazujúce rovnakú povahu resp. zdroj ich vzniku a ich vzájomné pôsobenie závažným spôsobom znižuje dostupnosť a kvalitu služby. V tomto prípade je potrebné zo strany Problém manažéra(Dodávateľ) v Service Desku založiť problém a je nutné vykonať analýzu s nájdením chyby. Ak je známa chyba nájdená, hľadá sa riešenie/postup, ako túto chybu opraviť resp. ako sa jej vyhnúť(napr. zmenou postupu). Výstupom z procesu Problém manažmentu je dokumentovaná známa chyba a návrh riešenia vo forme RFC (Požiadavka na zmenu), ktorý musí prejsť schválením v procese riadenia zmien (ChMP).

Zároveň Problém management prijíma proaktívne opatrenia na základe údajov z incident manažmentu a event manažmentu (monitoring a logy) na zabránenie opakovaných nežiadúcich javov a incidentov. Je zodpovedný za vykonanie záznamu nájdenia známej chyby a jej riešenia do Service desku, ktorú pri ďalšom vzniku incidentu využíva prvý stupeň servisnej podpory (Service Desk / Helpdesk L1 support) na rýchle odstránenie incidentu v budúcnosti. Databáza známych chýb tvorí neoddeliteľnú súčasť Znalostnej databázy Service Desk. Problém manažér je zodpovedný za aktualizáciu a celkové udržiavanie Known-error databázy Service Desku.

Medzi hlavné aktivity, ktoré sa vykonávajú pri riešení problému sú:

- Identifikácia problému Problém manažérom na základe údajov z incident manažmentu a event manažmentu(monitoring + logy).
- Zalogovanie problému do Service Desk aplikácie.
- Určenie kategórie problému a vyhodnotenie dopadu a urgency problému na fungovanie organizácie a správne určenie priority pre dobu jeho riešenia. Priorita na Problém sa určuje na základe jeho dopadu na fungovanie služieb v parametroch SLA. Podľa určenej priority budú nastavené SLA parametre pre diagnostiku chyby a nájdenie riešenia.
- V prípade, ak je problém menšieho rozsahu zdiagnostikovaný a rýchle náhradné riešenie je identifikované a ľahko dostupné, Problém manažér Dodávateľa upovedomí o náhradnom riešení prevádzku Objednávateľa, Ústredné kontaktné centrum/Dohľadové centrum - Incident manažéra Objednávateľa, publikuje známu chybu, náhradný postup resp. riešenie na elimináciu incidentov/problému, do Znalostnej databázy chýb Service Desku (Known-error database).
- V prípade že je problém väčšieho rozsahu, dodávateľ zabezpečí pre Problém manažéra plnú súčinnosť jeho podporného tímu správcov a analytikov dodávateľa. Po návrhu takéhoto riešenia, ak sa vyžaduje schválenie zmeny(napr. dopad na viaceré komponenty, úprava procesu) v rámci Change management procesu je dodávateľ po schválení riešenia Objednávateľom, povinný zabezpečiť jeho implementáciu podľa priority, ktorú určí Objednávateľ.
- Problém manažér vždy zabezpečí publikovanie známej chyby, analýzy a návrhu riešenia v znalostnej databáze „Known-error database“.
- Problém manažér a change manažér Dodávateľa zabezpečí aktualizáciu zmien v prevádzkovej dokumentácii po jej implementácii.
- Po verifikácii účinnosti implementovaného riešenia Problém manažér Dodávateľa uzatvára evidovaný Problém v Service Desku. Podmienkou uzavretia je akceptácia odovzdaných výstupov(Znalostná DB + aktualizácia prevádzkovej dokumentácie) a verifikácia zhody implementácie dohodnutého riešenia zo strany Objednávateľa formou evidovaného súhlasu Objednávateľa pri akceptácii do Service Desku.
- Problém manažér Dodávateľa preškoľí tím podpory v rámci Incident manažmentu Objednávateľa(Ústredné kontaktné centrum/Dohľadové centrum - Incident manažéra atď.) o riešení a implementovaných zmenách.

3.1.2.4. Služby riadenia a dokumentovania prevádzkových zmien

Dodávateľ bude vykonávať služby riadenie zmien s cieľom zabezpečiť potrebnú zmenu v požadovanom čase, účinným a efektívnym spôsobom podľa definovaných interných smerníc riadenia zmien v prostredí IS/ICT Objednávateľa, vychádzajúcich z best practice ITIL.

Objednávateľ je vlastníkom procesu riadenia zmien. V rámci tohto procesu bude vykonávať:

- Interný prieskum pre potrebu zmien,
- Funkčnú špecifikáciu zmeny – požiadavku. Pri jej definovaní bude súčinný analytik APV Dodávateľa
- Kategorizácia a logovanie požiadaviek na zmeny do nástroja ITSM (Service Desk)
- Riadenia, odsúhlasovanie a monitoring priebehu riadenia zmien
- Súčinnosť pri posúdení TS a pri samotnom UAT testovaní

Dodávateľ v rámci procesu Riadenia zmien bude v súčinnosti so Objednávateľom a v súčinnosti s existujúcim dodávateľom podpory vykonávať činnosti v nasledovnom rozsahu:

- Predkladanie návrhov na zmeny APV a konzultácie k nim na kontaktných pracovníkov Objednávateľa
- Výkon analýzy a predkladanie návrhov riešenia zmien a ich dopadov
- plánovanie požiadaviek na zmeny vzhľadom na kapacity a funkčné/technické závislosti zmien na APV – Release manažment Dodávateľa
- vytvorenie testovacieho plánu a testovacích scenárov
- interné otestovanie zmeny Dodávateľom v testovacom prostredí APV Objednávateľa,
- plánovanie zavádzania zmien do produktívnej prevádzky, dodanie Release Notes
- vykonanie Akceptačných testov za prítomnosti tímu od Objednávateľa
- vyhodnotenie Akceptačných testov a odsúhlasenie zavedenia do produktívnej prevádzky
- Aktualizácia príslušnej technickej dokumentácie APV dotknutej zmenou
- Dodávateľ bude zabezpečovať Riadenie zmien v zhode s Postupmi zmenového konania, ktoré určí Objednávateľ po uzatvorení zmluvy

3.1.2.5. Služby vydání /nasadení zmien (Release/ Deployment Management)

Dodávateľ v súčinnosti s Objednávateľom plánuje a realizuje nasadzovanie zmien do predprodukčného (FIX) a produkčného (PROD) prostredia.

Súčasťou požiadavky na zmenu (inštalačná požiadavka) je samotné riešenie, aktualizovaná dokumentácia resp. nová dokumentácia vrátane testovacích scenárov, výsledok testovania z predprodukčného (FIX) a produkčného (PROD) prostredia a inštalačný postup.

