



Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Elektronický súdny spis (IS ESS)

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

Objednávateľ:

názov organizácie:

Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej Republiky

sídlo:

Račianska 71, 813 11 Bratislava

zastúpený:

JUDr. Boris Susko, PhD., minister spravodlivosti

IČO:

00 166 073

DIČ:

2020830196

bankové spojenie:

Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava

číslo účtu IBAN:

[REDACTED]

SWIFT:

[REDACTED]

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ:

obchodné meno:

BSP SOFTWAREDISTRIBUTION a.s.

sídlo:

K železnej studienke 27, 811 04 Bratislava

zapísaný v registri:

Mestského súdu Bratislava III, vložka 67/B

zastúpený:

RNDr. Martin Šamaj, CSc., predseda predstavenstva

IČO:

00685399

DIČ:

2020297950

IČ DPH:

SK2020297950

bankové spojenie:

Všeobecná úverová banka, a.s., Gorkého 9, 813 20 Bratislava

Číslo účtu IBAN:

[REDACTED]

SWIFT:

[REDACTED]

(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Elektronický súdny spis (IS ESS) (ďalej len „Servisná zmluva“) ako výsledok verejnej súťaže vyhlásenej Objednávateľom ako verejným obstarávateľom vo Vestníku číslo 43/2025, ozn. 4407 - MSS zo dňa 03.03.2025 na predmet zákazky: „Systémová a aplikačná podpora Informačného systému Elektronický súdny spis (IS ESS)“, ktorej účelom je zabezpečenie bezproblémového užívania IS Objednávateľa definovaného v čl. I bod 1.1 písm. n. tejto Servisnej zmluvy a jeho ďalšieho nevyhnutného rozvoja.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Na účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie:

- Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- Bezpečnostný incident** – akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS Objednávateľa, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Kritickým incidentom, Závažným incidentom alebo Nekritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.

- c. **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- d. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- e. **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami IS Objednávateľa uvedenými v aktuálnej dokumentácii IS Objednávateľa.
- f. **Deň začatia poskytovania Služieb** – je deň, ktorý je definovaný v čl. 2 bod 2.2. tejto Servisnej zmluvy.
- g. **Doba neutralizácie Incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa alebo jeho časti, a to obnovou funkčnosti a/alebo služieb IS Objednávateľa alebo jeho časti a/alebo úpravou/zosúladením fungovania a/alebo služieb IS Objednávateľa s Dokumentáciou. Neutralizácia Incidentu znamená aj odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa alebo jeho časti formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť a/alebo služby IS Objednávateľa alebo jeho časti a/alebo plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa alebo jeho časti je v porovnaní s Dokumentáciou síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie. Do Doby neutralizácie Incidentu sa započítava len čas podľa USP. Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom neutralizácie, resp. neposkytnutím súčinnosti Objednávateľa za účelom neutralizácie Incidentu a čas následného riešenia príčiny Incidentu; v prípade neutralizácie Kritického Incidentu formou náhradného (dočasného) riešenia je však Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi trvalé riešenie Kritického Incidentu najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od vykonania neutralizácie Kritického problému formou dočasného (náhradného) riešenia.
- h. **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle Dokumentácie bola plne obnovená v súlade s Dokumentáciou.
- i. **Dokumentácie** – je administrátorská, technická, prevádzková, používateľská, integračná a iná dokumentácia, ktorá sa týka IS Objednávateľa a bola dodaná Poskytovateľovi podľa bodu 12.2. tejto Servisnej zmluvy, resp. bola upravená alebo doplnená/aktualizovaná Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy (najmä podľa bodu 4.6. tejto Servisnej zmluvy).
- j. **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti IS Objednávateľa, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti Dokumentácie, a poskytnutie školení na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
- k. **JIRA** - je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Incidentoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 11 tejto Servisnej zmluvy.
- l. **HW komponent** – ide o HW súčasti IS Objednávateľa ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť, a to pre produkčné a testovacie prostredie.
- m. **Incident** - je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušené fungovanie IS Objednávateľa, jeho funkčnosti alebo služieb, alebo pri ktorej dochádza k rozporu ich fungovania oproti Dokumentácii, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.

- n. **IS Objednávateľ'a** alebo **IS ESS** – je Informačný systém Elektronický súdny spis popísaný v čl. 1 Prílohy č. 1 (ďalej ako „IS Objednávateľ'a“), vytvorený na základe Zmluvy o vytvorení Informačného systému ESS č. MS/32/2014-95, ktorá bola uzatvorená dňa 08.04.2014 medzi Objednávateľ'om a obchodnou spoločnosťou bit-STUDIO Bratislava, s.r.o. , so sídlom Priemyselná 6, 824 90 Bratislava, IČO: 35 702 877 ako zhotoviteľ'om (ďalej len „**Zhotoviteľ'**“) (ďalej len „**Zmluva o vytvorení IS ESS**“) a nadväzujúcej Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – Service Level Agreement (SLA) č. MS/19/2017-95 uzatvorenej medzi Objednávateľ'om a Zhotoviteľ'om (v tom čase vystupujúcim už pod obchodným menom ensentia, s. r. o.) dňa 31.01.2017 a účinnnej od 02.02.2017 v znení jej Dodatku č. 1, interné číslo Objednávateľ'a MS/20/2017-95 uzatvoreného dňa 31.01.2017 a účinného od 02.02.2017, Dodatku č. 2, interné číslo Objednávateľ'a MS/207/2017-95 uzatvoreného dňa 13.11.2017 a účinného od 17.11.2017 a Dodatku č. 3, interné číslo Objednávateľ'a MS/285/2018-95 uzatvoreného dňa 21.12.2018 a účinného od 22.12.2018 a Zmluvy o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Elektronický súdny spis (IS ESS) č. MS/119/2020-95 uzatvorenej dňa 10.11.2020 a účinnnej od 12.11.2020 medzi Objednávateľ'om a spoločnosťou BSP SOFTWAREDISTRIBUTION a.s., so sídlom Pri Železnej studienke 27, 811 04 Bratislava, IČO: 00 685 399 v znení Dodatku č. 1, interné číslo Objednávateľ'a MS/118/2021-95, uzatvoreného dňa 20. 08. 2021 a účinného od 21. 08. 2021 a dodatku č. 2, interné číslo MS/166/2024-95, uzatvoreného dňa 12.11.2024 a účinného od 13.11.2024 a ktorý je predmetom služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, vrátane jeho rozšírení a úprav na základe tejto Servisnej zmluvy.
- o. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľ'a na základe tejto Servisnej zmluvy, a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v Dokumentácii.
- p. **Kritický incident** - je Incident, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľ'a alebo jeho funkčnosti alebo služieb, ktorý znemožňuje jeho použitie ako celku alebo podstatnej časti. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za Kritický incident považuje Incident, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine interných a externých používateľ'ov (najmenej 20 %), je opakovane vyvolateľ'ný alebo má trvalý charakter. Za Kritický incident sa považuje Incident vždy, ak spôsobuje nepoužiteľnosť celého IS Objednávateľ'a na stanovený účel.
- q. **Legislatívne zmeny** – sú zmeny v legislatíve zverejnené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, Úradnom vestníku Európskej únie a v interných predpisoch týkajúcich sa činnosti Objednávateľ'a.
- r. **Nekritický incident** - je Incident, ktorý nie je Bezpečnostný incident, Kritický incident alebo Závažný incident.
- s. **Oprávnená osoba Objednávateľ'a** – zástupca Objednávateľ'a, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ' Poskytovateľ'ovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľ'a je oprávnená nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie Incidentov spôsobmi uvedenými v tejto Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Servisnej zmluvy.
- t. **Oprávnená osoba Poskytovateľ'a** – zástupca Poskytovateľ'a, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ' Objednávateľ'ovi v zmysle čl. 11 bod 11.5, resp. bod 11.6 tejto Servisnej zmluvy.
- u. **Reakčná doba** - je pre Poskytovateľ'a stanovený čas, do ktorého zahájí prešetrenie nahláseného Incidentu a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3. bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do Reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľ'a sprístupnenie IS Objednávateľ'a za účelom neutralizácie Incidentu.
- v. **Servisná zmluva** – táto Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Elektronický súdny spis (IS ESS) a na účely Prílohy č. 4 „**existujúci zmluvný vzťah**“.
- w. **Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- x. **Služby podpory prevádzky** – sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej

prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov. V rámci Služieb podpory prevádzky má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa aj vykonanie/realizáciu Drobných požiadaviek na zmenu, maximálne však v rozsahu 6 MD v jednom kalendárnom mesiaci.

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

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

2. Predmet Servisnej zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, údržbou, podporou a rozvojom IS Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Služieb podpory prevádzky a Služieb rozvoja a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.
- 2.2 Poskytovateľ začne poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy kalendárny deň nasledujúci po kalendárnom mesiaci, v ktorom nadobudne účinnosť táto Servisná zmluva¹ (ďalej len „**Deň začatia poskytovania Služieb**“).
- 2.3 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým Komponentom, ktoré požívajú ochranu podľa zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Autorský zákon**“), a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Servisnej zmluve.

3. Cena

- 3.1 Maximálna cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách ako zmluvná cena za celú dobu platnosti a účinnosti Servisnej zmluvy v celkovej výške 1 121 680,00 € (slovom Jedenmiliónstodvadsaťjedentisícšesťstoosemdesiat eur) bez DPH, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:

¹ Pre zamedzenie pochybností, napríklad ak táto Servisná zmluva nadobudne účinnosť v mesiaci apríl 2025, za Deň začatia poskytovania Služieb sa považuje 01.06.2025, ak táto Servisná zmluva nadobudne účinnosť v mesiaci máj 2025, za Deň začatia poskytovania Služieb sa považuje 01.07.2025, ak táto Servisná zmluva nadobudne účinnosť v mesiaci jún 2025, za Deň začatia poskytovania Služieb sa považuje 01.08.2025 a pod.

- a. vo výške 19 000,00 € (slovom Devätnásťtisíc eur) bez DPH mesačne za Služby podpory prevádzky, pričom celková cena odo dňa začatia poskytovania Služieb do ukončenia tejto Servisnej zmluvy je uvedená v Prílohe č. 8, pri aplikácii zľavy z ceny podľa bodu 3.7 tejto Servisnej zmluvy môže byť znížená tak uvedená suma mesačného paušálu v konkrétnom mesiaci, ako i celková cena podľa Prílohy č. 8,
 - b. v maximálnej výške 209 680,00 € (slovom Dvestodeväťtisícšesťstoosemdesiat eur) bez DPH za Služby rozvoja odo dňa začatia poskytovania Služieb do ukončenia tejto Servisnej zmluvy, pričom jednotkové ceny za MD pri jednotlivých pozíciách sú uvedené v prílohe č. 8 tejto Servisnej zmluvy.
- 3.2 Pre zamedzenie pochybností čerpanie Služieb rozvoja závisí výlučne na potrebách a vôli Objednávateľa, v nadväznosti na čo tak Objednávateľ nie je povinný vyčerpať počas trvania tejto Servisnej zmluvy celú maximálnu cenu uvedenú v bode 3.1 písm. b. tejto Servisnej zmluvy, resp. vôbec pristúpiť k jej čerpaniu. Pre zamedzenie pochybností Objednávateľ je pri čerpaní Služieb rozvoja počas trvania tejto Servisnej zmluvy obmedzený len maximálnou sumou uvedenou v bode 3.1 písm. b., nie je obmedzený predpokladanými množstvami MD uvedenými pri jednotlivých pozíciách v Prílohe č. 8.
- 3.3 Mesačný paušál v zmysle čl. 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky.
- 3.4 V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu pracovných dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu pracovných dní v danom mesiaci.
- 3.5 V prípade, ak Poskytovateľ riadne neplní, resp. neposkytuje Služby podpory prevádzky, má Objednávateľ právo na zľavu z ceny mesačného paušálneho poplatku v zmysle bodov 3.1 písm. a. a 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy za konkrétny kalendárny mesiac (ďalej aj len ako „**zľava z ceny**“), a to v rozsahu a za podmienok upravených v tabuľke č. 3 uvedenej v čl. 2 ods. 2.4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ má právo uplatniť nárok na zľavu z ceny najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom vzniklo Objednávateľovi právo na zľavu z ceny, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku Objednávateľom oprávnené uplatneného nároku na zľavu z ceny.
- 3.6 Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa (MD) v zmysle bodu 3.1 písm. b. a Prílohy č. 8 tejto Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb rozvoja a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb rozvoja, udelenie licencie v zmysle čl. 6 tejto Servisnej zmluvy, ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii.
- 3.7 Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
- a. Objednávka na Služby rozvoja podľa Prílohy č. 4b, ktorou Objednávateľ požiada o poskytnutie Služieb rozvoja,
 - b. akceptačný protokol, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 6, schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja, ak v tejto Servisnej zmluve, resp. je Prílohe č. 1 nie je uvedené inak.
- 3.8 V súvislosti s poskytovaním Služieb podpory prevádzky je Poskytovateľ oprávnený faktúry vystavovať vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby podpory prevádzky poskytnuté, pričom prílohou faktúry bude podpísaný report o vykonaných Službách podpory prevádzky akceptovaný Objednávateľom spôsobom uvedeným v Prílohe č. 1. V súvislosti so Službami rozvoja je Poskytovateľ oprávnený vystavovať faktúry po ich poskytnutí na základe príslušnej objednávky, t. j.

po úspešnom ukončení akceptačného konania podľa čl. 3 Prílohy č. 1, teda po podpísaní akceptačného protokolu, resp. potom, čo sa považuje akceptačný protokol za podpísaný.

- 3.9 Ceny uvedené v bodoch 3.1 tejto Servisnej zmluvy sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné a konečné, pričom k ich úprave môže dôjsť len v prípadoch predpokladaných touto Servisnou zmluvou.
- 3.10 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bode 3.7 a 3.8 tohto článku Servisnej zmluvy alebo čl. 2 ods. 2.5. a čl. 3 ods. 3.4. Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného a prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
- 3.11 Splatnosť faktúry je 30 (tridsať) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.

4. Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať. Pre zamedzenie pochybností sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy výlučne v slovenskom jazyku, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať IS Objednávateľa v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou Dokumentáciou a v prípade schválených zmien IS Objednávateľa udržiavať aktuálnosť tejto Dokumentácie v zmysle bodu 4.6 písm. a. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy, a to menovite:
- a. pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov, ktorých vzor tvorí Prílohu č. 7,
 - b. pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 5 a ktorého súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- 4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhnúť opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 4.5 Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich sa na IS Objednávateľa, ako aj na Služby Poskytovateľa, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce z/zo:
- a. zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 69/2018 Z. z.),
 - b. zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - c. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,

- d. vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa stanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení,
- e. vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 493/2022 Z. z. o audite kybernetickej bezpečnosti,
- f. vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v znení neskorších predpisov,
- g. vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy,
- h. vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy,
- i. vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy,
- j. zákona č. 367/2024 Z. z. o kritickej infraštruktúre a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- k. Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie 2016/679“),
- l. zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“) v znení neskorších predpisov,

ako aj dodržiavať a aplikovať:

- m. Metodiky riadenia QAMPR (dostupná na <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>), resp. metodikou, ktorá ju nahradí,
- n. Metodiky Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy (dostupná na <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/dokumenty/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/>), resp. metodiku, ktorá ju nahradí,
- o. Metodiky Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy (dostupná na <https://mirri.gov.sk/>), resp. metodiku, ktorá ju nahradí.

4.6 Poskytovateľ je ďalej povinný:

- a. udržiavať aktuálnosť zdrojových kódov a Dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom IS Objednávateľa, v súvislosti s čím je Poskytovateľ povinný plniť i nasledovné povinnosti:
 - i. pri každej zmene zdrojového kódu IS Objednávateľa odovzdať Objednávateľovi aktuálnu verziu Dokumentácie a zdrojových kódov (spolu s komentármi a použitými knižnicami prislúchajúcimi ku kódu a dátového modelu, vrátane metamodelu nákresu v ikt), na neprepisovateľnom technickom nosiči dať s označením časti a verzie IS Objednávateľa, ktorých sa týka, pričom odovzdaný zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality,
 - ii. ak to bude s ohľadom na všetky okolnosti poskytovania Služieb možné pri dodaní aktuálnej verzie zdrojových kódov zdrojový kód bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu² a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitá na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu IS Objednávateľa, a musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL (minimálne stupňa B).
- b. poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto Servisná zmluva pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď táto Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia,
- c. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,

²Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná opensource softvérová licencia Európskej únie (EUPL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19.5.2017).

