

**ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU
(SERVISNÁ ZMLUVA)**

uzatvorená v zmysle ust. § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ust. § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

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

medzi:

Názov:	Úrad vlády Slovenskej republiky
Sídlo:	Námestie slobody 1, 813 70 Bratislava, Slovenská republika
IČO:	00 151 513
DIČ:	2020845057
IČ DPH:	SK2020845057
v mene ktorého koná:	Július Jakab, vedúci Úradu vlády Slovenskej republiky
Bankové spojenie (názov banky):	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	[●]
Kód banky:	8180
IBAN/SWIFT:	SPSRSKBA

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno:	[poskytovateľ]
Sídlo:	[sídlo]
IČO:	[●]
IČ DPH:	[●]
Osoba oprávnená konať:	[●]
Registrácia:	Obchodný register Okresného súdu [●], oddiel [●], vložka č.: [●]
Bankové spojenie (názov banky):	[●]
Číslo účtu:	[●]
Kód banky:	[●]
IBAN/SWIFT:	[●]

(ďalej ako „**Poskytovateľ**“ alebo aj „**zmluvný partner**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivito ako „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu ako výsledok verejného obstarávania postupom verejnej súťaže realizovanej v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „**Zákon o verejnom obstarávaní**“ alebo aj „**ZVO**“), vyhlásenej na základe oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania, zverejnenej v Európskom vestníku č., vo Vestníku verejného obstarávania Poskytovateľ na základe Zmluvy o dielo číslo [●] zo dňa [●] (ďalej ako „**Zmluva o dielo**“) uzavretej medzi Poskytovateľom a Objednávateľom zhotovil (vytvoril) pre Objednávateľa dielo, ktorým bolo vybudovanie **Manažmentu údajov Úradu vlády Slovenskej republiky** (ďalej ako „**Dielo**“ alebo „**Systém**“ alebo „**Informačný systém**“). Účelom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán v súvislosti s odplatným zabezpečením kontinuálnej prevádzky Diela formou poskytovania servisných služieb tak, ako je uvedené v tejto Zmluve a v prílohách k tejto Zmluve.

2. Objednávateľ je prevádzkovateľom **Informačného systému Manažment údajov Úradu vlády Slovenskej republiky**, ktorý vyplýva z implementácie a naplnenia cieľov Výzvy OPII-2019/7/6-DOP Manažment údajov inštitúcii verejnej správy ako aj z potreby budovania a rozvoja registrov evidencie a poskytovania údajov pre Integrovaný informačný systém ÚV SR, ako aj z potreby aktualizovať súčasné technicky zastarané riešenia, a ktorý slúži na to, aby údaje, ktoré spravuje ÚV SR boli manažované systematicky, čím sa prispieva ku komplexnej správe údajov celej verejnej správy. Znamená to, že sú aplikované jasné pravidlá a metodiky pre používanie údajov, riadenie údajov a samotnú správu údajov a k rozvoju ktorého prispel Poskytovateľ svojimi dodávkami softvéru, prác a služieb v súlade s predchádzajúcimi zmluvami uzatvorenými pre tento účel.
3. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Informačného systému.
4. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
5. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:

Článok 1 Definície pojmov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
 - a) **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 človekohodín, pričom za **človekohodinu** sa považuje 1 pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 človekohodiny (30 minút).
 - b) **Dôverná informácia** – je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
 - i. ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane) alebo
 - ii. ktorá sa týka zmluvných partnerov Zmluvných strán a,
 - iii. ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti tejto Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu, a
 - iv. ktorá je výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane, alebo
 - v. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).
 - c) **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Diela voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o dielo. V prípade, ak bude výsledkom plnenia podľa tejto Zmluvy v zmysle § 3 Autorského zákon budú sa na takto dodané autorské dielo vzťahovať rovnaké podmienky ako na autorské dielo dodané podľa Zmluvy o dielo číslo [●] zo dňa [●] uvedenej v Preambule tejto Zmluvy.
 - d) **Vada** alebo tiež **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdennej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Informačný systém dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto SLA Zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Informačného systému alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady Komponentu v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
 - e) **Doba neutralizácie incidentu** – je čas na zabezpečenie náhradného riešenia, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **Prílohy č. 1** tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto Zmluve

ustanovené inak. Neutralizácia Incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie Informačného systému formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je v porovnaní s dokumentáciou k Informačného systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nespriístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie Incidentu.