3.1.2.6. Služby riadenia a dokumentovania softwarových verzií (Release Management)

Dodávateľ v súčinnosti s Objednávateľom a s existujúcim dodávateľom podpory bude zabezpečovať služby zavádzania softwarových verzií, zmien a ich nových verzií do produktívnej prevádzky vykonávať s cieľom uviesť nové služby, zmeny a nové verzie dostatočne kontrolovaným spôsobom zaručujúci kvalitu, integritu existujúcich služieb pri minimalizácii negatívnych dopadov a v súlade s potrebami Objednávateľa a hodnotami definovaných SLA parametrov. Proces riadenia a dokumentovania softwarových verzií (Release management) bude vykonávaný podľa definovaných interných smerníc Objednávateľa.

Cieľom aktivít je naplánovať, rozvrhnúť a riadiť vytvorenie aplikačného balíčku (release package), ktorý po otestovaní v testovacom prostredí Objednávateľa a akceptácii prevádzka Dodávateľa v odsúhlasenom termíne nasadí do produktívnej prevádzky vo forme novej verzie systému/aplikácie. V rámci vytvorenia aplikačného balíčku musí vzniknúť detailný zoznam požiadaviek na konkrétne IT komponenty, overiť ich dostupnosť a pripraviť ich tak, aby boli schopné riadneho testovania.

V rámci release manažmentu je požadované, aby dodávateľ v spolupráci s objednávatelom pripravil a na Prevádzkovom výbore nechal schváliť release politiky (politiky uvoľňovania verzií APV), ktoré budú definovať napr. spôsob číslovania, frekvenciu vytvárania a spôsob uvoľňovania nových verzií APV. Taktiež je požadované aby bol rolou Release manažéra poverená konkrétna osoba na strane Dodávateľa.

Release manažér dodávateľa v rámci plánovania nasadenia novej verzie APV musí vyhotoviť zoznam jednotlivých komponent (konfiguračných položiek), ktoré sú dotknuté publikovaním novej verzie: virtuálna resp. fyzická infraštruktúra, aplikácie a softvér, zaškolenie pre zamestnancov objednávateľa a používateľov (napr. formou publikovania príručky na verejnom portáli), zoznam zodpovedných správcov APV súčinných pri nasadzovaní novej verzie APV.

Z pohľadu riadenia nového vydania a nasadenia APV bude proces definovaný nasledovnými štyrmi hlavnými fázami (detailný postup dodá dodávateľ a bude odsúhlasený Prevádzkovým výborom):

Fáza plánovania vydania novej verzie APV a jeho nasadenia

V tejto fáze Release manažér dodávateľa založí ticket na Service Desku s Požiadavkou na zmenu. Následne vyhotoví plán prechodu na novú verziu APV. Ide o jasné definovanie a vymedzenie čo bude nové vydanie APV obsahovať a ako v akej postupnosti prác bude dané do produktívneho prostredia, teda nasadené. Takto zostavený plán nového vydania a jeho nasadenia bude podliehať schváleniu Prevádzkovým výborom ako súčasť procesu riadenia zmien. Po schválení priloží tento plán Release manažér dodávateľa k otvorenému ticketu na Service Desku.

Fáza vyhotovenia aplikačného balíčka a jeho testovania

V tejto fáze Release manažér koordinuje zodpovedný tím na strane Dodávateľa (vývoj + prevádzka), ktorý vytvorí samotný aplikačný balíček nového vydania APV a riadne ho pretestuje. Tím počas prípravy aplikačného balíčka priebežne aktualizuje prevádzkovú dokumentáciu resp. pripraví aj ďalšie prostredie, prvky a komponenty ktoré sú obsahom schváleného plánu vydania a uvoľnenia verzie APV. V rámci politik release manažmentu Dodávateľ navrhne štandardné šablóny pre proces vytvorenia aplikačného balíčka APV. Počas celej tejto fázy prebieha aj testovanie na testovacom prostredí Objednávateľa. Za testovanie zodpovedá tím od Dodávateľa. Z testovania pripraví štandardný testovací protokol, ktorý bude obsahovať sadu testov aj s konkrétnymi výsledkami. Správu z testovania predkladá Release manažér dodávateľa na Prevádzkový výbor na schválenie. Po schválení Release manažér Dodávateľa pripojí akceptované výsledky testov k ticketu na Service Desku.

Fáza nasadenia novej verzie vydania APV

V tejto fáze sú akceptované výsledky testov a podľa schváleného plánu sa chystá produktívne prostredie na nasadenie novej verzie APV. Po naplánovaní odstávky (odsúhlasená z Objednávateľom) a publikovaní oznamu zmeny APV pre používateľov a Objednávateľa, sú pracovníkmi prevádzky Dodávateľa za koordinácie Release manažéra pripravený k nasadeniu aplikačného balíčka do produkčnej prevádzky a podľa plánu dochádza ku konfiguračnému nastaveniu celého prostredia. Po nastavení produkčného prostredia s novou verziou APV sa podľa plánu začína jej/jeho oživenie. V tejto fáze vykoná tím nasadenia novej verzie APV produkčný retest (napr. kontrola základnej funkčnosti služby, random testy používateľských funkcionalít), ale preveria aj funkčnosť integrácií/interface na kľúčových zákazníkoch, ak sú zmenou dotknutý. V tejto fáze prevádzkoví tím Dodávateľa vo zvýšenej

miere kontroluje stav aplikácie v produktívnom prostredí. Po ukončení odstávky informuje vedúci prevádzky Dodávateľa o výsledkoch nasadenia a stave prostredia po nasadení zodpovedných ľudí od Objednávateľa (Ústredné kontaktné centrum/Dohľadové centrum - Release manažér Objednávateľa). Po úspešnom nasadení KC publikuje správu pre používateľov o funkčnom nasadení novej verzie APV. Release manažér Dodávateľa zmení status ticketu v Service Desku a do poznámky napíše stav.

Fáza ukončenia nasadenia novej verzie vydania APV

V tejto fáze sa Release manažérom a prevádzkou Dodávateľa kontrolujú a ukončujú práce. Je treba sa uistiť, či je dokumentácia aktualizovaná, či je Ústredné kontaktné centrum/Dohľadové centrum Objednávateľa riadne informované a v neposlednom rade je treba uzavrieť ticket na Service Desku.

Z pohľadu základnej kategorizácie budú nové verzie aplikačných balíčkov kategorizované na:

- **Hlavné vydanie verzie APV (Major release)** – je definované ako výrazná kvalitatívna zmena APV, ktorá je doprevádzaná množstvom nových funkcií, v novej kombinácii s novými SW a HW resp. ich upgrade. V rámci týchto verzií sa zvyknú uvoľňovať aj riešenia na dlhodobo riešené problémy APV. Ako príklad pre číslovanie releasov APV to obvykle znamená rozdiel v číslovaní v1.0 a v2.0.
- **Drobné vydania verzie APV (Minor release)** – je definované ako vylepšenia existujúcich funkcií, často aj z drobnými update SW komponent, prípadne obsahujú takzvanú záplatu (hotfix) na odstránenie drobných chýb.