- d. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
 - e. reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,
 - f. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
 - g. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy,
 - h. mať uzatvorenú poisťnú zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poisťnú sumu 1 000 000,- € (slovom jeden milión eur) a udržiavať toto poistné krytie po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy; porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy,
 - i. bezodkladne, najneskôr však do 10 (desiatich) pracovných dní od výzvy Objednávateľa, preukázať Objednávateľovi splnenie povinnosti v zmysle písm. h. tohto bodu Servisnej zmluvy,
 - j. ak Poskytovateľ v rámci poskytovania Služieb dodá plnenie, ktoré vyžaduje osvedčenie kvality, predložiť Objednávateľovi dokumenty a doklady osvedčujúce jeho kvalitu a/alebo kompletnosť (napr.: zoznam dodávok a zariadení, osvedčenie o akosti a kompletnosti, návody na montáž a obsluhu, atesty, správy o vykonaní odborných prehliadok a skúšok, výsledky testovania a skúšok, certifikáty, osvedčenia o vykonaných skúškach, použitých materiáloch a výrobkoch, doklady o spôsobe likvidácie odpadov, a pod.),
 - k. strpieť výkon kontroly/ auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy, a to zo strany oprávnených osôb na výkon kontroly/ auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a poskytnúť im i Objednávateľovi riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť.
- 4.7 Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Servisnej zmluvy**“).
- 4.8 Objednávateľ je povinný, pokiaľ to nevylučujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo iné zmluvné záväzky Objednávateľa, v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní od doručenia žiadosti Poskytovateľa, poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutné informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne, alebo ktoré bude musieť poskytnúť, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezávädzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za nijaké straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistí alebo mohol zistiť. Objednávateľ sa zaväzuje, že v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Poskytovateľa a len v rozsahu nevyhnutnom na riadne splnenie jeho povinností podľa tejto Servisnej zmluvy:
- a. za predpokladu dodržania vydaných bezpečnostných opatrení a prípadných ďalších predpisov Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi v nevyhnutnom rozsahu systémový a vývojový softvér a hardvér, ako aj priestory potrebné pre plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah,
 - b. zabezpečí kontrolovaný prístup v nevyhnutnom rozsahu k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa,

- c. poskytne informácie nevyhnutne potrebné pre implementáciu a konfiguráciu jednotlivých Komponentov IS Objednávateľa, ktoré si Poskytovateľ písomne vyžiada,
 - d. zabezpečí realizáciu Akceptačného testovania podľa pripravených testovacích scenárov,
 - e. zabezpečí prevádzkové prostredie (všetky servery), na ktorých je IS Objednávateľa prevádzkovaný tak, že akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku IS Objednávateľa, nebudú aplikované bez predchádzajúcej dohody s Poskytovateľom.
- 4.9 Ak Objednávateľ nestanoví inak, vstup a pohyb zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov do priestorov Objednávateľa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy je možný iba v sprievode na to určeného zamestnanca Objednávateľa.
- 4.10 Poskytovateľ môže požiadať o zabezpečenie prítomností zamestnancov Objednávateľa mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna len v nevyhnutných prípadoch, pokiaľ sa Oprávnené osoby Zmluvných strán nedohodnú inak.
- 4.11 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov podľa bodu 4.8, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti, a je povinný postupovať podľa takýchto nevhodných pokynov a/alebo podkladov, len ak Objednávateľ, napriek upozorneniu zo strany Poskytovateľa na nevhodných pokynoch a/alebo podkladoch písomne trvá.
- 4.12 Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto Servisnej zmluvy s použitím jeho podkladov a pokynov v súlade s bodom 4.8.
- 4.13 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle tohto článku Servisnej zmluvy, plynutie lehôt podľa tejto Servisnej zmluvy v súvislosti s riešením Incidentu a odstraňovaním väd sa prerušuje; Poskytovateľ je však povinný v režime „bestefforts“, t. j. pri vynaložení náležitých úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Incidentu, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.
- 4.14 Pre zamedzenie pochybností požiadavky Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti od Objednávateľa sa môžu týkať len informácií alebo materiálov, ku ktorým nemá Poskytovateľ sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
- 4.15 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:
- a. v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 7 a jej Prílohe č. 13
 - b. v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politike Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
 - c. v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky, vrátane Metodiky pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na <https://www.csirt.gov.sk>).
- 4.16 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti IS Objednávateľa i informačných systémov a prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 4.17 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov.
- 4.18 Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.

5. Záruky

- 5.1 Záručná doba na Komponenty vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ podpíše príslušný akceptačný protokol potvrdzujúci poskytnutie Služby, na základe bol príslušný Komponent dodaný. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Komponent bude ku dňu jeho protokolárneho prevzatia a počas záručnej doby bez väd, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opísané vo funkčnej špecifikácii Komponentu uvedenej v príslušnej objednávke, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady, a je plne funkčný a spôsobilý pre jeho využitie na dosiahnutie cieľu, za účelom ktorého bol tento Komponent vytvorený/dodaný, ak bol tento Poskytovateľovi známy, resp. s ohľadom na všetky okolnosti musel byť známy.
- 5.2 Za právne vady sa vždy považuje stav, ak je Komponent alebo akákoľvek jeho časť zaťažený právami tretích osôb z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva, resp. ak sú vo vzťahu ku Komponentu alebo akejkoľvek jeho časti vznesené akékoľvek právne nároky tretích strán vyplývajúce zo zmlúv s tretími stranami alebo ak je Komponent alebo akákoľvek jeho časť predmetom vecného bremena alebo iného obdobného právneho vzťahu, ktorý by prípadne obmedzil Objednávateľa v užívaní IS Objednávateľa, Komponentu alebo akejkoľvek jeho časti, alebo ktorý by akokoľvek obmedzil alebo znemožnil vykonávanie a/alebo uplatňovanie akýchkoľvek práv alebo nárokov Objednávateľa podľa tejto Servisnej zmluvy.
- 5.3 Ak v tejto Servisnej zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ sa zaväzuje vady Komponentu v zmysle bodu 5.1. bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady Komponentu, najneskôr však do 30 (tridsať) dní od ich oznámenia (nahlásenia) Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pre zamedzenie pochybností pre účely výpočtu sadzby zmluvnej pokuty za omeškanie s odstránením záručnej vady budú Zmluvné strany vychádzať z ceny Komponentu vyjadrenej v príslušnej objednávke, resp. cenovej kalkulácie na realizáciu zmeny, pričom zmluvná pokuta za každú aj začatú hodinu omeškania s odstránením Vady prvej úrovne (A) je 0,10 % z ceny Komponentu bez DPH, zmluvná pokuta za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vady druhej úrovne (B) je 0,05 % z ceny Komponentu bez DPH a zmluvná pokuta za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vady tretej úrovne (C) je 0,03 % z ceny Komponentu bez DPH. Pre zamedzenie pochybností, odstránením vady sa rozumie tak trvalé vyriešenie vady, ako aj poskytnutie náhradného riešenia, to však len na dobu do uplynutia lehoty na trvalé vyriešenie vady v zmysle Prílohy č. 12 tejto Zmluvy.
- 5.4 Nahlásenie väd zo strany Objednávateľa bude uskutočňované výlučne prostredníctvom JIRA. V rámci nahlásenia vady Objednávateľ najmä opíše, ako sa reklamovaná vada prejavuje; ak to vie posúdiť, uvedie tiež o vadu akej úrovne/ kategórie podľa tejto Zmluvy sa jedná. Poskytovateľ je oprávnený posúdiť správnosť kategorizácie vady Objednávateľom. V prípade nesprávnej kategorizácie vady Objednávateľom je Poskytovateľ oprávnený odôvodnene odmietnuť kategorizáciu vady Objednávateľom. Ak Objednávateľ nevie posúdiť, o vadu akej kategórie sa jedná, pre účely určenia lehoty na odstránenie väd sa bude táto požadovať za Vadu tretej úrovne (C). Prijatie nahlásenia vady Poskytovateľ bezodkladne potvrdí Objednávateľovi v JIRA a reklamovanú vadu bezplatne v stanovenej lehote, počítanej počnúc nahlásením vady v súlade s týmto bodom Servisnej zmluvy, na svoje náklady odstráni.
- 5.5 O čase a predmete odstránenia vady vykonajú Zmluvné strany záznam v JIRA.
- 5.6 Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické produkty, ako aj programové produkty iné ako Komponenty Poskytovateľa), ktoré sa statnú súčasťou IS Objednávateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov.
- 5.7 Poskytovateľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS Objednávateľa, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak problémy vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy.
- 5.8 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vadu v súlade s ustanoveniami bodov 5.3 a 5.4 tohto článku Servisnej zmluvy aj v prípade, ak svoju zodpovednosť za takúto vadu neuznáva. Ak sa následne preukáže, že Poskytovateľ nebol zodpovedný za predmetnú vadu, jej odstránenie sa spravuje pravidlami

(postupom a podmienkami) pre odstraňovanie a riešenie Incidentov a pre poskytovanie Služieb podpory prevádzky, ak ďalej nie je ustanovené inak. Ak odstránenie Objednávateľom nahlásenej vady považuje Poskytovateľ za zmenovú požiadavku, resp. Službu rozvoja, Poskytovateľ nie je oprávnený začať s jej odstraňovaním/ riešením až do doby, kým zmluvné strany neustália jej povahu, t. j. či sa jedná o vadu, Incident alebo Službu rozvoja v zmysle tejto Servisnej zmluvy.

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

6. Práva duševného vlastníctva

- 6.1 Na každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené výhradne na základe plnenia tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi nevypovedateľnú, časovo (po dobu právnej ochrany majetkových práv trvajúcu), územne a inak rozsahovo neobmedzenú a nevýhradnú a cenou podľa tejto Servisnej zmluvy splatenú licenciu na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, ktorý pre zamedzenie pochybností zahŕňa všetky známe spôsoby použitia tohto autorského diela, najmä v súlade s § 19 Autorského zákona, ktorými sú najmä právo autorské dielo spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, vyhotovenie rozmnoženiny autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela, a to ako Objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že taká licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na prevedenie takej licencie na tretie osoby verejnej správy. Poskytovateľ je pri podpise Akceptačného protokolu povinný dodať Objednávateľovi najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modelu autorského diela, vrátane metamodelu nákresu v BDA na CD/DVD nosiči v editovateľnej forme, na ktoré sa vzťahuje licencia podľa predchádzajúcej vety, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
- 6.2 Pred nadobudnutím licencie podľa predchádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy je Objednávateľ oprávnený autorské dielo použiť spôsobom predpokladaným touto Servisnou zmluvou, najmä v rozsahu a spôsobom nevyhnutným pre jeho akceptáciu.
- 6.3 Pre zamedzenie pochybností, ak je predmetom licencie v zmysle bodu 6.1 tohto článku Zmluvy programové vybavenie – počítačový program, vzťahuje sa táto licencia rovnako na počítačový program v strojovom i zdrojovom kóde, ako aj k podkladovým materiálom na jeho vytvorenie s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).
- 6.4 Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Servisnou zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Servisnej zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Servisnej zmluvy.
- 6.5 Objednávateľ je oprávnený všetky autorské diela, na ktoré sa vzťahuje licencia v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto článku Servisnej zmluvy, používať v pôvodnej alebo spracovanej či inak zmenenej podobe, samostatne alebo v súbore alebo v spojení s inými dielami či prvkami.
- 6.6 Pre zamedzenie pochybností, licencia v zmysle predchádzajúcich bodov tohto článku Servisnej zmluvy sa vzťahuje na všetky nové verzie, úpravy a preklady autorského diela, ktoré vzniknú pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci záručných opráv podľa čl. 5 tejto Servisnej zmluvy.

- 6.7 Licenciu v rozsahu podľa bodu 6.1 tohto článku Servisnej zmluvy poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi s účinnosťou odo dňa podpisu akceptačného protokolu ohľadom plnenia, ktorého je také autorské dielo súčasťou, s tým, že pre splnenie podmienky poskytnutia komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu autorského diela, poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi funkčnú špecifikáciu autorského diela vo forme umožňujúcej jeho ďalšie použitie spôsobom definovaným licenciou.
- 6.8 Pre zamedzenie pochybností licencia sa nevzťahuje na SW 3. strán. Na tieto SW 3. strán sa budú aplikovať vždy konkrétne licenčné podmienky príslušného subjektu vykonávajúceho majetkové práva autora k danému softvérovému produktu, pričom Poskytovateľ sa v rámci plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy zaväzuje pre Objednávateľa zabezpečiť potrebnú licenciu/sublicenciu v rozsahu, ktorý vyžaduje plnenie tejto Servisnej zmluvy.
- 6.9 Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa.
- 6.10 Udelenie všetkých práv uvedených v tomto článku Servisnej zmluvy nie je možné zo strany Poskytovateľa vypovedať a ani od nich odstúpiť a na ich udelenie nemá vplyv ukončenie účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ nastalo po rozhodnom momente pre udelenie takéhoto práva.
- 6.11 Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že bude osobou oprávnenou vykonávať k autorskému dielu podľa tejto Servisnej zmluvy majetkové práva autora v zmysle § 90 Autorského zákona, alebo na základe zmluvy s autorom, spoluautorom alebo vykonávateľom autorských majetkových práv k autorskému dielu najmenej v rozsahu potrebnom na udelenie, resp. zabezpečenie poskytnutia licencie podľa tejto Servisnej zmluvy. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa a prípadné právne nástupníctvo nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
- 6.12 Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že k autorskému dielu je oprávnený udeliť licenciu v rozsahu podľa tejto Servisnej zmluvy, a že mu nie sú známe žiadne práva tretích osôb, ktoré by bránili použitiu autorského diela alebo jeho časti Objednávateľom v zmysle licencie podľa tejto Zmluvy.
- 6.13 V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo Subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Servisnej zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:
- a. bezodkladne obstarat' na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, Subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Servisnej zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a
 - b. poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
 - c. nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
- 6.14 Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu

neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebné na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovnaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch strán.

- 6.15 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu autorského diela vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom. Spôsob autorizácie zmien je povinnou súčasťou dodávky autorského diela.

7. Bezpečnosť a ochrana informácií

- 7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, o ktorých sa dozvedeli od druhej zmluvnej strany pri plnení tejto Servisnej zmluvy, resp. v rámci samotného plnenia predmetu tejto Servisnej zmluvy. Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluvne ustanovené inak, za dôvernú informáciu sa považuje akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia:
- a. ktorá sa týka zmluvnej strany (informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane),
 - b. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
 - c. ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane,
 - d. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
- 7.2 Dôvernou informáciou nie je táto Servisná zmluva, vrátane jej príloh, informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Servisnej zmluvy stali verejne známymi, informácie získané oprávnene inak, ako od druhej zmluvnej strany a informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) [ďalej len „**zákon č. 211/2000 Z. z.**“] alebo iného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky.
- 7.3 Zmluvné strany sú pri plnení tejto Servisnej zmluvy povinné zabezpečiť plnenie bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z., pričom konkrétne povinnosti a podmienky sú uvedené v Prílohe č. 13, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy a jej podpisom sa stáva pre zmluvné strany záväzná.
- 7.4 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 zákona č. 18/2018 Z. z. zaviazá svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy u neho alebo u Objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.
- 7.5 Zmluvné strany konštatujú, že pri realizácii tohto zmluvného vzťahu dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb, vo vzťahu ku ktorým má Objednávateľ postavenie prevádzkovateľa osobných údajov a Poskytovateľ postavenie sprostredkovateľa osobných údajov v zmysle čl. 4 ods. 7 a 8 nariadenia 2016/679 a v zmysle § 5 písm. o) a p) zákona č. 18/2018 Z. z. Podmienky a rozsah spracúvania sú uvedené v Prílohe č. 14, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy a jej podpisom sa stáva pre zmluvné strany záväzná.
- 7.6 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej zmluvnej strany výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté, odovzdané, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe tejto Servisnej zmluvy. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi

dôvernú informáciu v listinnej podobe, Poskytovateľ je povinný ju bezodkladne po pominutí účelu jej držania vrátiť Objednávateľovi.