- f) **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu postupom v zmysle **Prílohy č. 1** tejto SLA Zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k Informačnému systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
- g) **Malá zmena funkčnosti** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 2 (dva) MD mesačne.
- h) **Informačný systém pre správu požiadaviek** – je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/Incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
- i) **Incident** – je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Diela dodaného v zmysle Zmluvy o dielo, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- j) **Bezpečnostný incident** – je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- k) **Bežný incident** – je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné Incidentsy, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
- l) **Kritický incident** – je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje Incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interných a externých používateľov Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- m) **Nekritický incident** – je Incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
- n) **HW** znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- o) **SW** alebo **softvér** – je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- p) **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov** – znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
- q) **Metodika zabezpečenia** – je Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti, dostupná na https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf, resp. dokument, ktorý ju nahradí.
- r) **Služby** – sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systému v súlade s touto SLA Zmluvou, najmä s čl. 3 tejto SLA Zmluvy,
- s) **Objednávkové služby** – sú Služby rozvoja popísané v čl. 3 ods. 5 tejto SLA Zmluvy a v **Prílohe č. 2** tejto SLA Zmluvy,

- t) **Paušálne služby** – sú Služby popísané v čl. 3 ods. 3 tejto SLA Zmluvy v **Prílohe č. 1** tejto SLA Zmluvy,
 - u) **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 14 tejto SLA Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa môže byť subjektom, ktorý je Oprávnenou osobou v zmysle Zmluvy o dielo,
 - v) **Oprávnená osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 14 tejto SLA Zmluvy.
2. Právne predpisy, na ktoré táto SLA Zmluva odkazuje a spôsob ich označenia ďalej v tejto SLA Zmluve je nasledovný:
- a) **Autorský zákon** – je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov,
 - b) **Obchodný zákonník** – je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov,
 - c) **Vyhláška č. 85/2020 Z. z.** – je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov,
 - d) **Vyhláška č. 78/2020 Z. z.** – je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy,
 - e) **Vyhláška č. 179/2020 Z. z.** – je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy,
 - f) **Zákon o KB** – je zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
 - g) **Zákon o ITVS** – je zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
 - h) **Zákon o registri partnerov verejného sektora** – je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,
 - i) **Zákon o slobodnom prístupe k informáciám** – je zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov,
 - j) **ZVO** – je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

Článok 2 Vyhlásenia Zmluvných strán

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že:
- a) je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce, a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy,
 - b) disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy,
 - c) v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
 - d) pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poisťnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poisťnú sumu v minimálnom rozsahu ceny podľa tejto SLA zmluvy. Nepredloženie poisťnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu SLA Zmluvy. Zrušenie poisťnej zmluvy bez jej nahradenia inou poisťnou zmluvou v súlade s podmienkami podľa prvej vety tohto odseku, počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že poisťná zmluva tvorí **Prílohu č. 12** tejto Zmluvy,
 - e) bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v **Metodike zabezpečenia**,
 - f) umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému i informačných systémov a prostredia Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek a súčasne prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu podľa tohto písmena f) tohto článku SLA Zmluvy.
2. Objednávateľ vyhlasuje, že:

- a) je orgánom verejnej moci, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté,
 - b) na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s Preambulou tejto SLA Zmluvy,
 - c) obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
3. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.

Článok 3 Účel a predmet SLA Zmluvy

1. Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby, odstránenia prípadných Vád Komponentu a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít, inštalácie aktualizácií a databázy tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
2. Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom, pričom tieto služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Diela v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného Systému najmä v nasledovnom rozsahu:
 - a) odstraňovanie Incidentov, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení Incidentov,
 - b) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním,
 - c) pravidelná kontrola funkčnosti Informačného systému a jeho častí (monitoring),
 - d) pravidelná kontrola nastavenia Informačného systému podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie,
 - e) zabezpečenie služby zotavenia po havárii (disaster recovery),
 - f) profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou Informačného systému,
 - g) kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
 - h) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny Informačného systému,
 - i) udržiavanie repozitára komentovaných zdrojových kódov,
 - j) realizácia malých zmien funkčnosti, konfigurácie a nastavení vynútených zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa,
 - k) udržiavanie administrátorskej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie v aktuálnom stave.
 - l) poskytovanie služieb servisného hotline (helpdesk),
 - m) konzultácie pre pracovníkov Objednávateľa (ďalej ako „**Paušálne služby**“).
4. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto SLA Zmluvy.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z **Prílohy č. 2** tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).
6. Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu SLA Zmluvy tvorí súčasť **Prílohy č. 1** v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť **Prílohy č. 2** v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
7. Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:
 - a) metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
 - b) štandardy pre release a deployment manažment,
 - c) štandardy pre dokumentáciu,
 - d) štandardy pre testovanie,
 - e) štandardy pre systém riadenia kvality, alebo