Spôsob nasadzovania nových vydaní APV je možné vzhľadom na citlivosť používateľov, resp. citlivosť procesu dvoma spôsobmi:

- **Globálny roll-out verzie do produkcie** – všetkým používateľom je naraz daná k dispozícii nová verzia APV.
- **Postupný roll-out nových verzií APV** – nová verzia APV je najskôr v rámci produkcie nasadená pre určitú širšiu skupinu používateľov a až následne sa postupne nasadzuje na ďalších používateľov ako súčasť plánovaného rozmiestnenia (rollout plan).

Ďalším spôsobom je možnosť uvoľniť verziu plošnou inštaláciou na klienta, resp. dá sa používateľovi možnosť stiahnuť si a používať novú verziu.

Pred samotným uvoľnením novej verzie APV musí Release manažér dodávateľa zabezpečiť:

- Aktualizáciu prevádzkovej dokumentácie
- Aktualizáciu školiacej a používateľskej dokumentácie
- Zaškolenie Ústredné kontaktné centrum, Dohľadové centrum - Incident manažérov NASES a vybraných používateľov od Objednávateľa
- Pripraviť notifikačnú správu pre používateľ APV v ktorej sú zhrnuté hlavné body zmeny APV s linkom na používateľskú dokumentáciu resp. pracovný postup

Z pohľadu manažérskej kontroly bude uvoľňovanie novej verzie, podliehať schváleniu (na zasadnutí, alebo aj per rollam) Prevádzkovým výborom.

Pre podporu procesu release managementu Dodávateľ predpokladá použitie SW nástrojov JIRA Dodávateľa a CA Service Desk NASES Objednávateľa, s tým že Objednávateľ a Dodávateľ zabezpečí plný prístup pre určených pracovníkov Objednávateľa a Dodávateľa do týchto SW nástrojov.

3.1.2.7. Služby riadenia bezpečnosti IS

Dodávateľ bude v rámci procesu Riadenia bezpečnosti IS so Objednávateľom vykonávať činnosti v zmysle príslušných smerníc Objednávateľa v nasledovnom rozsahu:

- Zálohovanie Riadenie prístupu
- Posúdenie zmien konfigurácie
- Posúdenie zavádzania nových aplikácií a systémov
- Riadenie aktualizácie aplikačného softvéru

Dodávateľ počas celej dĺžky platnosti zmluvy musí spĺňať požiadavku EK, aby prevádzkovateľ národných uzlov eIDAS mali certifikát ISO 27001.

3.1.2.8. Služby reportingu

Dodávateľ raz mesačne pošle na kontaktnú osobu Objednávateľa report, ktorý bude obsahovať sumárny počet volaní uzla eIDAS SK za minulý mesiac aj s výpisom logu(detaily).

3.1.3. SLA parametre služieb

- a. dostupnosť uzla eIDAS je v režime 24/7
- b. požiadavky sú v režime 8 x 5
- c. Minimálna dostupnosť ÚPVS je D = 99,0%
- d. Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac.
- e. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava doba plynutia Kritického incidentu.
- f. Kategorizácia Incidentov pre ÚPVS je definovaná nižšie:

SLA (Service Level Agreement – dohoda o úrovni poskytovania služieb) definuje kľúčové parametre kvality, úrovne a rozsahu prevádzkovaných služieb APV eIDAS SK.

- a. Dostupnosť uzla eIDAS je v režime 24/7. Dostupnosť znamená dostupnosť systému, ktorá sa vypočíta podľa definície uvedenej v Prílohe č.1 Zmluvy o poskytovaní služieb eIDAS
- b. Prevádzka a podpora bude prebiehať v garantovaní režime 8x5 (Pondelok až Piatok od 8:00h do 16:00h), plánované odstávky sa budú realizovať počas víkendov,
- c. V ostatného hodiny a dni (Po-Pi od 16:00-08:00, resp. So-Ne 00-24) sa produkčný systém nevypína (až na schválené odstávky), beží normálne, ale bez garantovanej podpory na strane Dodávateľa,
- d. Maximálna doba plánovaných odstávok je 12 hod. za mesiac s tým, že odstávky je možné robiť len po odsúhlasení Objednávateľa v časoch negarantovanej podpory (SO-NE) resp. v prípade nutnej potreby aj vo všedný deň po 20h. Výnimku pre dlhší kumulatívny čas plánovaných mesačných odstávok udeľuje na návrh Dodávateľa GR NASES. Plán plánovaných odstávok musí vypracovať a aktualizovať Dodávateľ, pričom podlieha schváleniu Objednávateľom. Neplánované odstávky v prípade kritického incidentu s nasadením hotfix-opravy teda požiadavku vysokej urgencyie schvaľuje na návrh Dodávateľa kontaktná osoba Objednávateľa per rollam.
- e. Garantovaná doba odozvy eIDAS SK na volanie poskytovaných služieb resp. z GUI je do 5 sekúnd(táto podmienka neplatí, ak systém eIDAS je pri jeho volaní priamo závislý od služby tretej strany, ktorá tento parameter nespĺňa (napr. má výpadok)).

Incident

Incident je akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha SW komponentu, alebo IT služby brániaca jeho riadnemu a/alebo bezchybnému používaniu, a/alebo spôsobujúca jeho čiastočnú, alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúca čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jeho/jej používania a prevádzkovania.

Pričom vyriešenie incidentu znamená:

- Obnovenie poskytovanej služby za splnení kvalitatívnych metrík služby,
- Poskytnutie náhradného dočasného riešenia – v krajnom prípade len po vyslovenom odsúhlasení objednávateľom, pre obmedzený čas z dôvodu obmedzenia alebo vylúčenia dopadu incidentu, pre ktoré zatiaľ nie je k dispozícii úplné riešenie. Poskytnutie náhradného riešenia sa poskytuje veľmi sporadicky a podlieha odsúhlaseniu Objednávateľom.

Kategorizácia incidentov je definovaná ako kritický incident (A-blocker), a nekritický incident (B).

Kritický incident (A-blocker)

Prejavuje sa výpadkom fungovania služby, čo znemožňuje jej využívania ako celku resp. spôsobuje zásadné obmedzenie jej funkcionality alebo rýchlosti používateľom počas doby trvania incidentu. Kritický incident sa opakuje globálne voči všetkým používateľom, alebo integrovaným inštitúciám.

Závažný incident (B)

Čiastočné obmedzenie funkcionality služby, v dôsledku ktorého nie sú služby eIDAS uzla poskytované pre používateľov počas doby trvania incidentu.

Nekritický incident (C)

Ide o taký incident, ktorý nespôsobí nedostupnosť služby resp. ktorý závažným spôsobom neznižuje funkčný rozsah, alebo rýchlosť poskytovanej služby (napr. drobná funkčná chyba).