- 7.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie budú ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretej osobe.
- 7.8 Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli.
- 7.9 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť sa nevzťahuje na prípady, ak zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť. O vzniku takejto povinnosti sa budú Zmluvné strany vzájomne informovať bez zbytočného odkladu. Rovnako nie je porušením povinnosti mlčanlivosti, ak Poskytovateľ poskytne dôvernú informáciu svojmu Subdodávateľovi; to však len za predpokladu, že Subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Servisnej zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že Subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany.
- 7.10 Ak táto zmluva neustanovuje inak, ustanovenia jednotlivých bodov tohto článku Servisnej zmluvy ostávajú platné a účinné aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy.

8. Sankcie

- 8.1 Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:
- 500,- (slovom päťsto eur) za každú, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Kritického incidentu, ak omeškanie presiahne 16 (šestnásť) hodín vo výške 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Kritického incidentu, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy;
 - 200,- € (slovom dvesto eur) za každé, aj začaté 4 (štyri) hodiny omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Závažného incidentu, ak omeškanie presiahne 32 (tridsaťdva) hodín vo výške 400,- € (slovom štyristo eur) za každú ďalšiu aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Závažného incidentu, maximálne však vo výške jednej polovice mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy,
 - 100,- € (slovom sto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Nekritického incidentu, ak omeškanie presiahne 48 (štyridsaťosem) hodín vo výške 200,- € (slovom dvesto eur) za každý ďalší aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s neutralizáciou Nekritického incidentu, maximálne však vo výške jednej štvrtiny mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy,
 - 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím trvalého riešenia Kritického incidentu podľa čl. 1 bod 1.1 písm. f. tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak neutralizácia Kritického incidentu bola vykonaná formou dočasného (náhradného) riešenia, maximálne však vo výške mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa čl. 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy,
 - 1 % (jedno percento) z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služieb rozvoja v lehote dohodnutej v príslušnej objednávke podľa čl. 3 bod 3.8 písm. a. tejto Servisnej zmluvy; v prípade ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 15 (pätnásť) dní, za každý aj ďalší začatý deň omeškania má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % (pol percenta) z hodnoty objednávky, a to až do dosiahnutia 10 % (desať percent) hodnoty príslušnej objednávky,

- f. 1.000,- € (slovom jeden tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“), pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 315/2016 Z. z., resp. § 19 ods. 3 zákona č. 343/2015 Z. z. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu,
 - g. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
 - h. 10.000,- € (slovom desaťtisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije subdodávateľa, ktorý nie je uvedený v Prílohe č. 9,
 - i. 500,-€ (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle čl. 10 bod 10.4 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 50.000,-€ (slovom päťdesiat tisíc eur),
 - j. 1.000,-€ (slovom tisíc eur), za každý aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím súčinnosti Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bod 9.11 tejto Servisnej zmluvy, maximálne však v sume 100.000,- € (slovom stotisíc eur),
 - k. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý prípad neposkytnutia súčinnosti v zmysle čl. 9 bod 9.12 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 2 (dva) pracovné dni,
 - l. 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov podľa čl. 7 tejto Servisnej zmluvy a Prílohy č. 14 a porušenia povinností na úseku zabezpečenia plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v zmysle bodu 7.3 tejto Servisnej zmluvy a Prílohy č. 13,
 - m. 50.000,- € (slovom päťdesiat tisíc eur) za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy a Prílohy č. 14 a za každý prípad porušenia povinností na úseku zabezpečenia plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v zmysle bodu 7.3 tejto Servisnej zmluvy a Prílohy č. 13,
 - n. 10.000,- € (slovom desaťtisíc eur) ak Poskytovateľ neodovzdá Objednávateľovi pri dodaní Komponentu alebo pri ukončení tejto Servisnej zmluvy zdrojové kódy, Dokumentáciu a všetky konfigurácie vývojového prostredia alebo a ich súčasti, v súlade s bodom 12.7 tejto Servisnej zmluvy.
- 8.2 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“).
- 8.3 Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
- 8.4 Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 8.1 tohto článku Servisnej zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody.
- 8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že škoda vo výške 100 % Celkovej ceny za predmet zmluvy podľa prílohy č. 8 tejto Servisnej zmluvy je maximálnou škodou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Servisnou zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Servisnej zmluvy zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.

- 8.6 Pre zamedzenie pochybností právo Objednávateľa požadovať zmluvnú pokutu, nie je žiadnym spôsobom dotknuté uplatnením nároku na zľavu z ceny za Paušálne služby podpory prevádzky v zmysle čl. 3 bod 3.7 tejto Servisnej zmluvy.

9. Ukončenie Servisnej zmluvy

- 9.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 48 (štyridsaťosem) mesiacov odo Dňa začatia poskytovania Služieb podľa čl. 2 bod 2.2 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.2 Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy:
- a. kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
 - b. výpoveďou za podmienok stanovených v bode 9.3 a 9.4 tohto článku Servisnej zmluvy;
 - c. odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 9.6 a nasl. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 9.3 Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu písomne vypovedať s výpovednou lehotou 3 (tri mesiace), ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a to výlučne z nasledovných dôvodov:
- a. ak Poskytovateľ poruší túto Servisnú zmluvu podstatným spôsobom alebo
 - b. ak Poskytovateľ opakovane (viac ako 3x (trikrát)) počas obdobia dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov poruší Servisnú zmluvu iným akom podstatným spôsobom.
- 9.4 Objednávateľ je oprávnený túto Servisnú zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu, a to s výpovednou lehotou 6 (šesť) mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
- 9.5 V prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidlá ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle bodu 9.10 tohto článku Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.
- 9.6 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 zákona č. 343/2015 Z. z., § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.
- 9.7 Okrem prípadov, ktoré sú za podstatné porušenie označené v iných ustanoveniach tejto Servisnej zmluvy, sa za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom považuje najmä, ak:
- a. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s neutralizáciou Kritického incidentu o viac ako dvojnásobok príslušnej Doby neutralizácie incidentu alebo neutralizáciou Závažného incidentu o viac ako trojnásobok príslušnej Doby neutralizácie incidentu,
 - b. sa v období kalendárneho mesiaca vyskytnú viac ako 3 (tri) Kritické incidenty, s ktorých výskytom je spojené právo Objednávateľa na zľavu z ceny v zmysle čl. 3 bod 3.7 tejto Servisnej zmluvy,
 - c. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s plnením objednávky v zmysle čl. 3 bod 3.1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy (čl. 3 bod 3.8 písm. a. Servisnej zmluvy) o viac ako 30 dní,
 - d. Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle čl. 10 bod 10.6 tejto Servisnej zmluvy, teda ak na plnení tejto Servisnej zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „**Register**“), pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil alebo bol z Registra vymazaný,
 - e. Poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s čl. 4 bod 4.7 tejto Servisnej zmluvy,
 - f. Poskytovateľ poruší, resp. nesplní povinnosť v zmysle čl. 4 bod 4.6 písm. h. a i. tejto Servisnej zmluvy.

- 9.8 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:
- a. sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
 - b. Poskytovateľ vstúpi do likvidácie,
 - c. sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
 - d. komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
 - e. bude nepochybné, že ani po uplynutí doby v zmysle čl. 12 bod 12.6 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľ preukázateľne nie je oboznámený s IS Objednávateľa v rozsahu potrebnom na riadne a včasne poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy,
 - f. u Poskytovateľa prebehla zmena kontroly, organizačná zmena, zmena právnej formy, zmena štatutárnych orgánov a tieto zmeny nie sú pre Objednávateľa konajúc rozumne a odôvodnene akceptovateľné,
 - g. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,
 - h. Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. pre účasť na verejnom obstarávaní,
 - i. Poskytovateľ bude v súvislosti s plnením podľa tejto Servisnej zmluvy právoplatne odsúdený zo spáchania trestného činu.
- 9.9 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ:
- a. v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 dní alebo
 - b. v omeškaní s poskytnutím súčinnosti v zmysle tejto Servisnej zmluvy o viac ako 30 (tridsať) pracovných dní.
- 9.10 Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 9.11 Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy Objednávateľom výpoveďou podľa bodu 9.3 alebo odstúpením Objednávateľa od tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 6 (šiestich) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa, a to vo forme odstraňovania Kritických a Závažných incidentov, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa vo forme odstraňovania Kritických a Závažných incidentov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Servisnou zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie Incidentov predĺžených na dvojnásobok.
- 9.12 Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 3 (tri) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi bez nároku na akúkoľvek odmenu a/alebo náhradu nákladov všetku súčinnosť, ktorú bude po ňom Objednávateľ odôvodnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb pre IS Objednávateľa, najmä, ale nie len v podobe poskytnutia potrebných informácií a vysvetlení, a to:
- a. po dobu posledných (12) dvanástich mesiacov pred plánovaným ukončením tejto Servisnej zmluvy uplynutím času v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy alebo

- b. po dobu 3 (troch) mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb pre IS Objednávateľa v prípade, ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy odstúpením od nej zo strany Objednávateľa alebo výpoveďou podľa bodu 9.3 tejto Servisnej zmluvy.
- 9.13 Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 9.11 a 9.12 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

10. Subdodávateľa a kľúčoví experti

- 10.1 Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.
- 10.2 Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane stručného opisu časti Zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky, podielu subdodávky a údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy.
- 10.3 Ak táto Servisná zmluva neustanovuje inak, zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa je možná len s predchádzajúcim súhlasom Objednávateľa, ktorý sa zaväzuje, že bez závažného dôvodu súhlas neodoprie. Zmena Subdodávateľa, prostredníctvom ktorého Poskytovateľ preukázal splnenie podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní, je možná len na základe dodatku k tejto Servisnej zmluve, ak nový Subdodávateľ spĺňa podmienky účasti, ktorých splnenie Poskytovateľ ako uchádzač vo verejnom obstarávaní preukazoval prostredníctvom pôvodného Subdodávateľa. Túto skutočnosť je Poskytovateľ povinný preukázať Objednávateľovi v žiadosti o zmenu Subdodávateľa. Objednávateľ je povinný posúdiť podmienky na zmenu Subdodávateľa a poskytnúť súčinnosti pri uzatvorení dodatku k tejto Servisnej zmluve tak, aby bol dodatok uzatvorený do 30 (tridsiatich) dní od doručenia žiadosti Poskytovateľa o zmenu Subdodávateľa, vrátane poskytnutia všetkých údajov a dokladov umožňujúcich Objednávateľovi posúdiť žiadosť o zmenu Subdodávateľa. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek požadovať, aby došlo k uzatvoreniu dodatku k tejto zmluve, ktorého predmetom bude aktualizácia prílohy č. 9 (najmä z dôvodu zachytenia aktuálneho zoznamu Subdodávateľov v prípade zásadnejších zmien a/alebo doplnení postupom podľa tohto bodu). Subdodávateľa Poskytovateľa musia spĺňať podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona č. 343/2015 Z. z.
- 10.4 Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 10.5 Ak budú splnené podmienky podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora, Poskytovateľ je povinný po celý čas trvania tejto Servisnej zmluvy, až do splnenia všetkých záväzkov vyplývajúcich z tejto Servisnej zmluvy, byť zapísaný v Registri.
- 10.6 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávateľa, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora, boli zapísaní v Registri, a to až do zániku platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy.
- 10.7 Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa, najneskôr do 3 pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých jeho známych subdodávateľov, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora, v dôsledku ich participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy (ďalej len „Zoznam“) a zároveň všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 9 Servisnej zmluvy, ktorých neuviedol v Zozname a nie sú zapísaní v Registri. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.

- 10.8 V prípade ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 10.6 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra, má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), a to za každého Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorý sa riadne a včas nezapíše do Registra, resp. bude z Registra vymazaný.
- 10.9 V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 10.7 tohto článku Servisnej zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 500,- € (slovom päťsto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania.
- 10.10 Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Servisnej zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z., a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 10 neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 10.11 Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto Servisnej zmluvy. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa tejto Servisnej zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- 10.12 Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 9 spočívajúcej v zmene údajov o Subdodávateľoch, ako ani v prípade akejkoľvek aktualizácie Prílohy č. 10, t. j. zmena údajov o kľúčových expertoch, resp. zmena a/alebo doplnenie kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

11. Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán

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

Pre Objednávateľa:

[Redacted signature area for the Client]

Pre Poskytovateľa:

[Redacted signature area for the Provider]

- 11.2 Odosielateľ akejkoľvek písomnej správy môže požadovať písomné potvrdenie príjemcu.
- 11.3 Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto Servisnej zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.
- 11.4 Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto Servisnou zmluvou sa považuje za doručeníu druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- a. elektronickej pošty (e-mail) dňom, kedy zmluvná strana, ktorá prijala e-mail od odosielaajúcej strany potvrdila jeho prijatie odoslaním potvrdzujúceho e-mailu odosielaajúcej zmluvnej strane. Prijímajúca zmluvná strana je povinná doručiť odosielaajúcej zmluvnej strane potvrdenie o prijatí e-mailu do 48 hodín, inak je odosielaajúca strana povinná telefonicky kontaktovať prijímajúcu stranu ohľadom zistenia dôvodov nedoručenia prijatia e-mailu, ak prijímajúca strana bezdôvodne nepotvrdila prijatia e-mailu, považuje sa e-mail za doručeníu dňom jeho odoslania odosielaajúcou stranou;
 - b. pošty, kuriérom alebo v prípade osobné doručovania, doručeníu písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučené s doručenkou preukazujúcou doručenie na adresu príslušnej zmluvnej strany. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese príslušnej zmluvnej strany, ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde.
- 11.5 Každá zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej Oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej Oprávnenej osoby, a to do 15 (pätnástich) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 11.6 Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov uvedených v bode 11.1 tohto článku Servisnej zmluvy, ako aj zmenu v zozname Oprávnených osôb v zmysle bodu 11.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Servisnej zmluve.

12. Ostatné dojednania

- 12.1 Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa, v miestach sídiel krajských súdov, v mieste umiestnenia infraštruktúry Objednávateľa (Datacentrum Kopčianska v Bratislave), alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2 Objednávateľ najneskôr v Deň začatia poskytovania Služieb zabezpečí Poskytovateľovi prístup k produkčnému prostrediu IS Objednávateľa. Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy odovzdá Poskytovateľovi úplný aktuálny zdrojový kód a Dokumentáciu na základe písomného preberacieho protokolu, prípadne ich aktualizácie, ku ktorým dôjde od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy do Dňa začatia poskytovania Služieb a zabezpečí mu prístup k testovaciemu prostrediu v rozsahu, v ktorom nebude narušené poskytovanie Služieb predchádzajúcim poskytovateľom.
- 12.3 Objednávateľ poskytuje Poskytovateľovi bezodplatne súhlas na použitie častí IS Objednávateľa a/alebo Dokumentácie, ktoré sú predmetom autorskoprávnej ochrany a vo vzťahu ku ktorým je Objednávateľ oprávnený takýto súhlas udeliť v zmysle zmluvných dokumentov špecifikovaných v bode 1.1 písm. h) tejto Servisnej zmluvy, a to v rozsahu potrebnom a nevyhnutnom na účely riadneho a včasného poskytovania Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom.
- 12.4 Poskytovateľ je povinný po celý čas trvania tejto Servisnej zmluvy umožniť Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti IS Objednávateľa určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí IS Objednávateľa.