- f) iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až **Error! Reference source not found.** vyššie,
sú uvedené v **Prilohe č. 3** tejto Zmluvy.
8. Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto Zmluvy upravuje čl. 9 tejto Zmluvy.
 9. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve, ak Poskytovateľ takýmito oprávneniami disponuje.
 10. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v **Prilohe č. 1** tejto SLA Zmluvy.

Článok 4

Miesto a termín poskytovania Služieb

1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb sú priestory Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s čl. 0 tejto SLA Zmluvy.
2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v **Prilohe č. 4** tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
3. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak Objednávateľ potvrdí písomnú objednávku v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v tomto článku a **Prilohe č. 5** tejto SLA Zmluvy.
4. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí **Prílohu č. 6** tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu (vrátane predpokladaných MD pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) podľa **Prílohy č. 7** tejto SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
5. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po akceptácii cenovej kalkulácie formou písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do 10 pracovných dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa ods. 4 tohto článku Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
6. Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
7. V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do siedmich kalendárnych dní realizovať, bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie tejto SLA Zmluvy.

Článok 5

Riešenie Incidentov

1. Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
 - a) Kritické incidenty,
 - b) Nekritické incidenty,
 - c) Bežné incidenty.

2. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov nasledovné reakčné doby:
 - a) pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 8 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 6.00 do 18:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Bežného incidentu,
 - b) pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 10 minút** od nahlásenia Kritického incidentu bez ohľadu na základný rámec časového pokrytia,
 - c) pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 6.00 do 18:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Nekritického incidentu,
 - d) pri **Bezpečnostných incidentoch** (Kritických incidentoch) sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 10 minút** v rámci časového pokrytia 24 hod. od pondelka do nedele od nahlásenia alebo zistenia Bezpečnostného incidentu, a to bez ohľadu na to, či k Bezpečnostnému incidentu došlo pri riadnom fungovaní Informačného systému alebo v súvislosti s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa Incidenty riešiť až do:
 - a) ich trvalého vyriešenia, alebo
 - b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia, ak nie je objektívne možné Incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť. **Čas na zabezpečenie náhradného riešenia** predstavuje pri:
 - Bežných incidentoch 48 hodín,
 - Kritických incidentoch 12 hodín,
 - Nekritických incidentoch 24 hodín,
 - Bezpečnostných (Kritických) incidentoch 4 hodiny.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:
 - a) **Bežný incident najneskôr do 120 hodín,**
 - b) **Kritický incident najneskôr do 24 hodín,**
 - c) **Nekritický incident najneskôr do 48 hodín,**
 - d) **Bezpečnostný (Kritický) incident najneskôr do 8 hodín.**
6. Požiadavky na riešenie Incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený Incident). Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
7. Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov postupovať nasledovne:
 - a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - b) v prípade potreby je povinný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
 - c) v prípade potreby je povinný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
8. Nahlásené Incidenty riešia kontaktné osoby Poskytovateľa a Objednávateľa priamou komunikáciou.
9. Kontaktná osoba Poskytovateľa informuje kontaktnú osobu Objednávateľa o priebehu riešenia Incidentu prostredníctvom komunikačného kanála, v ktorom bola požiadavka a problém hlásené. V momente úspešného vyriešenia Kritického incidentu o tom informuje kontaktná osoba Poskytovateľa kontaktnú osobu Objednávateľa aj telefonicky.
10. Incident bude riešený na základe priority určenej Objednávateľom. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia Incidentov a iných požiadaviek.
11. Ak je súčasne riešený Kritický incident a iný Incident, Doba neutralizácie iného Incidentu sa predlžuje o Dobu riešenia Kritického incidentu, maximálne však o Dobu neutralizácie Kritického incidentu. Doba neutralizácie Kritického incidentu nie je ovplyvňovaná počtom prebiehajúcich Kritických incidentov.