Problém

- Problém je zdrojová príčina jedného alebo viacerých incidentov. Proces riešenia problému zahŕňa analýzu zdrojovej príčiny a jej dopadov, identifikáciu a vykonanie nápravných postupov pre zamedzenie dopadov a ich ďalšieho vzniku. Problém je aj nedostatok vo funkčnosti systému alebo chyba, ktorá zvyšuje riziko vzniku incidentov. Riešiteľ problému, resp. Problém manažér dodávateľa musí analýzu spolu s popisom nápravných postupov vypublikovať do databázy známych chýb v Service Desku.
- Vyriešenie problému znamená
- Nájdanie a publikovanie známej chyby
- Analýza s návrhom riešenia

3.1.3.1. Úroveň spracovania požiadaviek (USP):

U incidentov definujeme dve základné SLA parametre, ktorými meriame postup ich riešenia a vyriešenia. V prípade problémov definujem ako SLA parameter schopnosť identifikovania koreňovej príčiny (známa chyba), jej popis s návrhom riešenia.

Dodávateľ poskytuje plnenia na nižšie uvedené typy úrovní.

Úroveň spracovania požiadaviek:

Požiadavky sa spracúvajú a riešia v **režime 8x5** (Po-Pia od 08:00-16:00).

Typ incidentu	Reakčná doba*	Doba neutralizácie incidentu**
Kritický (A)	Do 2 h	Do 12 hodín
Závažný (B)	Do 4 h	Do 24 hodín
Nekritický (C)	Do 12 h	Do 20 dní

*Od nahlásenia Incidentu v Service Desku

Typ problému	Reakčná doba*	Doba identifikácie a popis známej chyby s návrhom riešenia*	Doba neutralizácie problému***
Problém	Do 24 hodín	Do 10 dní.	N/A***

*Od nahlásenia problému v Service Desk

** V prípade nahlásenia poruchy Objednávateľom tento počas celej doby odstraňovania zabezpečí plnú súčinnosť definovanú Dodávateľom. Dodávateľ garantuje sprevádzkovanie ním dodávaného systému nasledovný pracovný deň (NBD) po nahlásení predmetnej poruchy v prípade, že porucha je identifikovaná na ním dodávanom systéme a systémy, na ktorých je závislý pracujú bez poruchy.“

***Pri jeho analýze z dôvodu reálnych neznámych pri diagnostike a hľadaní koreňovej príčiny incidentu nie je možné vždy vopred garantovať presnú dobu neutralizácie problému. V niektorých prípadoch si vyžaduje bezodkladnú súčinnosť Objednávateľa pri schvaľovaní návrhu riešenia Dodávateľom (Change management proces). V prípadoch, ak je problém v komponente, kde sa vyžaduje ešte nevydaný hotfix od vendora (napr. Oracle, MS atď.) doba plnej neutralizácie problému sa predlžuje o čas dodania takejto opravy vendorom.

4. Riadenie Služieb

Riadenie služieb primárne zabezpečujú Oprávnená osoba Objednávateľa a Oprávnená osoba Dodávateľa (SDM). Dodávateľ po podpise zmluvy do 2 pracovných dní oznámi Objednávateľovi meno, telefónny a mailový kontakt menovaného SDM. V rámci komunikácie SDM obidvoch strán, sú požadované pravidelné osobné stretnutia minimálne jeden krát za mesiac, ktoré zvoláva SDM za Dodávateľa, na ktorých sa bude vyhodnocovať prevádzka, podpora uvedených SW systémov aj vo väzbe na mesačnú fakturáciu paušálnych služieb podpory a aj akceptáciu dodaných objednaných služieb (sólo objednávky na úpravu eIDAS a integráciu krajín EU) v zmysle prevádzkovej zmluvy. Zároveň bude vytvorený Prevádzkový výbor.

4.1. Prevádzkový výbor

V rámci služby riadenia úrovne služieb si Objednávateľ a Dodávateľ vytvoria podmienky pre implementáciu nasledujúcich podporných procesov:

- monitorovanie úrovne poskytovaných služieb
- zber dát o vykonávaných službách (KPI), ktoré sú merateľné podľa hodnôt parametrov SLA
- tvorba a distribúcia SLA reportov
- analýza reportov
- vyhodnocovanie reportov a úrovne poskytovaných služieb
- eskalácia zistených odchýlok SLA

- vykonanie náprav pri zistených odchýlkach

Prevádzkový výbor je zvolávaný Oprávnenou osobou Objednávateľa po odsúhlasení termínu Oprávnenou osobou Dodávateľa a to minimálne raz za dva mesiace.

Prevádzkový výbor má 5 členov, z ktorých má Objednávateľ 3 členov a dodávateľ 2 členov. Predsedom Prevádzkového výboru je osoba určená Objednávateľom. Členovia prevádzkového výboru budú poverení zamestnanci Objednávateľa, garant eIDAS SK Objednávateľa a určená osoba Dodávateľa.

Štatút prevádzkového výboru tvorí Príloha č. 3 tejto Zmluvy. Štatutárne orgány Zmluvných strán si navzájom oznámia svojich zástupcov do prevádzkového výboru do 10 dní od začiatku účinnosti tejto Zmluvy.

Na stretnutie si môže každá zo strán prizývať podľa potreby aj ďalšie osoby (vedúcich tímov, technických a procesných špecialistov, prípadne tretie strany). Zo stretnutia prevádzkového výboru sa vyhotoví zápis s evidenciou úloh.

Prevádzkový výbor je zodpovedný za:

- Riešenie eskalovaných otázok a otvorených problémov na rozhodnutie od určených osôb Dodávateľa/Objednávateľa
- Riešenie záležitostí spojených s dodávkou služby.
- Schvaľovanie SLA reportov a odporúčaní od určených osôb Dodávateľa/Objednávateľa.
- Schvaľovanie Požiadaviek na zmeny v rámci vývoja a rozvoja a akceptácie ich dodania

Spôsob komunikácie:

- Predseda resp. SDM Dodávateľa/Objednávateľa zvoláva stretnutie prevádzkového výboru,
- Zo zasadnutia PV vytvorí poverený člen PV zápis v ktorom zaeviduje rozhodnutia, úlohy a termíny pre zodpovedné osoby,
- Zápis je distribuovaný členom PV najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa konania stretnutia PV,
- Členovia PV do 3 pracovných dní pripomienkujú zápis.

4.2. Reportovací míting

Objednávateľ požaduje reportovací míting na pravidelnej mesačnej báze o vzniknutých Incidentoch a o spôsoboch ich odstránenia. Na tomto mítingu bude vyhodnotený stav Plnení v zmysle Prílohy č. 1. Dodávateľ predloží návrh na profylaktiku, implementáciu SW záplat, prípadne ďalšie zlepšovanie poskytovania Plnení v zmysle tejto časti Zmluvy.

Reportovací míting zvolá Oprávnená osoba Dodávateľa po odsúhlasení termínu konania reportovacieho mítingu Oprávnenou osobou Objednávateľa.