- 12.5 Poskytovateľ je povinný po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy zabezpečiť si všetky podmienky v rozsahu potrebnom na riadne a včasné poskytovanie Služieb v zmysle tejto Servisnej zmluvy. Poskytovateľ je povinný najneskôr ku Dňu začatia poskytovania Služieb zabezpečiť si vlastné vývojárske prostredie a testovacie prostredie a oboznámiť sa s IS Objednávateľa. V súvislosti s plnením povinností Poskytovateľa podľa tohto bodu Objednávateľ zabezpečí odovzdanie znalostí vo vzťahu k IS Objednávateľa.
- 12.6 Poskytovateľ je povinný pri dodaní akéhokoľvek Komponentu (t. j. pri podpise akceptačného protokolu), kedykoľvek na požiadanie Objednávateľa (ale najmenej po uplynutí troch mesiacov od predchádzajúceho odovzdania), tri mesiace pred plánovaným skončením tejto Servisnej zmluvy a pri skončení tejto Servisnej zmluvy odovzdať Objednávateľovi komentovaný zdrojový kód v jeho úplnej a aktuálnej podobe a všetky konfigurácie vývojového prostredia a ich súčasti a Dokumentáciu (minimálne v rozsahu: použitý programovací jazyk, návod na skompilovanie a spustenie programu, príručky a návody pre použitie programu, ktorého zdrojový kód sa odovzdáva).

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1 Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán výslovne neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- 13.2 Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho častí) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
- 13.3 Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodari vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90 dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.
- 13.4 S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo dopĺňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z.
- 13.5 Servisná zmluva sa vyhotovuje v 7 (siedmich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 5 (päť) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 13.6 Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť v deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona č. 211/2000 Z. z.
- 13.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
- 13.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a. Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb;
 - b. Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na Služby rozvoja;
 - c. Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov;
 - d. Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia;



- Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na Služby rozvoja;
e. Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny;
f. Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol Služieb rozvoja;
g. Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky;
h. Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky;
i. Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov;
j. Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov;
k. Príloha č. 11 – JIRA;
l. Príloha č. 12 – Klasifikácia väd;
m. Príloha č. 13 – Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností;
n. Príloha č. 14 – Zmluva o spracúvaní osobných údajov v mene prevádzkovateľa.

Za Objednávateľa:

V Bratislave dňa 18. JÚN 2025

JUDr. Boris Susko, PhD.
minister spravodlivosti

Za Poskytovateľa:

V Bratislave dňa 12. JÚN 2025

RNDr. Martin Šamaj, CSc.
predseda predstavenstva

BSP Software Distribution a.s.
K Železnej studienke 27
811 04 Bratislava

4421254430017 Zapsaná v OR
sídla Bratislava III, vložka 67/B
00685399 IČ DPH: SK2020297950

12

Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb

Obsah prílohy

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

1. Opis súčasného stavu

Popis IS ESS

IS ESS v súčasnosti zabezpečuje základné funkcionality potrebné pre poskytovanie, správu a archiváciu spisu v plne elektronickej podobe. V jeho bezpečnom úložisku na báze produktu DS-LTA sú aktuálne uložené všetky elektronické dokumenty vznikajúce počas životného cyklu spisu. Dokumenty vznikajú v Súdnom manažmente, môžu byť doručené cez elektronické schránky UPVS alebo byť doručené ako papierové podania na podateľňu. Tieto sú následne skenované v centrálnom skenovacom module Ephesoft, je z nich vytiažený text a následne sú uložené vo forme metadát do modulu ESS a ako binárny dokument do modulu DS-LTA. Posledným vstupom do systému je externý IS Audionahrávky, ktorý zabezpečuje aby audio nahrávky súdnych pojednávaní boli v štandardizovanej podobe takisto uložené v ESS a DS-LTA. Systém zároveň zabezpečuje integračné rozhrania, ktoré je možné použiť na integráciu s ďalšími systémami v rámci domény súdnictva.

Organizačný pohľad (Business architektúra)

Používatelia systému IS ESS

Súdy

Sudcovia a oprávnení súdni úradníci môžu pristupovať do IS ESS priamo z ich prostredia agendového systému Súdny manažment. Sudcovia majú prístup ku všetkým dokumentom, ktoré sa dostali z vyššie popísaných zdrojov do spisu. Riadenie prístupu k jednotlivým spisom je na strane Súdneho manažmentu, IS ESS overuje len identitu prihláseného používateľa v AD a porovnáva s identitou zaslanou Súdny manažmentom.

Administrátori

Správcovia môžu po úspešnom prihlásení s doménovým účtom pristupovať k správcovskému prostrediu, ktoré je rozdelené na 3 sekcie:

- Správa prístupov
- Správa číselníkov
- Prezeranie logov.

Verejnosť a iné prístupy

Verejnosť nemá prístup do IS ESS. Do IS ESS je možné vstupovať len v internom LAN prostredí Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky (ďalej len „MS SR“) a okresných a krajských súdov.

Používatelia systému Ephesoft

Aplikácia Ephesoft je určená pre zamestnancov skenovacieho pracoviska a administrátorom. Prístupové oprávnenia a zodpovednosti jednotlivých používateľov sú definované podľa rolí.

Používateľ v roli „Súdny operátor“ je zodpovedný za obsluhu skenera a následnú validáciu spracovávanej dávky v systéme Ephesoft. Po ukončení validácie systém odošle dávku do aplikácie IS ESS.

Používateľ v roli administrátor (na úrovni okresného, krajského súdu alebo centrálny administrátor) je zodpovedný za prvé pripojenie skenera, kontrolu spracovania dávok a odstraňovanie chýb. Takisto majú možnosť vidieť a riešiť skenované dávky na podriadených jednotkách, reporty a na vyžiadanie zamestnanca môže administrátor nastaviť vyššiu prioritu pre spracovanie konkrétnej dávky.

Moduly IS ESS

IS ESS poskytuje v jednotlivých moduloch nasledovné služby:

MODUL Elektronický súdny spis (Modul ESS)

IS ESS je realizovaný ako čiastočne distribuovaný, pričom na krajskej úrovni je umiestnený ESS Kraj, ktorý zabezpečuje replikáciu metadát spisov, dokumentov ako aj samotných uložených dokumentov na ESS Centrála a v prípade požiadavky z iného kraja z ESS Centrála na ESS kraj.

ESS na úrovni ESS Kraj využíva služby:

- DIG Digitalizácia papierových dokumentov
- DS LTA Elektronický archív súdov
- Antivírusová kontrola - v prípade dostupnosti
- Adresárové služby – v prípade dostupnosti
- PKI – v prípade dostupnosti

ESS poskytuje nasledovné služby:

- Prístup k spisu a uloženým dokumentom
- Uloženie spisu a dokumentu
- Správa prístupových práv
- Správa číselníkov
- Replikácia metadát Spisu, Dokumentu a Dokumentov medzi Krajom a Centrálou

Primárny prístup k informačnému systému ESS je realizovaný prostredníctvom volania z informačného systému Súdny manažment. Informačný systém súdny manažment volá IS ESS prostredníctvom dohodnutých webových služieb, pričom IS ESS vráti IS Súdny manažment URL slúžiacu pre zobrazenie požadovaných dát (Spisu, Skenovaných dokumentov, ...).

Pri zasielaní požiadavky prostredníctvom webových služieb, zašle IS Súdny manažment aj informáciu o prihlásenom používateľovi a jeho právach v rámci príslušnej požadovanej operácie. Túto pre účely auditu operácií ako aj práva prístupu IS ESS považuje za dôveryhodnú s ohľadom na aktuálne technologické riešenie IS Súdny manažment.

Priamy prístup prostredníctvom web rozhrania pre účely administrácie, správy číselníkov, prezeranie logov a žurnálu, predpokladaná autentifikácia používateľa voči MS Active Directory, resp. službám LDAP.

Informačný systém ESS je podľa zadania vyvinutý s použitím technológie ASP.NET. Verzia platformy .NET použitá pre vývoj je 4.5. Pri vývoji bola použitá architektúra ASP.NET MVC 4, ako ORM vrstva je použitý Microsoft Entity Framework. Implementácia webových služieb je realizovaná s technológiou Windows Communication Foundation (WCF) a modulu Microsoft AppFabric s použitím protokolu SOAP 1.2 a SOAP 1.1. Aktuálne nasadená verzia má implementované rozšírenie, ktoré všetky nové dokumenty, skeny alebo audionahrávky, ktoré sú zreplikované na centrálu, automaticky odošle do úložiska UBUS (externý systém v rámci MS SR).

MODUL DS-LTA

Cieľom systému DS-LTA je poskytnúť systému Elektronického súdneho spisu (ESS) službu centrálného a dočasného úložiska elektronických dokumentov, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou elektronického súdneho spisu. Systém DS-LTA zavádza základné procesy pre dlhodobé uchovanie dokumentov s možnosťou ich overenia a kontroly.

Kľúčové vlastnosti systému DS-LTA

- Centrálné ukladanie dokumentov elektronického súdneho spisu.
Systém DS-LTA zabezpečuje uloženie všetkých elektronických dokumentov elektronického súdneho spisu v centrálnej lokalite MS SR. Dokumenty do systému vstupujú zo systému ESS z centrálnej lokality.
- Centrálny prístup k dokumentom elektronického súdneho spisu
Systém DS-LTA zabezpečuje dostupnosť elektronických dokumentov v centrálnej lokalite MS SR. Dokumenty sú prístupné pre systém ESS v centrálnej lokalite.
- Dočasné ukladanie dokumentov elektronického súdneho spisu
Systém DS-LTA zabezpečuje ukladanie elektronických dokumentov elektronického súdneho spisu v lokalite krajov MS SR. Dokumenty do systému vstupujú iba zo systému ESS v tej istej lokalite kraja.
- Dočasný prístup k dokumentom elektronického súdneho spisu
Systém DS-LTA zabezpečuje dostupnosť elektronických dokumentov v lokalite kraja MS SR. Dokumenty sú prístupné iba pre systém ESS v tej istej lokalite kraja.
- Archivovanie elektronických dokumentov
Z dokumentov uložených v centrálnej lokalite MS SR, na základe požiadavky ESS, sú vytvorené archivné balíky AIP (OAIS) tak, aby mohli byť dlhodobo archivované v externých systémoch. Po archivovaní dokumenty budú naďalej on-line dostupné pre systém ESS v centrálnej lokalite MS SR. AIP Exchange nie je súčasťou tohto riešenia.

- Ukladanie metadát - Ku každému elektronickému dokumentu je možné uložiť vopred definované doplnkové údaje vo forme metadát.
- Kontrola prístupu - Systém zabezpečuje dostupnosť dokumentov iba pre systém ESS pomocou zabezpečeného spojenia tak, aby bol vylúčený neautorizovaný prístup k elektronickému dokumentu zo strany iných systémov, ako aj zo strany neoprávnených osôb. Zároveň je zabezpečený prístup k službám DS-LTA iba zo systému ESS v tej istej lokalite. Zabezpečenie prístupu je na infraštruktúrnej úrovni a aj na aplikačnej úrovni.

Kontrola prístupu spĺňa požiadavky na uloženie elektronických dokumentov obsahujúce:

- Osobné údaje
- Citlivé údaje (nie utajované skutočnosti)
- Elektronické dokumenty podpísané EP (ZEP)
- Kontrola integrity - v systéme DS-LTA sú mechanizmy na zabezpečenie integrity uložených elektronických dokumentov a metadát. Systém ESS pri každej operácii nad dokumentom overuje integritu uloženého dokumentu voči centrálnemu DS-LTA.
- Ochrana uložených informácií - Informácie sú uložené v nečitateľnej podobe. Sú zavedené príslušné kryptografické operácie, aby sa zabránilo zneužitiu ako citlivých tak osobných údajov.
- Škodlivý SW - v systéme DS-LTA sú zavedené procesy na kontrolu obsahu škodlivého SW. Výsledok kontroly je zaznamenaný v žurnále.
- Auditovateľnosť - všetky informácie o operáciách a stave systému sú v čase vysledovateľné a dostupné pre kontrolné činnosti.
- Sledovanie systému

Systém umožňuje cez UI sledovanie kritických parametrov ako napríklad:

- Kapacita systému: Obsadená, Dostupná
- Zaťaženie systému

Priama integrácia so systémom ESS (jeho službami) je vytvorená pomocou zabezpečeného komunikačného kanála tak, aby sa dala overiť ako identita systému DS-LTA v systéme ESS tak aj systému ESS v systéme DS-LTA. V opačnom prípade je komunikácia odmietnutá a vytvorená príslušná notifikácia. Údaje prenášané v infraštruktúre sú v nečitateľnej podobe (kryptograficky).

MODUL Skenovanie

Modul Skenovanie (predtým modul Ephesoft) je centrálné riešenie, určené na skenovanie a vyťažovanie dokumentov, ktoré k jednotlivým spisom boli doručené na súd v papierovej podobe. Riešenie je na báze licenčného produktu Ephesoft Transact (od TUNGSTEN AUTOMATION predtým Ephesoft).

Aktuálne nasadené riešenie obsahuje 1 licenciu Ephesoft Transact Gold License Subscription 16 Core, 3 licencie Ephesoft Transact Gold License Subscription 4 Core UI, Ephesoft Transact Departmental Gold License Subscription 4 Core 60000 Images Test and Development a Ephesoft Transact Subscription - Test/Development 4 Core (Gold) SLA-4-TEST-GLD. Softvérové licencie Ephesoft Transact slúžia pre aktiváciu dostupnosti centralizovaného riešenia skenovania a vyťažovania dokumentov v informačnom systéme verejného obstarávateľa. Softvérové licencie Ephesoft Transact UI pre servery poskytujú službu užívateľského rozhrania (User Interface) v systéme Ephesoft, v danom informačnom systéme. Aktuálne je inštalovaná verzia ročného subscription pre 16 cores, ktorý spracováva naskenované dokumenty, a 3 Transact Subscription - UI Server, ktoré obsluhujú skenery zo skenovacích pracovišť.

Pre zamedzenie pochybností, predmetné licencie nie sú súčasťou predmetu tejto zákazky. Obstaranie nových licencií resp. ich obnova prebieha v rámci samostatného verejného obstarávania.

Implementácia je nasadená ako centralizované riešenie, ktoré nevyžaduje žiadne lokálne okresné, ani krajské inštalácie skenovacích klientov. Spracovanie dokumentov pre potreby MS SR a súdov sa realizuje lokálne, cez tenkého webového klienta.

Naskenované dokumenty sú cez Rest Api rozhranie zasielané do príslušných krajských inšancií modulu ESS a sú priradené k spisom.

MODUL Audionahrávky

Aplikácia Audionahrávky Klient (predtým MonoReCourt) slúži na spracovanie multimediálnych nahrávok, ktoré vzniknú pri pojednávaní v jednotlivých súdnych miestnostiach. Celá aplikácia je preto navrhnutá ako sled obrazoviek, ktoré predstavujú jednotlivé kroky spracovania multimediálnych nahrávok.

V každom kroku je používateľovi krátkym popisom naznačené, čo sa od neho očakáva a aplikácia nepokračuje ďalej pokiaľ nie sú splnené všetky podmienky na pokračovanie.