Článok 6 Akceptácia Služieb

1. Poskytovateľ predloží dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3 ods. 3 a 4 tejto Zmluvy Objednávateľovi ešte pred podpísaním tejto Zmluvy, k akceptácií rozsahu v akom sa Paušálne služby budú poskytovať dochádza dňom podpisu SLA zmluvy Zmluvnými stranami. Kým Poskytovateľ dokumentáciu podľa prvej vety tohto odseku tohto článku Zmluvy nepredloží, Objednávateľ nie je povinný uzatvoriť túto SLA Zmluvu.
2. Objednávateľ je oprávnený pred podpisom tejto Zmluvy Zmluvnými stranami zaslať Poskytovateľovi pripomienky k dokumentácii Paušálnych služieb najneskôr 15 kalendárnych dní pred podpisom tejto Zmluvy Zmluvnými stranami. Poskytovateľ je povinný pripomienky zapracovať alebo odmietnuť ich zapracovanie, pričom záverečnú podobu Paušálnych služieb vrátane rozsahu a miery ich poskytovania potvrdia Zmluvné strany podpisom SLA Zmluvy.
3. Poskytovateľ je povinný odovzdať dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme na CD alebo DVD nosiči v čase akceptácie Paušálnych služieb podľa ods. 1 tohto článku Zmluvy a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v listinnej forme.
4. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Protokol o poskytnutých paušálnych službách slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za poskytnuté Paušálne služby. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením tejto SLA zmluvy.
5. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktorými sa rozumie nesúlad skutočného stavu Objednávkových služieb s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Kategória	Popis	Povolený počet defektov
Kritická	Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov.	0
Bežná	Vada s nepodstatným dopadom na obsluhu Informačného systému, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	3

6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS**, a tiež **Metodickým pokynom pre riadenie IT projektov**. Ak sa počas trvania tejto Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a má nárok na náhradu škody.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb Akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor Akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí **Prílohu č. 8** tejto SLA Zmluvy.
8. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať Akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom za splnenia predpokladov podľa ods. 5 tohto článku Zmluvy do 5 pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

Článok 7 Záruka a odstraňovanie vád

1. Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému.

2. V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11 tejto SLA Zmluvy, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je v čase dodania diela bez Vád. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania Akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy, s výnimkou prípadov ak Vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Objednávateľa alebo tretích strán.
3. Ak majú poskytnuté Objednávkové služby Vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých Vadách. Ide o nasledovné typy Vád:
 - a) Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve, alebo ak Kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného Systému, aká zodpovedá vadám úrovne A a úrovne B v zmysle Zmluvy o dielo;
 - b) O **Bežné vady** ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa SLA Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku, alebo ak menej zásadná Vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému zodpovedajúcu vadám úrovne C v zmysle Zmluvy o dielo. V prípade Bežných vád nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
4. V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy a s jej prílohami v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia Incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie Incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia Incidentu.
5. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA Zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo (práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo) a Vadou Služieb podľa tejto SLA zmluvy (napr. Vada Objednávkového služby spôsobí nefunkčnosť Diela) – v takom prípade sa budú práva a povinnosti Zmluvných strán v súvislosti s takou Vadou riadiť touto SLA zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je nezávislé.

Článok 8

Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Objednávateľ sa zaväzuje:
 - a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v čl. 3 tejto SLA Zmluvy a v **Prílohách č. 1 a 2** tejto SLA Zmluvy;
 - b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
 - c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získať informácie na dohodnutých miestach,
 - d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradíť Poskytovateľ,
 - e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
 - f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
 - g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá

k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve, vo vlastnom mene, na svoje náklady a nebezpečenstvo,
 - b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
 - c) pravidelne, v lehotách v zmysle tejto SLA Zmluvy a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov, zamestnancov Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
 - d) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu Akceptačného protokolu,
 - e) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto SLA Zmluvy.
3. Porušenie povinností podľa tohto článku tejto Zmluvy s výnimkou ods. 2 písm. a) sa považuje za nepodstatné porušenie SLA Zmluvy.