5. Požiadavky na súlad s legislatívou

Úspešný uchádzač o zákazku služieb prevádzky aplikačnej podpory národného uzla eIDAS bude prevádzkovať APV v súlade s platnou legislatívou SR a to najmä s nasledujúcimi právnymi predpismi:

- Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov

- Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách)
- Nariadenie EÚ č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Vyhláška č. 179/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu, ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov
- Vyhláška č. 78/2020 Z. z. Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy
- Vykonávacím nariadením Komisie (EÚ) 2015/1501 z 8. septembra 2015 o rámci interoperability podľa článku 12 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu;
- Vykonávacím nariadením Komisie (EÚ) 2015/1502 z 8. septembra 2015, ktorým sa stanovujú minimálne technické špecifikácie a postupy pre úrovne zabezpečenia prostriedkov elektronickej identifikácie podľa článku 8 ods. 3 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu;
- Vykonávacím rozhodnutím Komisie (EÚ) 2015/296 z 24. februára 2015, ktorým sa stanovujú procedurálne opatrenia týkajúce sa spolupráce medzi členskými štátmi v oblasti elektronickej identifikácie podľa článku 12 ods. 7 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu;
- Vykonávacím rozhodnutím Komisie (EÚ) 2015/1984 z 3. novembra 2015, ktorým sa vymedzujú okolnosti, formáty a postupy oznamovania podľa článku 9 ods. 5 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu;

6. Požiadavky na prevádzkovú dokumentáciu

Ak počas prevádzky národného uzla eIDAS dôjde k úpravám jeho konfigurácie z prevádzkových dôvodov (update, upgrade, infraštruktúrne a komunikačné zmeny resp. iné) dodávateľ služieb prevádzky národného uzla eIDAS musí tieto zmeny zaniest do príslušnej prevádzkovej dokumentácia národného uzla eIDAS a udržiavať prevádzkovú dokumentáciu vždy v aktuálnom stave. Prevádzková dokumentácia národného uzla eIDAS je udržiavaná primárne v elektronickej podobe v prostredí ktoré určí Objednávateľ, v slovenskom jazyku vo formátoch Microsoft Office (Word, Excel, Visio), resp. na kolaboračnej platforme (Wiki- Atlassian, Confluence) v editovateľnej podobe. V prípade, ak existuje k eIDAS SK dokumentácia v anglickom jazyku, je vždy chápaná ako doplnková a ukladá sa k slovenskej verzii(neprekladá sa do SK).

7. Požiadavky na vývoj a rozvoj funkčností eIDAS SK

Požiadavky dole uvedené budú objednávané sólo objednávkou Objednávateľa smerom na Dodávateľa (nie sú súčasťou paušálu za prevádzku eIDAS SK). Súčasťou procesu objednania bude prebiehať proces riadenia zmien, tak, aby každá objednávka bola riadne po evidencnej stránke aj obsahovej schválená Prevádzkovým výborom. Súčasťou ukončovacích prác na zmenách je aj aktualizácia prevádzkovej dokumentácie.

Ak sa pri akceptačnom testovaní vyskytnú Vady, ktoré budú znemožňovať užívanie úprav a/alebo zmien, alebo jeho častí, alebo budú obmedzovať jeho základné používanie (vady kategórie A alebo B), po odstránení týchto Vád sa vykoná opakovaný test akceptácie. Ak sa pri akceptačnom testovaní vyskytnú vady A, B, Poskytovateľ ich odstráni do 5 pracovných dní.

Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neúspešného výsledku akceptačného testovania, v dôsledku čoho predmet plnenia v zmysle Objednávky ako celok nemôže byť prevzatý Objednávateľom, je Objednávateľ oprávnený po opakovaných dvoch neúspešných výsledkoch akceptačného testovania odstúpiť od Objednávky ako dôsledok podstatného porušenia zmluvných povinností a vrátiť Poskytovateľovi všetky poskytnuté plnenia predmetu Objednávky bez nároku na úhradu ceny.

Zmluvné strany sa tiež dohodli, že Objednávateľ nie je povinný vyčerpať celý vysúťažený finančný limit ako je uvedený v bode 8.2. zmluvy o poskytovaní služieb eIDAS. Finančný limit uvedený v tejto rámcovej zmluve predstavuje maximálnu sumu, ktorú môže objednávateľ čerpať, avšak nie je povinný využiť túto sumu v celom rozsahu.

7.1. Požiadavka na integrácie na členské krajiny a iné uzly

Cieľom tejto aktivity je odladiť a otestovať pripojenie eIDAS SK na eIDAS definovanej členskej krajiny, prípadne iný eIDAS uzol a odladiť prihlasovanie notifikovaným prostriedkom. Aktivitu bude dodávateľ vykonávať až na základe obdržanej Objednávky Dodávateľa, pričom v objednávke bude vždy uvedená cena za integráciu jednej členskej krajiny alebo za akceptovanie ďalšieho notifikovaného prostriedku elektronickej identifikácie integrovanej krajiny. Integrácia bude zahŕňať minimálne štáty, ktorých prostriedky elektronickej identifikácie boli notifikované počas roka 2023 alebo počas plynutia zmluvy.

Požiadavkou v rámci integrácie eIDAS SK na eIDAS uzol členskej krajiny alebo iný špecifický eIDAS uzol bude zahŕňať nasledovné aktivity:

- Tvorba a realizácia integračných testovacích scenárov,
- Vykonanie akceptačných testov za účasti Objednávateľa,
- Ladenie integrácie v DEV/TEST prostredí,
- Nasadzovanie a konfigurácia do PROD prostredia,
- Prípadné SW úpravy súvisiace s konkrétnou notifikačnou schémou,
- Testovanie pripojenia jednotlivých krajín, pre ktoré sú realizované práce relevantné,
- Komunikácia s externými prevádzkovateľmi národných alebo iných eIDAS uzlov.
- Zdokumentovanie integrácie do dohodnutej šablóny,

7.2. Definovanie prác a podpory slovenskej notifikácie pre všetky členské krajiny EU

V prípade podpory pre slovenskú notifikáciu sa predpokladá objednávanie od dodávateľa podpory pripojenia pre ďalšie krajiny EU alebo iné eIDAS uzly k slovenskému eIDAS uzlu.

Dodávateľ bude vykonávať pripojenia v rámci tohto článku až na základe obdržanej Objednávky od Objednávateľa (NASES), pričom v objednávke bude vždy uvedená cena za pripojenie jednej členskej krajiny.

Požiadavkou v rámci podpory slovenskej pre členské krajiny EU bude pozostávať z týchto aktivít:

- Tvorba a realizácia integračných testovacích scenárov,
- Vykonanie akceptačných testov za účasti Objednávateľa,
- Ladenie integrácie v DEV/TEST prostredí,
- Nasadzovanie a konfigurácia do PROD prostredia,
- Prípadné SW úpravy súvisiace s konkrétnou notifikačnou schémou,
- Testovanie pripojenia jednotlivých krajín, pre ktoré sú realizované práce relevantné,
- Zdokumentovanie integrácie podľa dohodnutej šablóny
- Komunikácia s externými prevádzkovateľmi národných alebo iných eIDAS uzlov.