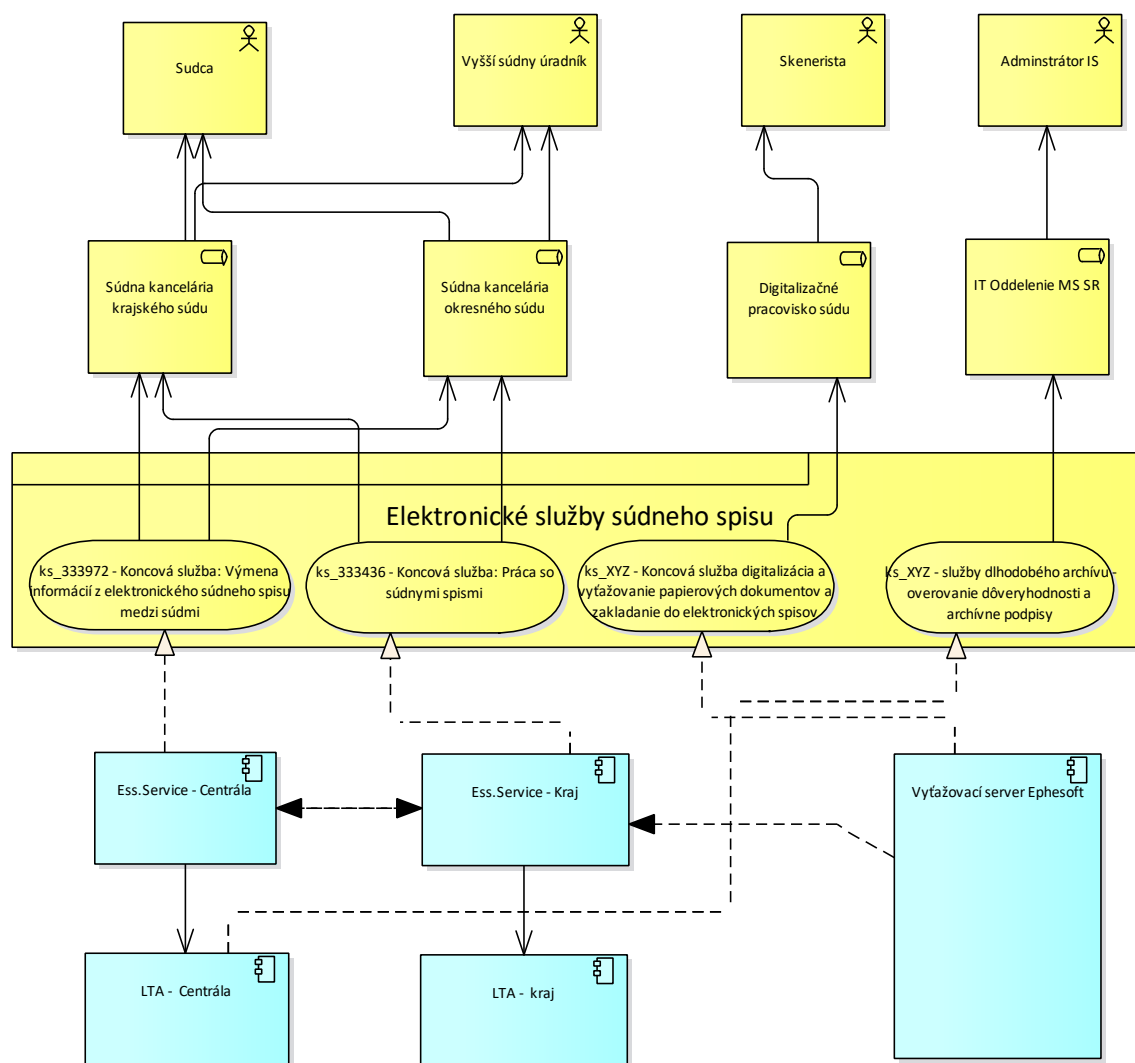
Klientska aplikácia úzko spolupracuje so serverom na lokálnom súde aj s centrálnym serverom na ministerstve, preto je nutné pripojenie na obidva servery počas práce. Nie je možná práca bez pripojenia, pretože nahrávky spolu s metaúdátami musia byť odoslané na server pre ďalšie spracovanie, aby bol celkový proces spracovania korektne ukončený.

Aplikácia je taktiež úzko naviazaná na externý systém, od ktorého čerpá dáta ku konkrétnemu pojednávaniu. Preto nie je možné aplikáciu používať bez spustenia z tohto externého systému.

Architektúra je podobne ako pri IS ESS decentralizovaná, t.j. každý kraj má jeden server, na ktorom sa zhromažďujú audionahrávky z jednotlivých klientov a posielajú sa do IS ESS.

Aplikačná a dátová architektúra IS ESS

Biznisový pohľad na architektúru IS ESS je na obrázku č. 1

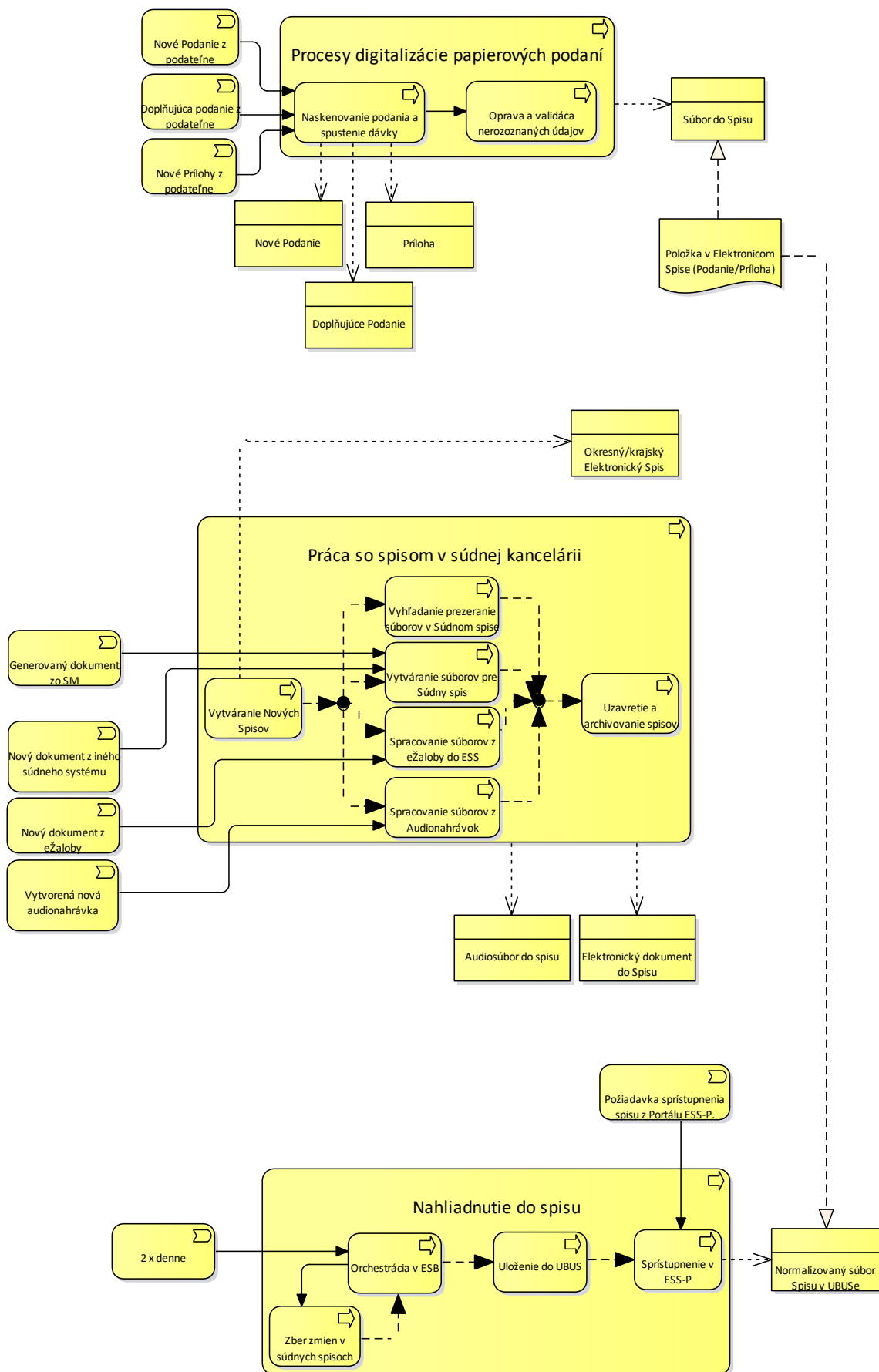


Obrázok č.1: Diagram obsahuje zoznam biznis služieb

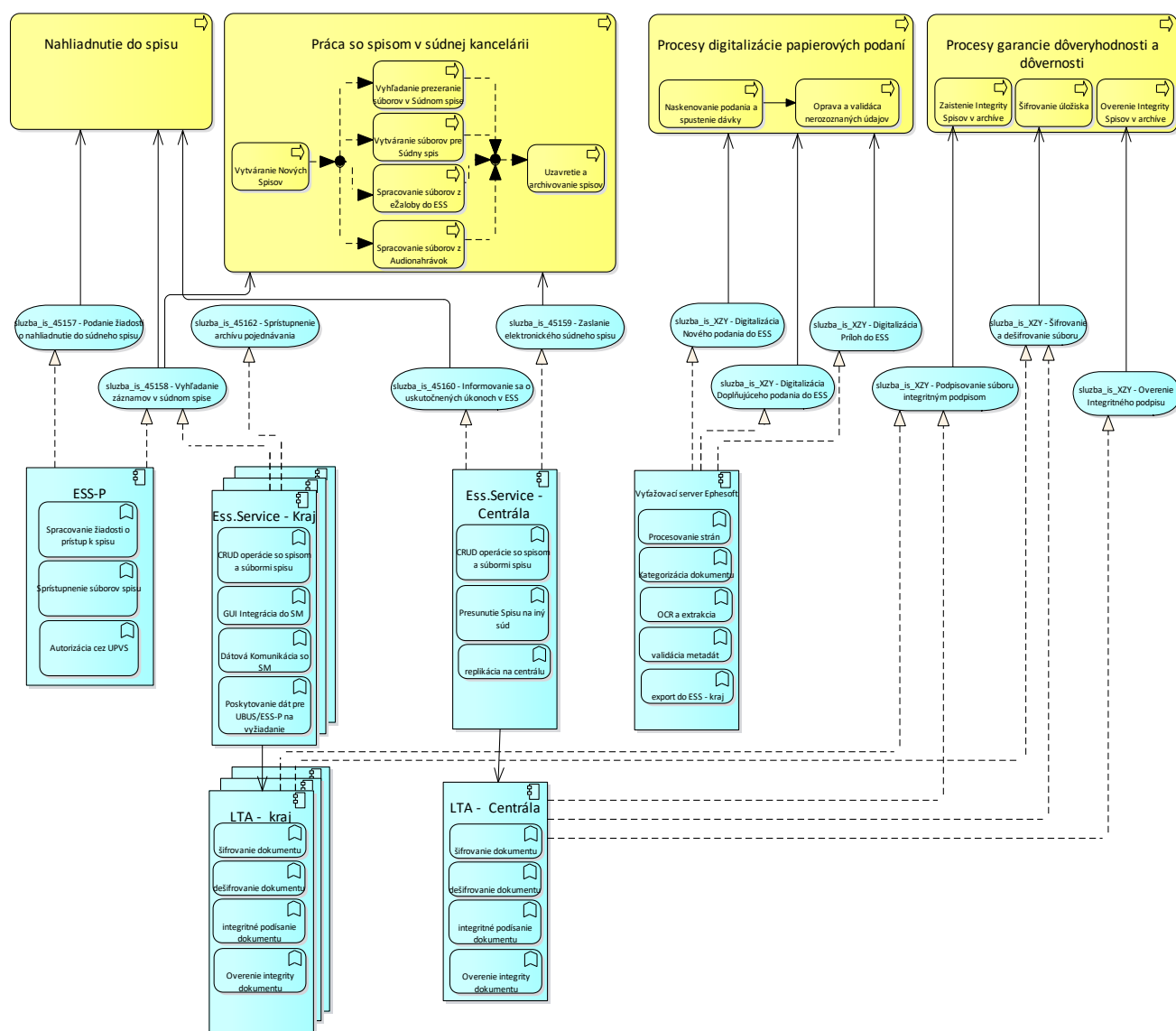
Pohľad na biznisové procesy v súčasnom stave

Diagram znázorňuje v hrubých rysoch rozbitie základných Procesov:

- Procesy digitalizácie podaní. V tomto procese je vidieť prácu s biznisovými objektami (v tomto prípade sú to 3 typy podaní, ktoré sa digitalizujú) a tiež s 3 typmi udalostí, ktoré procesy spúšťajú (zaregistrovania podania/prílohy na podateľni). Výsledkom je biznis objekt Súbor do Spisu, ktorý má význam vložky zakladanej do elektronického súdneho spisu.
- Procesy práce so spisom v súdnej kancelárii – v globále sa jedná o prácu buď s jednotlivými dokumentami, alebo so zvukovými nahrávkami mp3. Do elektronického súdneho spisu sú dokumenty zakladané z rôznych udalostí, ako napríklad dokumenty vzniknuté z eŽalôb, podania zo štátnych schránok, ale aj doklady, ktoré vznikajú priamo v súdnom manažmente.
- Procesy nahliadania do spisu a ich dekompozíciu na podprocesy a biznis funkcie s biznisovými objektami.



Obrázok: Business Process ViewPoint AS IS



Obrázok Application usage viewpoint AS IS

Pohľad na spoluprácu aplikácií v súčasnom stave

Diagram znázorňuje súčasný stav podnikovej architektúry na úrovni rezortu, konkrétne výšek komponentov okolo implementácie Elektronického Súdneho Spisu.

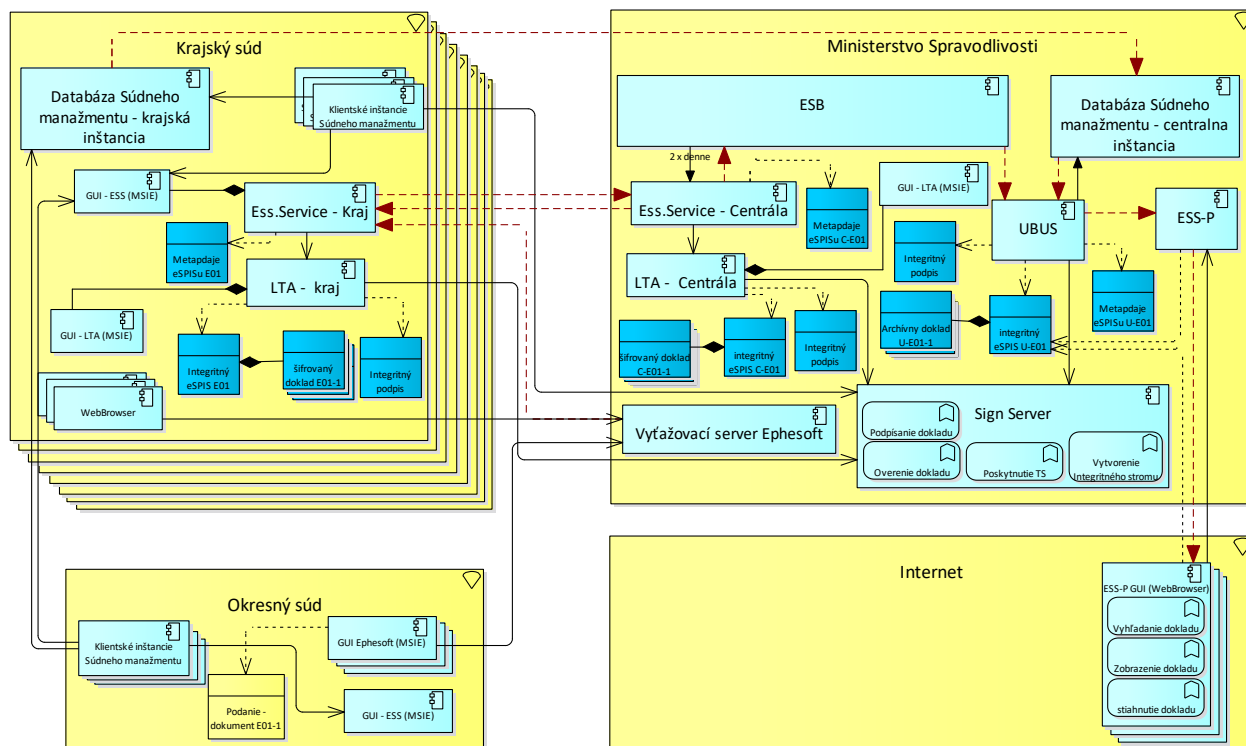


Figure 4: Application Cooperation ViewPoint AS IS

Integrácia na externé systémy

Externý systém	Cieľ integrácie
IAM MS SR	IAM je centrálny komponent pre identifikáciu a autentifikáciu Fyzických osôb, Právnických osôb a Informačných systémov.
Súdny manažment	Súdny manažment je IS pre sudcov a súdnych úradníkov. Z pohľadu ESS ide o kľúčový komponent, keďže celé konanie je vedené práve v SM.
UBUS	IS ESS má implementovaný UBUS adaptér, ktorý pri uložení dokumentu do spisu na centrálnej inštancii ESS automaticky odošle dokument aj jeho metaúdajmi do úložiska UBUS. Ak dokument už existuje modifikujú sa len jeho metaúdaje.
ESMO	Po úspešnom uložení dokumentu z centrálnej inštancie ESS do UBUS sa pre špecifické agendy notifikuje systém ESMO (Elektronický systém monitorovania osôb) a odošle sa informácie s ID dokumentu, ktorý do tejto agendy pribudol. Modul zároveň pri prenose dokumentu do UBUSu nastaví oprávnenia tak, aby si ich vedel systém IS ESMO prevziať.
Ephesoft	Zo systému Ephesoft sa do IS ESS krajských inštancií cez Web servis ukladajú naskenované a vytiahnuté dokumenty zo skenovacích pracovísk. Tieto sú ukladané priamo do príslušného spisu.
Audionahrávky	Zo systému Audionahrávky sa do ESS ukladajú audionahrávky z pojednávania. Tieto sú ukladané priamo do príslušného spisu.