Článok 9 Cena a platobné podmienky

1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:
 - a) **Paušálne služby** vo výške [●] EUR (slovom: [●] eur) bez DPH mesačne
DPH 20%: [●] EUR (slovom: [●] eur)
Cena spolu s DPH: [●] EUR (slovom: [●] eur);
 - b) **Objednávkové služby** vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa čl. 4 ods. 4 a 5 tejto SLA Zmluvy.
Celkový maximálny finančný limit za Objednávkové služby poskytnuté počas účinnosti tejto Zmluvy nesmie prekročiť sumu zodpovedajúcu 8.000 človekohodinám, ktorá vzišla z verejnej súťaže.
Objednávateľ nie je povinný uvedený finančný limit vyčerpať.
2. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa ods. 1 písm. a) tohto článku Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté, do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Protokol o poskytnutých paušálnych službách bude prílohou príslušnej faktúry. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
4. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa ods. 1 písm. b) tohto článku Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s týmto článkom do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s čl. 6 ods. 5 a nasl. tejto SLA Zmluvy.
5. Splatnosť faktúr je 60 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
6. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
7. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
8. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

Článok 10 Zdrojový kód

1. Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného Informačného systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
2. Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Informačného systému.
3. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
4. **Úplný zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol vytvorený pri plnení Zmluvy o dielo (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Diela (ďalej ako „**preexistenčný zdrojový kód**“).
5. Služby v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy v súlade najmä s **Prílohou č. 2** tejto SLA Zmluvy zahŕňajú vytvorenie vopred definovaného a od zvyšku Systému oddeliteľného modulu (časti) Poskytovateľom pri plnení tejto SLA Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto SLA Zmluvy (ďalej ako „**Modul**“).
6. Vytvorený zdrojový kód Diela (s výnimkou Modulu podľa ods. 5 bod i) tohto článku Zmluvy) vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenčný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
7. Vytvorený zdrojový kód Modulu/ov vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu/ov bude zverejnený v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky č. 78/2020 Z.z. (verejný – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenčný zdrojový kód.
8. 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, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Diela. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B).

Článok 11 Práva duševného vlastníctva

1. Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:
 - a) vytvorenie plnení, ktoré môžu naplňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
 - b) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW**),
 - c) použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW**),
 - d) použitie **open source** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (**tzv. preexistenčný open source SW**),je k týmto súčasťam Informačného systému poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku SLA Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment akceptácie Služieb, tzn. Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom akceptácie Služieb.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program (s výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) ako licenciu výhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa Preambuly Zmluvy o dielo/SLA Zmluvy. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Poskytovateľom podľa tejto SLA Zmluvy tvorí Prílohu

- č. 1. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom, na aký je Informačný systém vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a Obchodného zákonníka alebo subjektov zriadených orgánom verejnej moci za účelom plnenia úloh vo verejnom záujme (bez ohľadu na právnu formu), pokiaľ to nie je v rozpore s pravidlami na ochranu hospodárskej súťaže.
3. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program, ktorý je Modulom v súlade s čl. 10 ods. 5 až 7 tejto SLA Zmluvy, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu výhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona s tým, že Objednávateľ je oprávnený šíriť na verejnosti takýto počítačový program aj formou otvoreného zdrojového kódu, vrátane práva Objednávateľa udeliť súhlas na použitie Služby tretej osobe (sublicenciu), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov (najmä ak to nie je v rozpore so zákonom o ochrane hospodárskej súťaže, alebo pravidlami pre čerpanie prostriedkov zo štrukturálnych fondov).
 4. Licencia podľa ods. 2 a 3 tohto článku Zmluvy sa vzťahuje v rovnakom rozsahu na vyjadrenie v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, súvisiacu dokumentáciu, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Systéme na základe tejto SLA Zmluvy.
 - a) Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu Akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
 - b) Odmena za udelenie licencie k Informačnému systému alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v tomto článku SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle čl. 9 tejto SLA Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto SLA Zmluvy zodpovedať 10 % hodnoty Služby.
 5. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa čl. 9 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
 6. Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčasťami plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
 7. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
 - a) Ide o „preexistenty obchodne dostupný proprietárny SW“ tzn. taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia SLA Zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.
 - b) Ide o „preexistenty obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn. taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentyho proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistenty obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s ods. 2 tohto článku Zmluvy na používanie preexistentyho obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku.