7.3. Požiadavka na iné úpravy APV eIDAS SK

Pre zabezpečenie realizácie funkčných a technických úprav aplikácie eIDAS budú práce objednané len na základe riadnej objednávky na konkrétne zadanie (funkčnosť), ktorú pošle Objednávateľ dohodnutým spôsobom Dodávateľovi.

Dodávateľ poskytne na základe objednávky súčinnosť pri realizácii zmien APV eIDAS SK vykonávaných zo strany iných dodávateľov.

Dodávateľ pre iné úpravy APV zároveň zabezpečí najmä tieto aktivity, ak prevádzkový výbor nerozhodne inak:

- Vypracovanie technického návrhu riešenia
- Tvorba testovacích scenárov
- Vykonanie akceptačných testov za účasti Objednávateľa,
- Ladenie úprav v DEV/TEST prostredí,
- Nasadzovanie a konfigurácia do PROD prostredia,
- Dodanie zdrojových kódov podľa § 15 ods. 2 písm. d) zákona č. 95/2019 Z.z.,
- Aktualizácia detailnej funkčnej špecifikácie a prevádzkovej dokumentácie

Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní služieb

Rozsah služieb / Predmet zákazky (v zmysle opisu predmetu zákazky):	Požadované obdobie:	Jednotková cena (za 1 mesiac) v EUR bez DPH	Cena za požadované obdobie (12 mesiacov) bez DPH v EUR:
• Udržiavanie napojenia eIDAS SK na centrálny monitoring na strane Objednávateľa • Monitoring fungovania eIDAS SK s jeho integráciou do logovacieho a monitorovacieho systému prevádzky NASES • Riešenie problémov a incidentov za oblasť eIDAS SK • Riešenie servisných hlásení za oblasť eIDAS SK • Udržiavanie konfigurácií pre jednotlivé integrované krajiny a portály • Komunikácia so zahraničnými kontaktnými osobami, zodpovednými za prevádzku eIDAS uzla v členských štátoch, pri riešení prevádzkových činností • Udržiavanie a nasadzovanie TEST/PROD prostredí (eIDAS uzol, eIDAS DE Middleware, eIDAS Dashboard, eIDAS CX, integrácia na služby ÚPVS a služby Štatistického úradu) • Zálohovanie aplikácie • Pravidelná profylaktika • Nasadenie a konfigurácia požadovaných zmien a opravných balíkov (Release a deployment manažment) • Súčinnosť pri testovaní funkčnosti aplikácií pri nasadzovaní zmien • Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie • Realizácia/aktualizácia bezpečnostných nastavení, urgentné nasadzovania hotfixov • Realizácia konfiguračných zmien vrátane výmeny certifikátov v jednotlivých prostrediach • Pravidelná údržba aplikácií - kontrola logov, kontrola integrity aplikácie, archivácia/odmazávanie starých údajov v zmysle retenčnej politiky a pravidiel dohodnutých oboma zmluvnými stranami; štandard a formát týchto pravidiel bude určovať Prevádzkový výbor • Pravidelné UAT testovanie nasadzovaných zmien v internej réžii Dodávateľa. • Držať prevádzkovú pohotovosť v zmysle SLA • Vypracovať a priebežne aktualizovať kompetenčnú maticu zodpovedných pracovníkov Dodávateľa pri prevádzkovaní služieb • Monitorovať stretnutia skupín pre implementáciu nariadenia eIDAS (napríklad „eIDAS Technical Sub Group meeting on technical requirements for implementation of eIDAS via CEF eID“), poskytovať informácie o preberaných témach a záveroch skupín, poskytovať súčinnosť v prípade požiadaviek zo strany týchto skupín a informovať Objednávateľa v prípade potreby. • Udržiavanie automatizovaných testov pre pripojené krajiny a dopĺňanie nových testov pre novo pripojené krajiny • Udržiavanie prevádzkových informácií ohľadom eIDAS SK uzla v centrálnej EU CEF WIKI	12 mes.	5 400,00	64 800,00
Rozsah služieb / Predmet zákazky (v zmysle opisu predmetu zákazky):	Počet MD	Jednotková cena (za 1 MD) v EUR bez DPH	Cena za požadovaný počet MD bez DPH v EUR
I. Integrácia na ďalšie členské krajiny vrátane pripojenia na základe SK notifikačnej schémy, kde budú prebiehať nasledujúce aktivity: 1) Tvorba a realizácia integračných testovacích scenárov 2) Ladenie integrácie a pripojenia v DEV/TEST prostredí 3) Nasadzovanie a konfigurácia do PROD prostredia 4) Prípadné SW úpravy súvisiace s konkrétnou notifikačnou schémou 5) Komunikácia s externými prevádzkovateľmi národných alebo iných eIDAS uzlov 6) Zdokumentovanie integrácie do dohodnutej šablóny 7) Testovanie integrácie a pripojenia jednotlivých krajín II. Úpravy APV Dodávateľ pre iné úpravy APV zároveň zabezpečí najmä tieto aktivity, ak prevádzkový výbor nerozhodne inak: • Vypracovanie technického návrhu riešenia • Tvorba a realizácia testovacích scenárov • Ladenie úprav v DEV/TEST prostredí, • Nasadzovanie a konfigurácia do PROD prostredia, • Dodanie zdrojových kódov podľa § 15 ods. 2 písm. d) zákona č. 95/2019 Z.z. • Aktualizácia detailnej funkčnej špecifikácie a prevádzkovej dokumentácie	90	600,00	54 000,00
Cena spolu za celý predmet zákazky bez DPH v EUR:			118 800,00
DPH:			27 324,00
Cena spolu za celý predmet zákazky s DPH v EUR:			146 124,00

Štatút Prevádzkového výboru

Čl. 1 Úvodné ustanovenia

1. Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby (ďalej ako „NASES“) a ANASOFT APR, spol. s r.o., (ďalej ako „dodávateľ“) (NASES a dodávateľ ďalej spolu ako „Zmluvné strany“) uzatvorili medzi sebou dňa Rámcovú zmluvu o poskytovaní služieb č. (ďalej len „Zmluva o poskytovaní služieb“).
2. Štatút Prevádzkového výboru upravuje
 - a) postavenie, pôsobnosť a úlohy Prevádzkového výboru,
 - b) zloženie Prevádzkového výboru a vznik a zánik členstva vo výbore,
 - c) organizáciu zasadnutí Prevádzkového výboru,
 - d) hlasovanie Prevádzkového výboru,
 - e) dokumentáciu Prevádzkového výboru.