Technologické komponenty IS ESS

Systém je navrhnutý na báze trojúrovňového modelu sieťovej architektúry.

Použitý systémový softvér v riešení IS ESS:

Operačné systémy a systémový SW	Typ SW	Počet inštancií
Microsoft Windows 2012 R2 EE Server	operačný systém	28
Microsoft SQL Server 2012	Databáza	9

HW pre krajské inštalácie a centrálu:

Server	Server montovateľný do racku, 1U, 1 procesor so skóre 13900 rozšíriteľný na 2 procesory, 32 GB pamäť	20 ks
Diskové pole	Pole s 4GB cache, 4x8GBps host ports,.	8 ks

Infraštruktúra

Produkčné a testovacie centrálného prostredia IS ESS sú umiestnené v dátovom centre ministerstva financií (Datacentrum Kopčianska v Bratislave). Krajské inštalácie sú umiestnené v datacentrách krajských súdov.

2. Služby podpory prevádzky

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

Rozšírený popis Služby:

- a) odstraňovanie Incidentov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- b) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov IS Objednávateľa, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS Objednávateľa,
- c) pravidelná denná kontrola funkčnosti IS Objednávateľa a jeho častí (monitorovanie systému),
- d) pravidelná kontrola nastavenia IS Objednávateľa podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS Objednávateľa,
- e) profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS Objednávateľa,
- f) denná kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- g) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS Objednávateľa,
- h) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Incidenty, ako aj stavy IS Objednávateľa, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Incidentov,
- i) plnenie povinností na úseku kybernetickej bezpečnosti,
- j) odovzdávanie znalostí a shadow maintenance počas posledných troch mesiacov trvania tejto Servisnej zmluvy.

2.1. Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS Objednávateľa, poskytované v rámci dohodnutého paušálu zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom systému pre správu požiadaviek a to v JIRA Objednávateľa ,
- b) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Incidentov,
- c) prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
- d) identifikácia Incidentu, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;
 - i. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení Incidentu– t.j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Incidentu; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Incidentom pre prevádzkové účely v rozsahu IS Objednávateľa,
 - ii. neutralizácia Incidentu znamená obnovenie fungovania HW komponentu, Komponentu alebo SW komponentu tvoriaceho IS Objednávateľa , alebo IS ako celku, alebo SW produktu
- e) poskytovanie konzultácií o Incidentoch,
- f) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
- g) projektové riadenie servisných činností,
- h) riešenie eskalácií,
- i) poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení,
- j) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS Objednávateľa, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
- k) profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
 - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
 - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
 - udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a používateľskej,
 - doručovanie komentovaných zdrojových kódov na pravidelnej báze a zároveň aj najneskôr 3 mesiace pred ukončením platnosti tejto zmluvy,
- l) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení,

- m) reportovanie zamerané na poskytovanie informácií o vykonaných činnostiach, ktoré sú vykonávané v rámci služieb podpory prevádzky
- n) plniť povinnosti súvisiace s dodržiavaním kybernetickej bezpečnosti v zmysle Prílohy č. 13 zmluvy,
- o) Shadow maintenance – riešenie Incidentov za účasti nového dodávateľa
- p) odovzdávanie znalostí – cieľom je odovzdávanie znalostí týkajúce sa poskytovaných Služieb novému poskytovateľovi
- | | | |
|--|---------|---------|
| Služieb, | činnosť | zahŕňa: |
| <ul style="list-style-type: none">- príprava a odovzdanie technickej dokumentácie, vrátane kompilačných príručiek, zdrojových kódov a všetkých použitých knižníc ;- úvodná inštrukcia tímu nového poskytovateľa Služieb;- informovanie tímu nového poskytovateľa Služieb o spôsobe poskytovania Služieb;- súčinnosť formou workshopu pri odovzdávaní zdrojových kódov, na ktorom Poskytovateľ jasne preukáže aktuálnosť zdrojových kódov a ich praktické spôsoby kompilácie a nasadenia | | |

2.2. Helpdesk

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

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

2.3. Postup pri riešení incidentov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási incident/požiadavku najmä v systéme JIRA na adrese <https://justicesk.atlassian.net/jira>, v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: spravodlivost@bsp.sk a/alebo telefonicky na na linku uvedenú Poskytovateľom. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje incident podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento incident v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v JIRA. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/incidentu. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť, čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo incidentu. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Incidentu. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v JIRA dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Incident a začne ich prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrovania bude pokračovať riešenie Incidentu.
3. Incident bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorit riešenia otvorených Incidentov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v JIRA.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí poskytnutie a funkčnosť riešenia v JIRA.
5. Všetky vyriešené požiadavky /incidenty Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v JIRA. Splnenie požiadavky/incidentu bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/incidentu najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/incidentu bude zaevidované priamo v JIRA. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/incidentu neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v JIRA. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu

neakceptuje vyriešenie požiadavky/incidentu a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/incidentu ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/incidentu za akceptované a JIRA vykoná mailovú notifikáciu.

6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň incidentu, doba neutralizácie Závažného incidentu a Nekritického incidentu sa predlžuje o dobu riešenia Kritického incidentu, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického incidentu definovaného príslušnou USP Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického incidentu nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických incidentov.

2.4. Parametre kvality poskytovanej služby

Reakčná doba Poskytovateľa na incident Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej úrovne spracovania požiadaviek. Poskytovateľ poskytuje Služby podpory prevádzky na základnej úrovni spracovania požiadaviek. Čas sa vždy meria od momentu, kedy je Incident zaznamenaný do systému JIRA alebo v prípade nedostupnosti systému JIRA od momentu nahlásenia Incidentu alternatívnym spôsobom v zmysle Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Incidentu emailom alebo nahlásením Incidentu telefonicky.

Dostupnosť služieb IS Objednávateľa:

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

Tabuľka č. 1

*Servisné okno je časový interval, počas ktorého sa vykonávajú plánované údržbové práce, plánované odstávky, aktualizácie, opravy a podobne. Tieto práce sú plánované tak, aby minimalizovali dopad na prerušenie práce v informačnom systéme a budú vykonávané v servisnom okne, prednostne vo vymedzených časoch, s výnimkou prác, ktoré je nutné vykonať počas dennej doby. Neodkladné plánované práce budú dohodnuté operatívne podľa potreby.

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

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

Typ požiadavky	Reakčná doba v pracovných hodinách	Doba Incidentu neutralizácie v pracovných hodinách	Doba trvalého vyriešenia v hodinách
Kritický Incident	2	8	120
Závažný Incident	4	16	240
Nekritický Incident	8	40	300

Tabuľka č. 2

Zľava z ceny

Výška zľavy	Hodnota Incidentov (x)
5 %	x>10
10 %	x>15
15 %	x>21
20 %	x>27
25 %	x>33

30 %	$x > 39$
35 %	$x > 45$
40 %	$x > 51$
45 %	$x > 57$
50 %	$x > 63$

Tabuľka č. 3

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

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

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

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
- nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov SW komponentu, SW produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
- v dôsledku výpadku fungovania HW komponentu, SW komponentu alebo SW produktu 3. strany, s výnimkou prípadov, ak k takémuto výpadku došlo z dôvodu porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle Servisnej zmluvy.

2.5. Akceptačné konanie

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

Report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky sa považuje za akceptovaný dňom jeho podpísania Objednávateľom. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísať report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky iba písomne s uvedením dôvodov. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia reportu (výkazu) o vykonaných Službách podpory prevádzky Objednávateľovi. Ak v uvedenej lehote Objednávateľ report (výkaz) ani nepodpíše, ani neodmietne podpísať s uvedením dôvodov, platí nevyvrátiteľná domnienka, že report (výkaz) sa považuje za podpísaný Objednávateľom a teda akceptovaný.

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

Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky:

Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS ESS, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.

Popis činností, ktoré sa vykonali:

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

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

3. Služby rozvoja

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

3.1. Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na Služby rozvoja. Ak je predmetom požiadavky Služba, ktorá má byť financovaná z prostriedkov Európskej únie, Objednávateľ túto skutočnosť uvedie v popise požiadavky na zmenu.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2. Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v objednávke a jej prílohách. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom

a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet Defektov
Kritická	Defekt s dopadom na základné funkcionality IS ESS, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS ESS, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS ESS, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

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

3.3. Akceptačné konanie

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

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

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

3.4. Hodnotenie kvality poskytnutej služby

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

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

- Neakceptované – výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.
- Akceptované – výstupom je podpísanie akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevyší

stanovené limity. Nevyliešené defekty (v rámci limitov) sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v lehote dohodnutej oprávnenými osobami Zmluvných strán. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný defekty (kategórie - normálna) odstrániť do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu.

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

Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na Služby rozvoja

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

Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov	
Číslo zmeny	
Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	
Rozsah prácnosti implementácie zmeny:	
Návrh implementácie požiadavky:	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia:	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> • <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i> • <i>Návrh termínov testovania</i> • <i>Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie</i>
Požadovaná súčinnosť interných pracovníkov Objednávateľa:	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č.4a– Formulár Cenová kalkulácia

Cenová ponuka	
Číslo Zmeny:	
Predmet cenovej ponuky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č.4b– Formulár Objednávka na Služby rozvoja

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

Príloha č.5 – Formulár Plán realizácie zmeny

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

Príloha č. 6– Formulár Akceptačný protokol Služieb rozvoja

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

Popis predmetu akceptácie

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

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

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

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

Report činností

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

podpis oprávnenej osoby
Objednávateľa

podpis oprávnenej osoby
Poskytovateľa

Report o profylaktických činnostiach

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

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

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

Cenník Služieb podpory prevádzky

P.č.	Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
1.	Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky	mesiac	48	19 000,00	23 370,00	912 000,00	23	209 760,00	1 121 760,00
	Spolu:	mesiac	48	19 000,00	23 370,00	912 000,00	23	209 760,00	1 121 760,00

Cenník Služieb rozvoja

P.č.	Pozícia	Merná jednotka	Predpokladané množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za predpokladané množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za predpokladané množstvo v EUR vrátane DPH
1.	IT analytik	MD	80	320,00	393,60	25 600,00	23	5 888,00	31 488,00
2.	IT architekt	MD	80	320,00	393,60	25 600,00	23	5 888,00	31 488,00
3.	Kybernetická bezpečnosť	MD	24	320,00	393,60	7 680,00	23	1 766,40	9 446,40
4.	Podpora	MD	32	200,00	246,00	6 400,00	23	1 472,00	7 872,00
6.	Programátor/Vývojár	MD	240	250,00	307,50	60 000,00	23	13 800,00	73 800,00
7.	Školiteľ	MD	32	200,00	246,00	6 400,00	23	1 472,00	7 872,00
8.	Špecialista	MD	120	250,00	307,50	30 000,00	23	6 900,00	36 900,00
9.	Tester	MD	80	200,00	246,00	16 000,00	23	3 680,00	19 680,00
10.	Vedúci projektu	MD	80	320,00	393,60	25 600,00	23	5 888,00	31 488,00
11.	IT dohľad/QA	MD	32	200,00	246,00	6 400,00	23	1 472,00	7 872,00
Spolu:									257 906,40

Celková cena za predmet zmluvy

Celková cena za predmet zmluvy v EUR	Cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena v EUR vrátane DPH
	1 121 680,00	23	257 986,40	1 379 666,40

1. MD manday – človekodňová sadzba; 8 hodín

Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ (v rozsahu: obchodné meno, sídlo, IČO, štát)	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)	Predmet subdodávky	Podiel subdodávok	
				uvedených v %	uvedených v EUR s DPH*
1.	Plaut Slovensko, s.r.o. Dvořákovo nábrežie 4 811 02 Bratislava IČO: 35785284 Slovensko	Mgr. V. [REDACTED] S. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	experti	10%	112 176,00
2.					
3.					

Príloha č. 10 – Zoznam kľúčových expertov

Kľúčový expert č. 1 Projektový manažér

identifikácia experta: Ing. M. [redacted] P. [redacted]

Kľúčový expert č. 2 –Analytik

identifikácia experta: Mgr. M. [redacted] K. [redacted]

Kľúčový expert č. 3 – Architekt

identifikácia experta: Ing. P. [redacted] V. [redacted]

Kľúčový expert č. 4 – Databázový špecialista

identifikácia experta: M. [redacted] F. [redacted]

Kľúčový expert č. 5 - Konzultant pre podporu riadenia prevádzky

identifikácia experta: Ing. R. [redacted] J. [redacted]

Kľúčový expert č. 6 –Expert pre IT bezpečnosť

identifikácia experta: Mgr. Š. [redacted] R. [redacted]

Príloha č. 11 – JIRA

Pre IS ESS bude plniť úlohu systému pre správu požiadaviek – systém JIRA poskytnutý Objednávateľom.

Popis systému:

- spracovanie požiadaviek a Incidentov
- servicedesk

Možnosti zadávania požiadaviek, Incidentov a otázok prostredníctvom:

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

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

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

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xls.

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

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

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

Príloha č. 12 – Klasifikácia vád

1. Klasifikácia Vád

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

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

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

2. Doby v súvislosti s odstraňovaním vád

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

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

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

Kategória vady	Doby	Požadované doby pre IS ESS
Vada prvej úrovne (A)	Reakčná doba	2 hodiny
	Doba neutralizácie vady	8 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	120 hodín
Vada druhej úrovne (B)	Reakčná doba	4 hodín
	Doba neutralizácie vady	16 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	240 hodín
	Reakčná doba	8 hodín

Vada tretej úrovne (C)	Doba neutralizácie vady	40 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	300 hodín

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

Príloha č. 13 – Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností

Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností

(ďalej len „Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení“) uzatvorená v zmysle § 19 ods. 2 a 3 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 69/2018 Z. z.“)

Článok 1

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

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostné politiky Objednávateľa ako prevádzkovateľa kritickej základnej služby v zmysle požiadaviek zákona č. 69/2018 Z. z. a príslušných vyhlášok Národného bezpečnostného úradu upravujúcich problematiku kybernetickej bezpečnosti.
- 2) Poskytovateľ sa zaväzuje aktualizovať bezpečnostný projekt IS Objednávateľa, v prípade realizácie významných zmien napríklad architektúry, topológie, funkčnosti IS Objednávateľa alebo v prípade zmeny legislatívy v oblasti kybernetickej bezpečnosti, v súlade s bezpečnostnou stratégiou a bezpečnostnými politikami Objednávateľa, zo všeobecne akceptovaných štandardov riadenia informačných technológií, ktoré vychádzajú z uznaných technických noriem a relevantnými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, s predpismi Európskej únie, najmä v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/1148 zo 6. júla 2016 o opatreniach na zabezpečenie vysokej spoločnej úrovne bezpečnosti sietí a informačných systémov v Únii, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 z 23. júla 2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zrušení smernice 1999/93/ES a zákonom č. 69/2018 Z. z. Bezpečnostný projekt informačného systému verejnej správy sa vypracúva v súlade s § 23 ods. 1 zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v spojitosti s vyhláškou 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 tvorí súčasť bezpečnostnej dokumentácie.
- 3) Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť sa najmä so smernicou 17/2024 Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky o stratégii kybernetickej bezpečnosti v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, so smernicou 1/2025 o organizácii kybernetickej bezpečnosti v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, so smernicou 5/2025 o riadení rizík v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, so smernicou 7/2025 o pravidlách správania a dobrej praxe a o označovaní informácií v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, smernicou 2/2025 o riadení dodávateľských vzťahov a o riadení súladu v kybernetickej bezpečnosti v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, smernicou 3/2025 o riadení vývoja a údržby v oblasti informačno-komunikačných technológií v kybernetickej bezpečnosti v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, smernicou 4/2025 o riadení a prevádzke informačno-komunikačných technológií v oblasti kybernetickej bezpečnosti v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, smernicou 6/2025 o riadení kontinuity procesov a činností v kybernetickej bezpečnosti v rezorte Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky (ďalej len „bezpečnostná politika“), a postupovať pri poskytovaní Služieb podľa uvedených smerníc.
- 4) Poskytovateľ si je vedomý toho, že bezpečnostná politika Objednávateľa sa môže priebežne meniť a dopĺňať tak, aby zodpovedala aktuálnym bezpečnostným opatreniam, aktuálnemu stavu sietí a informačných systémov Objednávateľa a aktuálnym hrozbám dotýkajúcich sa Poskytovateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na kritickú základnú službu Objednávateľa. Objednávateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Poskytovateľa s aktualizovanou bezpečnostnou politikou s dôrazom na zmeny v nej uvedené, pričom následne je Poskytovateľ povinný plniť povinnosti podľa predchádzajúceho bodu vo vzťahu k zmenenej alebo doplnenej bezpečnostnej politike.
- 5) Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak zapojí subdodávateľa do poskytovania Služieb, všetky služby poskytované subdodávateľom musia byť poskytované v zhode s podmienkami poskytovania služieb a bezpečnostnými podmienkami uvedenými v tejto Zmluve o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení.