- c) Ide o „preexistenty open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia open source povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
8. Špecifikácia preexistenčných SW podľa ods. 7 písm. a) až c) tohto článku Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto SLA Zmluvy, je obsiahnutá v **Prílohe č. 1**. Za predpokladu, že licencie udelené podľa tohto článku tejto Zmluvy stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečiť plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (Informačného systému).
 9. Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
 10. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistenčných proprietárnych a open source SW (ďalej ako „preexistenty SW“) v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
 11. Ak sú s použitím preexistenčného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny Služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania SLA Zmluvy.
 12. Poskytovateľ v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistenčného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
 13. V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v **Prílohe č. 1** a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Záverečného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia tohto článku Zmluvy.
 14. Autorské diela, preexistenčné proprietárne SW diela alebo preexistenčné open source diela iné ako uvedené v **Prílohe č. 1** je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

Článok 12

Ochrana dôverných informácií a osobných údajov

1. Osobné údaje Zmluvných strán (ako dotknutých osôb), ktoré sú ako osobné údaje (jednotlivo alebo v kontexte s inými údajmi) chránené podľa 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 „GDPR“) a podľa zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoOÚ“) v rozsahu najmä titul, meno, priezvisko, pracovné zaradenie / funkcia, kontaktné údaje v rozsahu telefónneho čísla a e-mailovej adresy a ďalších osobných údajov kategórie tzv. bežných osobných údajov sú spracované Zmluvnými stranami (ako prevádzkovateľmi) za účelom plnenia Zmluvy v súlade s ust. čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR v rozsahu úkonov vykonávaných v zmysle Zmluvy a za účelom splnenia zákonných povinností Zmluvných strán vyplývajúcich im z platných a účinných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych predpisov EÚ (ďalej len „predpisy SR a EÚ“) v súlade s ust. čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR v rozsahu úkonov vykonávaných Zmluvnými stranami, ktoré im ukladajú predpisy SR a EÚ (účtovná, mzdová agenda, agenda na úseku povinností vo vzťahu k stavovskej organizácii, archivácia a registratúra, kontrola a audit). V prípade, že sú niektoré alebo všetky Zmluvné strany právnickými osobami, resp. štátnymi orgánmi v zmysle predpisov SR má sa za to, že spracovávanie v zmysle tohto ustanovenia Zmluvy sa týka štatutárnych orgánov Zmluvných strán, resp. osôb poverených riadením a konaním v mene Zmluvnej strany, ktoré sú fyzickými osobami.
2. Zmluvné strany (ako dotknuté osoby) si týmto vzájomne (ako prevádzkovateľom) poskytujú súhlas na spracovanie ich osobných údajov, ktoré sú ako osobné údaje (jednotlivo alebo v kontexte s inými údajmi) chránené podľa GDPR a podľa ZoOÚ. Udelený súhlas sa týka najmä nasledovných údajov titul, meno, priezvisko, pracovné zaradenie / funkcia, kontaktné údaje v rozsahu telefónneho čísla a e-mailovej adresy a ďalších osobných údajov kategórie tzv. bežných osobných údajov. Zmluvné strany sú oprávnené osobné údaje podľa prvej vety tohto bodu spracúvať na účely marketingu, propagácie Zmluvných strán, plánovania a realizácie nákupu a predaja, archivácie a registratúry nad rámec spracovania na účely plnenia zákonných povinností Zmluvných strán, oboznámenie s podstatou poskytovaných služieb a ich významu pre Zmluvné

strany a fungovanie informačného systému širokú verejnosť a na účely plnenia Zmluvy nad nevyhnutný rámec, ktorého spracovanie sa spravuje ods. 1 tohto článku tejto Zmluvy. Súhlas platí po dobu trvania účinnosti Zmluvy a po dobu desať (10) rokov od jej skončenia. Po tejto dobe budú média obsahujúce osobné údaje Zmluvných strán predmetom skartácie, resp. obdobného konania vzhľadom na podobu média.