Čl. 2 Postavenie, pôsobnosť a úlohy Prevádzkového výboru

1. Prevádzkový výbor je kolektívny orgán zriadený v zmysle Čl. 11 ods. 1 Zmluvy o poskytovaní služieb za účelom riadenia predmetu Zmluvy o poskytovaní služieb.
2. Podstatnou úlohou Prevádzkového výboru pri riadení Zmluvy o poskytovaní služieb je najmä:
 - a. koordinovať činnosti, pri ktorých je potrebná súčinnosť oboch Zmluvných strán,
 - b. operatívne prijímať rozhodnutia, ktoré budú predchádzať prípadným problémom v poskytovaní plnení podľa Zmluvy o poskytovaní služieb,
 - c. eskalovať otázky a problémy pri ktorých je nutná súčinnosť vrcholového manažmentu Zmluvných strán,
 - d. na pravidelnej báze prerokovávať plnenie Zmluvy o poskytovaní služieb,
 - e. zabezpečiť monitorovanie dodržiavania SLA parametrov v zmysle Zmluvy o poskytovaní služieb,
 - f. posudzovať a uplatňovať reklamácie v zmysle Zmluvy o poskytovaní služieb.
3. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany deklarujú, že Prevádzkový výbor nemá oprávnenie prijímať také rozhodnutia a zaväzovať Zmluvné strany takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s ustanoveniami Zmluvy o poskytovaní služieb alebo by mal za následok zmenu rozsahu a úrovne poskytovaných služieb.

Čl. 3 Zloženie Prevádzkového výboru

1. Prevádzkový výbor sa skladá z piatich (5) členov, a to z troch (3) zástupcov za stranu NASES a dvoch (2) zástupcov za stranu **dodávateľa** a z tajomníka. Členovia Prevádzkového výboru sú poverení zamestnanci alebo nominovaní štatutárnymi orgánmi Zmluvných strán.
2. Prevádzkový výbor je riadený predsedom prevádzkového výboru (ďalej ako „Predseda“). Predseda bude určený štatutárnym orgánom NASES.
3. Členstvo v Prevádzkovom výbore vzniká na základe menovacieho dekrétu pre nominovaných zástupcov vydaného Predsedom. Všetci členovia Prevádzkového výboru majú hlasovacie právo.

4. Zmena člena Prevádzkového výboru je predkladaná na najbližšom zasadnutí Prevádzkového výboru a riadi sa zásadami uvedenými v ods. 1 až 3 tohto článku. Členstvo v Prevádzkovom výbore zaniká odvolaním člena alebo skončením pracovnoprávneho vzťahu medzi členom Prevádzkového výboru a Zmluvnou stranou. V prípade odvolania člena výboru vydá Predseda odvolací dekrét s uvedením dátumu, ku ktorému končí členstvo v Prevádzkovom výbore.
5. Tajomníka Prevádzkového výboru navrhuje a menuje a odvoláva Predseda. Tajomník Prevádzkového výboru môže byť zároveň aj členom Prevádzkového výboru. Tajomník Prevádzkového výboru zvoláva, zapisuje a vykonáva administratívne potreby.
6. Zasadnutia Prevádzkového výboru sa môžu zúčastniť aj osoby, ktoré sú prizvané Predsedom na návrh člena Prevádzkového výboru. Úlohou týchto osôb je predovšetkým poradenská a prípravná činnosť. Tieto osoby nemajú hlasovacie právo a nie sú členmi Prevádzkového výboru.

Čl. 4

Organizácia zasadnutí Prevádzkového výboru

1. Zasadnutia Prevádzkového výboru zvoláva Predseda. O zvolanie Prevádzkového výboru môže požiadať Predseda ľubovoľný člen Prevádzkového výboru.
2. Prevádzkový výbor zasadá
3.
 - a. ak jeho zasadnutie iniciuje Predseda. Predseda má právo zvolať zasadnutie Prevádzkového výboru kedykoľvek, podľa potreby, spôsobom podľa čl. 4 ods. 3 tohto Štatútu;
 - b. ak o to požiada ľubovoľný člen Prevádzkového výboru; v takomto prípade je Predseda povinný zvolať Prevádzkový výbor do desiatich (10) pracovných dní odo dňa prijatia požiadavky, ak sa nedohodne inak;
 - c. ak sa členovia Prevádzkového výboru na jeho zasadnutí dohodnú na zvolaní nasledujúceho zasadnutia. Na zvolanie zasadnutia Prevádzkového výboru dohodou je potrebný súhlas nadpolovičnej väčšiny členov Prevádzkového výboru.
3. Ak je Prevádzkový výbor zvolaný podľa čl. 4 ods. 1 a 2 tohto Štatútu, Tajomník Prevádzkového výboru informuje o termíne zasadnutia, o navrhovanom programe všetkých členov Prevádzkového výboru, osoby podľa čl. 3 ods. 6 tohto Štatútu, a to formou elektronickej pozvánky najneskôr päť (5) pracovných dní pred dátumom zasadnutia. V prípade súhlasu všetkých členov Prevádzkového výboru môže byť výbor zvolaný najneskôr dva (2) pracovné dni pred zasadnutím. Člen Prevádzkového výboru je povinný potvrdiť svoju účasť na zasadnutí najneskôr deň pred jeho konaním.
4. Zasadnutie Prevádzkového výboru vedie:
 - a. Predseda;
 - b. člen Prevádzkového výboru, ktorý požiadal Predseda o zvolanie Prevádzkového výboru, ak sa nedohodne inak;
 - c. osoba, ktorú Predseda poveril vedením zasadnutia.
5. Miestom zasadnutia Prevádzkového výboru sú spravidla sídla Zmluvných strán alebo miesta podľa predchádzajúcej vzájomnej dohody. Zasadnutia sa môžu realizovať aj online, prostredníctvom Skype alebo iného nástroja online komunikácie.
6. Adresou pre účely vzájomnej komunikácie Prevádzkového výboru je elektronická adresa člena Prevádzkového výboru, ktorú je povinný každý člen Prevádzkového výboru uviesť pre účely doručovania.
7. Zasadnutie Prevádzkového výboru sa uskutočňuje podľa potreby, minimálne raz za dva (2) mesiace.
8. Na zasadnutí Prevádzkového výboru sa zúčastňujú jeho členovia alebo osoby prizvané v zmysle čl. 3 ods. 6 tohto Štatútu.
9. Na zasadnutí sú členovia Prevádzkového výboru oprávnení prerokovať aj iné body ako boli uvedené v programe zasadnutia.

10. Prijatie záverov zo zasadnutia Prevádzkového výboru alebo zo záverov prijatých na základe dištančného hlasovania je možné len v rozsahu uzatvorenej Zmluvy o poskytovaní služieb.
11. Závery, ktoré nie je možné prijať z dôvodu nezhody členov Prevádzkového výboru, budú prerokované štatutárnymi orgánmi Zmluvných strán alebo nimi splnomocnenými zástupcami za obe Zmluvné strany.
12. Členovia Prevádzkového výboru sú povinní zabezpečiť implementáciu prijatých záverov vo svojich organizáciách alebo u svojich zmluvných partnerov participujúcich na realizácii Zmluvy o poskytovaní služieb v zmysle schváleného písomného záznamu z rokovania Prevádzkového výboru.
13. Zo zasadnutia Prevádzkového výboru sa vyhotovuje písomný záznam, ktorý je doručený elektronicky alebo listinne všetkým členom Prevádzkového výboru a v prípade požiadavky Predsedu aj osobám prizvaným v zmysle čl. 3 ods. 6 Štatútu.