- 6) IS ESS je pripojený do centrálného prvku monitoringu bezpečnosti Obstarávateľa SIEM. Za monitoring a správu centrálného prvku monitoringu bezpečnosti SIEM je zodpovedný Obstarávateľ.
- 7) Poskytovateľ sa zaväzuje, že:
- bude chrániť všetky údaje a informácie, ktoré mu poskytne Objednávateľ,
 - prijme a bude dodržiavať všeobecné bezpečnostné opatrenia podľa STN 150EN ISO/IEC 27002:2022 (Informačná bezpečnosť, kybernetická bezpečnosť a ochrana súkromia. Riadenie informačnej bezpečnosti) v rozsahu špecifikovanom v bezpečnostných politikách Objednávateľa,
 - prijme a bude dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblastiach podľa § 20 ods. 3 zákona č. 69/2018 Z. z. v rozsahu podľa vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení, a v rozsahu špecifikovanom v bezpečnostných politikách Objednávateľa,
 - pred začatím poskytovania Služieb a pred pridelením prístupových práv potrebných na poskytovanie Služieb oznámi Objednávateľovi personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti pri poskytovaní Služieb, formou zoznamu pracovných rolí, ktoré majú mať prístup k informáciám a údajom Objednávateľa ako prevádzkovateľa základnej služby,
 - bude bezodkladne informovať Objednávateľa o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorí vykonávajú činnosti spojené s poskytovaním Služieb,
 - oboznámi svojich zamestnancov a iné osoby realizujúce činnosti spojené s poskytovaním Služieb s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
 - oboznámi svojich zamestnancov a iné osoby realizujúce na jeho strane činnosti spojené s poskytovaním Služieb a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinností:
 - ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z., s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre Objednávateľa do styku; pričom povinnosť mlčanlivosti trvá počas trvania pracovného pomeru, ako aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
 - zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z., s ktorými počas práce na projekte prídu do styku, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu k Poskytovateľovi strane; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, zdokumentovať všetky zásahy do IKT Objednávateľa podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Objednávateľa,
 - rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Objednávateľa a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte,
 - rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Objednávateľom,
 - po ukončení zmluvného vzťahu vrátiť Objednávateľovi bezodkladne, maximálne do 30 dní všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a bezpečne zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
 - strpí výkon kontrolných činností a auditu zo strany Objednávateľa v súlade s § 29 zákona č. 69/2018 Z. z. a vyhláškou č. 362/2018 Z. z. spravidla jedenkrát za dva roky; v prípade podozrenia na závažné porušenie pravidiel kybernetickej bezpečnosti kedykoľvek počas trvania práv a povinností vyplývajúcich zo Servisnej zmluvy,
 - poskytne potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit správy a podpory IS a aplikácií, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte,
 - poskytne potrebnú súčinnosť Objednávateľovi v prípade vykonávaného auditu správy a podpory IS Objednávateľa, aplikácií a IKT, ak tieto súvisia s poskytovaním Služieb,
 - ak pri poskytovaní Služieb dôjde k vývoju a aktualizácii IS Objednávateľa, resp. IKT Objednávateľa, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa, platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 69/2018 Z. z., zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a súvisiacich výnosov osobitných predpisov a neaplikuje nepožadované alebo neschválené funkcie do IS Objednávateľa. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvného vzťahu,
 - poskytne potrebnú súčinnosť v prípade realizácie penetračných testov IS Objednávateľa a bezodkladne, po dohode s Objednávateľom, odstráni zistené nedostatky.

- 8) Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr ku dňu ukončenia zmluvného vzťahu udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby na Objednávateľa, ktorý je prevádzkovateľom základnej služby podľa § 9 ods. 2 písm. p) Vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení. Závazok Poskytovateľa ostáva v platnosti aj po ukončení zmluvného vzťahu v zmysle čl. 6 Servisnej zmluvy.

Článok 2

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

- 1) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby sa jeho zamestnanci a iné osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu tejto Servisnej zmluvy pre Objednávateľa, prihlasovali do IS Objednávateľa a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo IS. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii Objednávateľa (prostredníctvom bezpečnostného manažéra a Oprávnenej osoby, a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu. Zamestnanec tretej strany má vopred pridelenú rolu a prístupové oprávnenia potrebné na výkon jeho činnosti. Zamestnanec Poskytovateľa nesmie vykonávať iné činnosti, ako sú definované v jeho roli. Prístupové práva zamestnancov Poskytovateľa k informáciám a prostriedkom na ich spracovanie budú po ukončení pracovnoprávného pomeru, zmluvy alebo dohody odňaté alebo upravené. Poskytovateľ zabezpečí popis nastavenia procesov pri presune práv, povinností a zodpovedností vo vzťahu ku kybernetickej bezpečnosti.
- 2) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia. Všetky činnosti privilegovaných používateľov v IS Objednávateľa musia byť logované a archivované neobmedzenú dobu. Logy musia byť dostupné odborom auditu a organizačnému útvaru zabezpečujúcemu kybernetický bezpečnostný incident Objednávateľa.
- 3) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, že jeho zamestnanec a iná osoba realizujúca činnosti na jeho strane spojené s plnením Servisnej zmluvy, nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené Objednávateľom (prostredníctvom bezpečnostného manažéra a Oprávnenej osoby). Používanie IS Objednávateľa a IKT ministerstva tretími stranami pred i po uvedení do prevádzky musia byť monitorované, logované a evidované.
- 4) Pri práci s heslami je Poskytovateľ povinný dodržiavať nasledovné zásady:
 - a. pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Objednávateľa upravuje príslušný Garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
 - b. používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objednávateľa, podľa ktorých heslo:
 - musí mať dĺžku minimálne 15 znakov,
 - musí sa skladať minimálne z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a špeciálnych znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
 - nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
 - nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
 - nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
 - pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- 5) Ak to aplikácia alebo IS Objednávateľa dovoľuje, musí byť prvotné heslo, ktoré bolo zamestnancovi Poskytovateľa na prístup do tejto aplikácie alebo IS Objednávateľa pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- 6) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby zamestnanec Poskytovateľa a iná osoba na strane Poskytovateľa realizujúca činnosti spojené s plnením Servisnej zmluvy, ručila za dôvernosť a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedala za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS Objednávateľa s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- 7) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí Poskytovateľ okamžite informovať Objednávateľa a nahlásiť udalosť ako kybernetický bezpečnostný incident.

- 8) Po ukončení práce je zamestnanec Poskytovateľa a iná osoba na strane Poskytovateľa realizujúca činnosti spojené s plnením Servisnej zmluvy, povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu s výnimkou prípadu, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená Objednávateľom (prostredníctvom bezpečnostného manažéra).

Článok 3

Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov Poskytovateľa do IS Objednávateľa

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

Článok 4

Hlásenie a vyšetrovanie kybernetických bezpečnostných incidentov

- 1) Poskytovateľ je povinný závažný kybernetický incident, podozrenie na kybernetický bezpečnostný incident alebo skutočnosť majúcu vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti hlásiť Národnému bezpečnostnému úradu prostredníctvom jednotného informačného systému kybernetickej bezpečnosti a súčasne Objednávateľovi prostredníctvom emailovej adresy ms.okbaoou.zam@justice.sk a servicedesk.mssr@justice.sk v zmysle požiadaviek zákona č. 69/2018 Z. z. a príslušných vyhlášok Národného bezpečnostného úradu. Súčasne je Poskytovateľ povinný hlásiť významnú kybernetickú hrozbu, o ktorej sa dozvie, udalosť odvrátenú v poslednej chvíli, ktorá by mohla spôsobiť závažný kybernetický bezpečnostný incident a zraniteľnosť, ktorá môže byť zneužitá na spôsobenie závažného kybernetického bezpečnostného incidentu a Objednávateľ ako prevádzkovateľ základnej služby ju nevie efektívne odstrániť alebo minimalizovať riziko jej zneužitia.
- 2) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý jeho zamestnanec a iné subjekty na jeho strane realizujúce akékoľvek činnosti v súvislosti s plnením tejto Servisnej zmluvy, poskytl Objednávateľovi potrebnú súčinnosť pri hlásení a vyšetrovaní kybernetických bezpečnostných incidentov.
- 3) Po vzniku kybernetického bezpečnostného incidentu Poskytovateľ nesmie vykonávať aktivity, ktoré by mohli viesť k mareniu či pozmeňovaniu dôkazov, bráneniu v získavaní dôkazov ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov. Tým nie je dotknutá povinnosť vykonávať zmeny odvracajúce priamo hroziace nebezpečenstvo fatálneho poškodenia systému.

Príloha č. 14 - Zmluva o spracúvaní osobných údajov v mene prevádzkovateľa

**Zmluva o spracúvaní osobných údajov
v mene prevádzkovateľa**

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

1. Predmet zmluvy

- 1.1. Zmluvné strany konštatujú, že pri realizácii tejto Servisnej zmluvy dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb, vo vzťahu ku ktorým má Objednávateľ postavenie prevádzkovateľa osobných údajov (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) a Poskytovateľ postavenie sprostredkovateľa osobných údajov (ďalej len „**Sprostredkovateľ**“) v zmysle čl. 4 ods. 7 a 8 nariadenia 2016/679 a v zmysle § 5 písm. o) a p) zákona č. 18/2018 Z. z. Zmluvné strany sa dohodli, že touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov sa bude riadiť akékoľvek spracúvanie osobných údajov Sprostredkovateľom pre Prevádzkovateľa, a to vrátane spracúvania, ktoré môže nastať v budúcnosti na základe novo uzatvorených dodatkov k tejto Servisnej zmluve medzi Prevádzkovateľom a Sprostredkovateľom. V prípade legislatívnych zmien alebo v prípade zmien v rozsahu alebo v obsahu plnenia týkajúceho sa spracúvania osobných údajov sa zmluvné strany zaväzujú uzatvoriť dodatok k tejto Servisnej zmluve, ktorého predmetom bude nevyhnutná zmena tejto Prílohy č. 14, resp. v prípade potreby aj iných častí Servisnej zmluvy.
- 1.2. Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tejto Servisnej zmluvy a výhradne za účelmi z nej vyplývajúcimi, a to na základe pokynov Prevádzkovateľa. Toto poverenie sa vzťahuje aj na Sprostredkovateľovho ďalšieho Sprostredkovateľa (ďalej len „**Subsprostredkovateľ**“) zapojeného v súlade s čl. 7 tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov.
- 1.3. Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v rozsahu záväzkov spracúvania – účely a prostriedky spracúvania podľa čl. 28 ods. 3 nariadenia 2016/679 špecifikovanom nasledovne:
 - 1.3.1. **Kategórie dotknutých osôb:** najmä sudcovia a zamestnanci súdov, strany sporu eventuálne účastníci konania, žalobcovia a ich právni zástupcovia, žalovaní a ich právni zástupcovia, prokurátori, prekladatelia, znalci, tlmočníci, stále rozhodcovské súdy, správcovia, dražobníci, exekútori, mediátori, mediačné centrá (štatutári a zamestnanci), mediačné vzdelávacie inštitúcie (štatutári a zamestnanci), notári, probační a mediační úradníci, rozhodcovia, osoby uvedené v registri diskvalifikácií, sudcovia, vyšší súdni úradníci, iné osoby s ktorými sa koná v súdnych konaniach a iné zúčastnené osoby, žiadateľ o riešenie incidentného stavu a iné osoby, ktoré ustanoví osobitný predpis.
 - 1.3.2. **Typ osobných údajov:** meno, priezvisko, rodné priezvisko, pohlavie, dátum narodenia, rodné číslo, podpis, trvalé bydlisko, prechodné bydlisko, kontaktný e-mail a telefón, údaje evidované v elektronickom súdnom spise súvisiace priamo alebo nepriamo so súdnymi konaniami, údaje z audio nahrávok zo súdnych pojednávaní, schopnosti a kompetencie fyzickej osoby, vzdelanie a odborné certifikácie, informácie o profesii a pracovnom pomere, charakteristiky fyzickej osoby, demografické údaje, národnosť a občianstvo, identita fyzickej osoby, štátna identifikácia, identifikačné číslo, prihlasovacie údaje pre online prístup a overenie, údaje o online pripojení a sieťovej konektivite, online identifikátor, IČO, DIČ, IBAN, ID zastupovania, technologické identifikátory a telefonické služby.

- 1.3.3.Účel a predmet spracúvania:** Účel Prevádzkovateľ definoval: „Poskytovanie systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Elektronický súdny spis (IS ESS), Modul IS ESS, Modul DS – LTA, Modul skenovanie (predtým modul Ephesoft), Modul Audionahrávky“.
- Predmetom spracúvania osobných údajov je plnenie povinností zo Servisnej zmluvy a to služieb spojených s prevádzkou, údržbou, podporou a rozvojom IS ESS (najmä vývoj a rozvoj softvéru, testovanie, logovanie, riešenie incidentov a rámci toho prípadné nahliadnutie a oboznámenie sa s osobnými údajmi) s cieľom zabezpečiť systémovú a aplikačnú podporu Informačného systému Elektronický súdny spis (IS ESS).
- 1.3.4.Rozsah a povaha spracúvania:** Spracúvanie osobných údajov je na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa vykonávané v rozsahu plnenia povinností Sprostredkovateľa na základe a v súlade so Servisnou zmluvou (najmä vývoj a rozvoj softvéru, testovanie, logovanie, riešenie incidentov a rámci toho prípadné nahliadnutie a oboznámenie sa s osobnými údajmi) s cieľom zabezpečiť systémovú a aplikačnú podporu Informačného systému Elektronický súdny spis (IS ESS).
- 1.3.5.Doba spracúvania:** Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje po dobu trvania práv a povinností Prevádzkovateľa a teda po dobu trvania tejto Servisnej zmluvy. Osobné údaje spracúvané pri výkone zabezpečenia systémovej a aplikačnej podpory (napr. testovanie, riešenie incidentov, atď.) sú spracúvané maximálne 1 kalendárny rok a archivované maximálne 2 kalendárne roky. Zmluvné strany konštatujú, že Sprostredkovateľom logované osobné údaje sa dvakrát ročne k 31.1. a 31.7. protokolárne odovzdajú Prevádzkovateľovi. Sprostredkovateľ logy spracúva maximálne jeden kalendárny rok, pričom dvakrát do roka do 30 kalendárnych dní po protokolárnom prebratí Prevádzkovateľom logy staršie ako 6 mesiacov Sprostredkovateľ trvalo zlikviduje. Osobné údaje spracúvané súdmi pri výkone súdnej moci sú spracúvané po dobu určenú Vyhláškou Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 543/2005 Z. z. o Spravovacom a kancelárskom poriadku pre okresné súdy, krajské súdy, Špecializovaný trestný súd a vojenské súdy v Prílohe č. 10. Osobné údaje spracúvané ministerstvom sú spracúvané po dobu určenú Smernicou 20/2017 Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky z 2. júna 2017 č. 45504/2017-110, ktorou sa vydáva registratúrny poriadok Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky.
- 1.3.6.Účely a prostriedky spracúvania osobných údajov na základe tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov** sú vždy určované a stanovené Prevádzkovateľom a aktualizované v zmysle osobitného predpisu.