Čl. 5

Hlasovanie Prevádzkového výboru

1. Prevádzkový výbor prijíma závery hlasovaním jeho členov. Hlasovanie sa realizuje na zasadnutí alebo formou dištančného hlasovania.
2. Prevádzkový výbor je uznášaniaschopný, ak je prítomná nadpolovičná väčšina členov Prevádzkového výboru, a to osobne alebo prostredníctvom písomného splnomocnenia. Nezúčastnený člen Prevádzkového výboru môže využiť svoje hlasovacie právo prostredníctvom splnomocneného zástupcu. Splnomocnený zástupca môže byť iba iný člen Prevádzkového výboru. Takýto splnomocnený zástupca má potom pri hlasovaní počet hlasov rovnajúci sa počtu splnomocnení plus svoj hlas. Toto hlasovacie právo musí byť udelené písomne a musí byť súčasťou záznamu zo zasadnutia Prevádzkového výboru. Ak nie je možná účasť Predsedu na zasadnutí Prevádzkového výboru, musí Predseda delegovať svoju funkciu na iného člena Prevádzkového výboru za NASES, v opačnom prípade sa zasadnutie neuskutoční.
3. Závery z hlasovania na zasadnutí Prevádzkového výboru sa prijímajú súhlasným hlasovaním:
 - nadpolovičnej väčšiny prítomných členov Prevádzkového výboru.V prípade rovnosti hlasov sa závery z hlasovania predkladajú na schválenie štatutárnym orgánom zmluvných strán.
4. Zmena Štatútu Prevádzkového výboru vydaná Objednávateľom sa predkladá na vedomie Prevádzkovému výboru. Objednávateľ môže zmeny Štatútu predkladať aj na schválenie Prevádzkovému výboru.
5. Hlasovanie je možné vykonať aj dištančne (formou *per rollam*). Dištančné hlasovanie sa riadi nasledovnými princípmi:
 - a. dištančné hlasovanie môže u Tajomníka Prevádzkového výboru iniciovať ľubovoľný člen Prevádzkového výboru, najneskôr však šesť (6) pracovných dní pred termínom, do ktorého je potrebné dištančne hlasovať; v prípade dohody všetkých členov môže člen Prevádzkového výboru iniciovať dištančné hlasovanie aj v kratšom termíne.
 - b. dištančné hlasovanie je možné, ak o ňom rozhodne predseda výboru.
 - c. Tajomník Prevádzkového výboru v lehote najneskôr do piatich (5) pracovných dní pred termínom, v ktorom je potrebné dištančne hlasovať, zašle členom Prevádzkového výboru výzvu na dištančné hlasovanie, spolu s výzvou na vyjadrenie SÚHLASÍM / NESÚHLASÍM. V prípade vzájomnej dohody je možné zaslať výzvu na dištančné hlasovanie najneskôr do dvoch (2) pracovných dní pred termínom hlasovania,
 - d. žiadosť o dištančné hlasovanie musí byť doručená písomne každému členovi Prevádzkového výboru, pričom člen Prevádzkového výboru musí potvrdiť prijatie žiadosti najneskôr nasledujúci pracovný deň po jej doručení;
 - e. pravidlá dištančného hlasovania sa riadia podľa ods. 1 a 4 tohto článku;

- f. ak sa člen Prevádzkového výboru nezúčastní hlasovania do oznámeného termínu, považuje sa jeho hlasovanie za súhlasné;
- g. Tajomník zosumarizuje výsledky hlasovania a oznámi ich všetkým členom Prevádzkového výboru. Výstupom hlasovania je Výsledok hlasovania v papierovej forme, ktorý je podpísaný členmi Prevádzkového výboru.

Čl. 6

Dokumentácia

- 1. Hlavné dokumenty spojené s činnosťou Prevádzkového výboru sú najmä: program zasadnutia, pracovný materiál a písomný záznam zo zasadnutia Prevádzkového výboru, ktorého prílohou musí byť aj prezenčná listina, prípadne písomné splnomocnenia členov Prevádzkového výboru a evidencia zmenového konania.
- 2. Návrh programu zasadnutia a zaradenie pracovného materiálu na zasadnutie dohodne Predseda alebo člen Prevádzkového výboru, ktorý toto zasadnutie inicioval alebo zvolal.
- 3. Program zasadnutia a pracovné materiály Prevádzkového výboru distribuuje Tajomník na základe podkladov a inštrukcií Predsedu alebo toho člena Prevádzkového výboru, ktorý inicioval zvolanie Prevádzkového výboru. Tajomník zabezpečí ich distribúciu členom Prevádzkového výboru najneskôr päť (5) pracovných dní pred zasadnutím Prevádzkového výboru alebo dva (2) pracovné dni pred zasadnutím ak sa členovia Prevádzkového výboru dohodli na kratší termín. Za vecnú správnosť distribuovaného materiálu zodpovedá člen Prevádzkového výboru, ktorý ho predkladá. Tajomníka s vecným obsahom materiálov oboznámi garanti za jednotlivé oblasti.
- 4. Tajomník Prevádzkového výboru zabezpečí distribúciu návrhu záznamu a ďalšej dokumentácie všetkým členom Prevádzkového výboru (v prípade požiadavky Predsedu aj iným osobám) najneskôr do dvoch (2) pracovných dní od zasadnutia Prevádzkového výboru. Členovia do dvoch pracovných dní pripomienkujú zápis.
- 5. Záznam zo zasadnutia Prevádzkového výboru schvaľuje svojim podpisom Predseda. Záznam obsahuje zhnutie priebehu rokovania Prevádzkového výboru a závery, stanoviská, návrhy opatrení alebo odporúčania ďalšieho postupu a je pravidelným výstupom Prevádzkového výboru.
- 6. Tajomník Prevádzkového výboru zabezpečí distribúciu schváleného záznamu a ďalšej dokumentácie všetkým členom Prevádzkového výboru (v prípade požiadavky Predsedu aj iným osobám) najneskôr do šiestich (6) pracovných dní od zasadnutia Prevádzkového výboru.

Čl. 7

Spoločné ustanovenia

- 1. Tento štatút nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpisu oprávnenými zástupcami Zmluvných strán.
- 2. Prevádzkový výbor sa zriaďuje na dobu určitú, a to do doby účinnosti Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 3. Štatút Prevádzkového výboru a jeho zmeny schvaľujú štatutárne orgány oboch Zmluvných strán.

Za objednávateľa

Za dodávateľa

V Bratislave dňa dd.mm.2024

V Bratislave dňa

.....
Ing. Ľubomír Mindek
generálny riaditeľ