2. Podmienky spracúvania a ochrana osobných údajov

- 2.1.** Sprostredkovateľ je povinný postupovať pri spracúvaní osobných údajov v súlade so Servisnou zmluvou, s touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov, s nariadením 2016/679, so zákonom č. 18/2018 Z. z. s pokynmi Prevádzkovateľa, ak boli vydané v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať osobné údaje výlučne pre účel a v rozsahu v zmysle tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov a pri spracúvaní postupovať s riadnou starostlivosťou. Sprostredkovateľ je povinný dbať na to, aby žiadna dotknutá osoba neutrpela ujmu na svojich právach, najmä práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti, a taktiež dbať na ochranu dotknutých osôb pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života a zaistiť všetky práva dotknutých osôb, ktoré je z pozície Sprostredkovateľa povinný zaistiť podľa platných a účinných právnych predpisov.
- 2.2.** Sprostredkovateľ nie je oprávnený osobné údaje dotknutých osôb ním spracúvané alebo jemu sprístupnené spracúvať nad rámec účelu stanoveného touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov alebo platnými právnymi predpismi, pokiaľ toto nie je nevyhnutné k plneniu jeho povinností podľa tejto Servisnej zmluvy (napr. testovanie, riešenie incidentov, logovanie).

- 2.3. Sprostredkovateľ je povinný umožniť Prevádzkovateľovi vykonať audit, ako aj kontrolu dodržiavania povinností v zmysle tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov a v zmysle čl. 28 ods. 3 písm. h) nariadenia 2016/679.
- 2.4. Sprostredkovateľ vedie záznamy o všetkých kategóriách spracovateľských činností vykonávaných pre Prevádzkovateľa v súlade s čl. 30 ods. 2 nariadenia 2016/679 a v súlade s § 37 zákona č. 18/2018 Z. z.
- 2.5. Pokiaľ Sprostredkovateľ zistí, že Prevádzkovateľ porušuje povinnosti stanovené nariadením 2016/679 alebo zákonom č. 18/2018 Z. z. odo dňa jeho účinnosti, je povinný ho na to bezodkladne upozorniť.
- 2.6. V prípade, kedy je zo strany Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky alebo iného správneho orgánu vykonaná kontrola spracúvania osobných údajov Sprostredkovateľom, či v prípade zahájenia správneho konania zo strany Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky alebo iného správneho orgánu vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov Sprostredkovateľom v zmysle tejto Zmluvy, je Sprostredkovateľ povinný túto skutočnosť okamžite oznámiť Prevádzkovateľovi a poskytnúť mu všetky informácie o priebehu a výsledkoch tejto kontroly, resp. priebehu a výsledkoch takeého konania.
- 2.7. Povinnosti Sprostredkovateľa týkajúce sa spracúvania osobných údajov sa Sprostredkovateľ zaväzuje plniť počas trvania a aj po ukončení tejto Servisnej zmluvy, ak z ustanovení tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov vyslovene nevyplýva inak.
- 2.8. V prípade ukončenia Servisnej zmluvy je Sprostredkovateľ ku dňu ukončenia Servisnej zmluvy povinný odovzdať Prevádzkovateľovi protokolárne všetky hmotné nosiče obsahujúce osobné údaje a zlikvidovať osobné údaje alebo vrátiť Prevádzkovateľovi osobné údaje po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa a trvalo zničiť existujúce kópie u Sprostredkovateľa, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov. V prípade ukončenia tejto Servisnej zmluvy takým spôsobom, pri ktorom Sprostredkovateľ nevie o jej ukončení najmenej 30 dní vopred je Sprostredkovateľ povinný splniť povinnosti podľa predchádzajúcej vety v lehote do 30 dní dni ukončenia tejto Servisnej zmluvy. Uvedená povinnosť Sprostredkovateľa sa nevzťahuje na prípady, v ktorých by to bolo v rozpore so zákonom ustanovenou dobou uchovávania údajov alebo inou právnou povinnosťou ustanovenou všeobecne záväznými právnymi predpismi, od ktorých sa zmluvné strany nemôžu odchýliť. Sprostredkovateľ sa zaväzuje o takej skutočnosti Prevádzkovateľa informovať. Ak Sprostredkovateľovi vznikne povinnosť vrátiť alebo zlikvidovať osobné údaje, Sprostredkovateľ vráti alebo zlikviduje všetky osobné údaje spracúvané v mene Prevádzkovateľa, ako aj všetky deriváty vytvorené spracúvaním osobných údajov alebo na základe jeho výsledkov. Sprostredkovateľ na žiadosť Prevádzkovateľa písomne potvrdí likvidáciu alebo vrátenie osobných údajov v ich plnom rozsahu.

3. Technické a organizačné zásady spracúvania

- 3.1. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť riadnu technickú a organizačnú ochranu spracúvaných osobných údajov v súlade s preukázateľnými pokynmi Prevádzkovateľa a požiadavkami uloženými mu nariadením 2016/679 a zákonom č. 18/2018 Z. z. tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky stanovené osobitnými predpismi.
- 3.2. Sprostredkovateľ so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania osobných údajov, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, je povinný pri spracúvaní osobných údajov zaistiť ochranu osobných údajov minimálne na takej úrovni, aby boli prijaté a dodržané primerané technické a organizačné opatrenia a prijaté záruky na ich dodržiavanie s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú takýmto rizikám. Pri posudzovaní primeranej úrovne bezpečnosti sa prihliada predovšetkým na riziká, ktoré predstavujú incidenty najmä v dôsledku náhodného alebo nezákonného zničenia, straty, neoprávneného alebo náhodného prístupu k osobným údajom, úplnej alebo čiastočnej zmeny osobných

údajov, neoprávneného poskytnutia, prenosu osobných údajov, neodborného uchovávaní, alebo neoprávneného prístupu k takýmto osobným údajom, alebo k inému neoprávnenému spracúvaniu v rozpore s touto Zmluvou. Sprostredkovateľ zároveň použije také opatrenia, ktoré umožnia určiť a overiť, ako boli osobné údaje spracúvané a prípadne komu boli osobné údaje poskytnuté alebo kam boli prenesené.

3.3. Sprostredkovateľ sa zaväzuje za účelom ochrany osobných údajov zaistiť najmä, že:

3.3.1. prístup k osobným údajom bude umožnený výlučne povereným osobám podľa článku 6.1. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov a výlučne pre účely spracúvania osobných údajov v rozsahu a za účelom stanoveným touto Zmluvou o spracúvaní osobných údajov, naskenovanú kópiu poverenia každej poverenej osoby Sprostredkovateľ poskytne Prevádzkovateľovi bezodkladne prostredníctvom emailu,

3.3.2. pri spracúvaní osobných údajov v elektronickej podobe bude ochrana osobných údajov vhodným spôsobom zabezpečená,

3.3.3. pri spracúvaní osobných údajov v inej než v elektronickej podobe budú osobné údaje uchované v miestnostiach s vhodnou úrovňou zabezpečenia.

3.4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje na základe písomnej žiadosti Prevádzkovateľa prijať v primeranej lehote ďalšie vhodné a primerané záruky za účelom technického a organizačného zabezpečenia osobných údajov, najmä prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom.

3.5. Sprostredkovateľ sa zaväzuje dokumentovať prijaté a vykonané technicko-organizačné opatrenia k zaisteniu ochrany osobných údajov v súlade s osobitnými predpismi, pričom zaistí, kontroluje a zodpovedá najmä za:

3.5.1. plnenie pokynov na spracúvanie osobných údajov poverenými osobami podľa článku 6.1. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, ktoré majú prístup k osobným údajom,

3.5.2. zabránenie neoprávneným osobám pristupovať k osobným údajom a k prostriedkom ich spracúvania,

3.5.3. zabránenie neoprávnenému spracúvaniu záznamov, najmä čítaniu, vytváraniu, kopírovaniu, prenosu, úprave alebo vymazaniu záznamov obsahujúcich osobné údaje,

3.5.4. opatrenia, ktoré umožnia určiť a overiť, ako boli osobné údaje spracúvané.

3.6. V prípade zistenia porušenia povinností podľa tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov je Sprostredkovateľ povinný zaistiť stav zodpovedajúci jeho povinnostiam a vykonať potrebné opatrenia bezodkladne potom, čo zistí, že povinnosti porušuje.

3.7. V oblasti automatizovaného spracúvania osobných údajov je Sprostredkovateľ v rámci opatrení podľa predchádzajúcich odsekov povinný rovnako:

3.7.1. zaistiť, aby systémy na automatizované spracúvanie osobných údajov používali iba poverené osoby podľa čl. 6.1. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov,

3.7.2. zaistiť, aby fyzické osoby oprávnené k používaniu systémov na automatizované spracúvanie osobných údajov mali prístup iba k osobným údajom zodpovedajúcim povereniu týchto osôb,

3.7.3. zabrániť neoprávnenému prístupu k dátovým nosičom.

- 3.8. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že prijme zodpovedajúce opatrenia na zabezpečenie spracúvania s ohľadom na povahu spracúvaných osobných údajov a mieru rizika vrátane:
- 3.8.1. Pseudonymizácie a šifrovania osobných údajov,
 - 3.8.2. schopnosti zaistiť dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov a služieb spracúvania,
 - 3.8.3. schopnosti obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzických alebo technických incidentov,
 - 3.8.4. trvalej likvidácie úkonov, ktorých účel spracúvania bol vykonaním splnený a to bezodkladne po uplynutí 30 kalendárnych dní od zdokumentovaného odovzdania úkonov technickej správy alebo iných súvisiacich úkonov Prevádzkovateľovi,
 - 3.8.5. procesu pravidelného posudzovania a hodnotenia účinnosti zavedených technických a organizačných opatrení pre zaistenie bezpečného spracúvania.
- 3.9. Ak vznikne v súvislosti so zavedením opatrení k zaisteniu ochrany osobných údajov podľa právnych predpisov uvedených v tomto článku potreba uzatvoriť dodatok k tejto Zmluve alebo osobitnú zmluvu, zaväzuje sa Sprostredkovateľ poskytnúť všetku súčinnosť nevyhnutnú k formulácii obsahu takého dodatku, resp. zmluvy, a k uzatvoreniu takéhoto dodatku, resp. zmluvy.

4. Pokyny Prevádzkovateľa

- 4.1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje iba na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa. Prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii sa neočakáva a nepredpokladá. V prípade potreby prenosu osobných údajov, Sprostredkovateľ bezodkladne požiadavku na prenos osobných údajov postúpi na priame vybavenie Prevádzkovateľovi.
- 4.2. Prevádzkovateľ bude udeľovať Sprostredkovateľovi pokyny podľa tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, a to spôsobom vyplývajúcim z článku 11 tejto Servisnej zmluvy prostredníctvom osôb uvedených bode 11.1 Servisnej zmluvy a nasledovných zodpovedných osôb na strane Prevádzkovateľa a Sprostredkovateľa:

Zodpovedná osoba na strane Prevádzkovateľa:

[Redacted]

Poverené osoby na strane Prevádzkovateľa: projektový manažér IS ESS,

[Redacted]

Zodpovedná osoba na strane Sprostredkovateľa:

[Redacted]

Poverená osoba na strane Sprostredkovateľa:

[Redacted]

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

- 4.4. Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje bez písomných pokynov Prevádzkovateľa iba v prípade, že mu to stanovuje osobitný predpis alebo právoplatné súdne rozhodnutie. V takom prípade Sprostredkovateľ Prevádzkovateľa informuje o tejto zákonnej požiadavke alebo o takomto súdnom rozhodnutí pred začatím spracúvania.
- 4.5. Sprostredkovateľ sa zaväzuje informovať bezodkladne Prevádzkovateľa v prípade, že podľa jeho názoru určitý pokyn Prevádzkovateľa porušuje nariadenie 2016/679, zákon č. 18/2018 Z. z. alebo osobitný predpis.

5. Súčinnosť Sprostredkovateľa

- 5.1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje byť Prevádzkovateľovi nápomocný prostredníctvom vhodných technických a organizačných opatrení, pokiaľ je to možné. Súčasne sa Sprostredkovateľ zaväzuje vzhľadom na výkon práv dotknutých fyzických osôb postupovať takéto žiadosti dotknutých osôb uplatňujúcich svoje práva podľa čl. 12 až 22 nariadenia 2016/679 Prevádzkovateľovi súčasne s pripravenými podkladmi pre realizáciu práv dotknutých osôb najneskôr do piatich pracovných dní od prijatia požiadaviek na výkon práv dotknutých osôb prostredníctvom emailu ochrana.osobnych.udajov.MSSR@justice.sk a súčasne na kópiu projektovému manažérovi.
- 5.2. Sprostredkovateľ sa zaväzuje byť Prevádzkovateľovi nápomocný k plneniu povinností podľa čl. 32 až 36 nariadenia 2016/679 a § 39 až 43 zákona č. 18/2018 Z. z..

6. Povinnosť mlčanlivosti

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

7. Zapojenie ďalšieho sprostredkovateľa

- 7.1. Sprostredkovateľ je oprávnený zapojiť do spracúvania osobných údajov nasledovných Subsprostredkovateľov:
- 7.1.1. Subsprostredkovateľ pre IS ESS:
spoločnosť: Plaut Slovensko, s.r.o.,
IČO: 35785284
DIČ: 2020277688
Sídlo: Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu III, oddiel: Sro vložka číslo: 21436/B zastúpená Mgr. Martin Sepp, konateľ, adresa: Železničná 11, 900 31 Stupava,
Spoločnosť zastupuje a koná v jej mene vždy konateľ. (ďalej len „Subsprostredkovateľ č.1“)

- 7.2. Sprostredkovateľ je oprávnený zapojiť do spracúvania osobných údajov ďalšieho Subsprostredkovateľa na základe dodatku k tejto Servisnej zmluve, ktorého predmetom bude doplnenie Subsprostredkovateľa do zoznamu v bode 7.1. tejto Prílohy č. 14.
- 7.3. Sprostredkovateľ sa zaväzuje Prevádzkovateľa vopred informovať o všetkých zamýšľaných zmenách v okruhu ďalších subsprostredkovateľov a poskytnúť mu všetky potrebné informácie a podklady, ktoré odôvodnene môže požadovať pre poskytnutie súhlasu so zapojením ďalšieho Subsprostredkovateľa. Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvoriť dodatok k tejto Servisnej zmluve podľa tohto bodu len z vážnych dôvodov, najmä ak ďalší subsprostredkovateľ nespĺňa podmienky podľa čl. 28 ods. 1 nariadenia 2016/679, ktoré je povinný Sprostredkovateľovi oznámiť.
- 7.4. Sprostredkovateľ sa zaväzuje ďalšiemu subsprostredkovateľovi, ktorého zapojil, aby v mene Prevádzkovateľa vykonal určité činnosti spracúvania, uložiť na základe zmluvy rovnaké povinnosti na ochranu osobných údajov, aké sú uvedené v tejto Zmluve o spracúvaní osobných údajov, a to hlavne poskytnutie dostatočných záruk, pokiaľ ide o zavedenie vhodných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky nariadenia 2016/679 a zákona č. 18/2018 Z. z.. Ak si nespĺní ďalší uvedený subsprostredkovateľ svoje povinnosti v oblasti ochrany osobných údajov, zodpovedá Prevádzkovateľovi za splnenie jeho povinností Sprostredkovateľ.