3. Zmluvné strany sú oprávnené vykonávať spracovanie osobných údajov v zmysle ods. 1 tohto článku tejto Zmluvy prostredníctvom sprostredkovateľa v zmysle GDPR a ZoOÚ. Zmluvné strany (ako dotknuté osoby) v rozsahu a spôsobom podľa ods. 2 tohto článku tejto Zmluvy tiež udeľujú súhlas, aby ich osobné údaje spracovával sprostredkovateľ, ktorý spracováva osobné údaje v mene Zmluvných strán (ako prevádzkovateľov) na účely plnenia Zmluvy nad nevyhnutný rámec, v rámci ktorého sa spracovanie spravuje podľa ods. 1 tohto článku tejto Zmluvy. Súhlas platí po dobu trvania právneho vzťahu založeného Zmluvou a po dobu desať (10) rokov od jeho skončenia.
4. Zmluvné strany (ako dotknuté osoby) vyhlasujú, že sú si vedomé, že oprávnenia Zmluvných strán (ako dotknutých osôb) vyplývajúce im z GDPR a/alebo ZoOÚ môžu byť vo vzťahu k spracovaniu podľa ods. 1 tohto článku tejto Zmluvy obmedzené do miery nevyhnutnej pre zákonné spracovanie osobných údajov podľa ust. čl. 6 ods. 1 písm. b) a písm. c) GDPR.
5. Zmluvné strany majú vo vzťahu k spracovaniu osobných údajov dotknutých osôb, ktorými sú najmä zamestnanci a obchodní partneri Zmluvných strán, ktorí zabezpečujú plnenie Zmluvy, právne postavenie prevádzkovateľov určujúcich účel a rozsah spracovania Zmluvou. V osobitných prípadoch predpokladaných Zmluvou majú Zmluvné strany vo vzťahu k spracovaniu osobných údajov dotknutých osôb, ktorými sú najmä zamestnanci a obchodní partneri Zmluvných strán, ktorí zabezpečujú plnenie Zmluvy a osoby, ktorých osobné údaje budú predmetom spracovateľských operácií vykonávaných v rámci informačných systémov Objednávateľa, navzájom právne postavenie prevádzkovateľ – sprostredkovateľ. Zmluvné strany sa zaväzujú spracúvať osobné údaje dotknutých osôb v súlade so Zmluvou, GDPR a ZoOÚ a to v uvedenom poradí.
6. Zmluvné strany sa vzájomne poverujú spracúvaním osobných údajov dotknutých osôb pri plnení Zmluvy vykonávanú automatizovanými ako aj neautomatizovanými prostriedkami spracúvania.
7. Osobné údaje budú získané priamo od dotknutých osôb, resp. **(i.)** od Zmluvných strán ako zamestnávateľov resp. obchodných partnerov vymedzeného okruhu dotknutých osôb **(ii.)** od Objednávateľa ako orgánu, ktorý spracúva osobné údaje vymedzeného okruhu dotknutých osôb v rámci výkonu verejnej správy **(iii.)** budú tieto obsiahnuté priamo v informačnom systéme, v ktorom sa má vykonať služba v zmysle Zmluvy.
8. Konkrétnymi účelmi spracúvania osobných údajov dotknutých osôb sú
 - a) plnenie povinností Zmluvných strán preukázať vynakladanie nenávratného finančného príspevku poskytnutého za účelom financovania poskytovania služieb podľa Zmluvy a to aj v rámci kontrolnej, auditórnej alebo inej činnosti orgánov podľa Zákona o EŠIF alebo osobitného predpisu SR a EÚ;
 - b) plnenie povinností Zmluvných strán preukázať zákonnosť postupu verejného obstarávania podľa ZVO alebo osobitného predpisu SR a EÚ;
 - c) zabezpečenie faktických, administratívnych a právnych procesov súvisiacich s plnením Zmluvy.
9. Zmluvné strany sú v zmysle Zmluvy oprávnené spracovávať osobné údaje dotknutých osôb odo dňa nasledujúceho po nadobudnutí účinnosti Zmluvy do dňa skončenia účinnosti Zmluvy, do úplného finančného vysporiadania nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy alebo do ukončenia akýchkoľvek auditov alebo kontrol vykonávaných Zmluvnými stranami alebo osobitnými orgánmi vo vzťahu k verejnej činnosti Objednávateľa podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane neskôr. Tým nie je dotknutá možnosť spracovania osobných údajov dotknutých osôb aj po tomto čase v prípade, ak na takéto spracovanie existuje zákonný základ, nemožno však v zmysle Zmluvy získavať nové osobné údaje dotknutých osôb.
10. Predmetom spracúvania osobných údajov na účely podľa ods. 8 tohto článku tejto Zmluvy Zmluvy sú osobné údaje dotknutých osôb, ktorými sú **(i.)** fyzické osoby – zamestnanci Zmluvných strán, resp. osoby, ktoré boli poverené niektorou zo Zmluvných strán na výkon činnosti súvisiacej s plnením Zmluvy **(ii.)** bližšie neurčitý rozsah fyzických osôb, ktorých osobné údaje budú spracúvané prostredníctvom informačného systému, vo vzťahu ku ktorému má byť poskytnutá služba v zmysle Zmluvy.
11. Zákonným základom spracovania osobných údajov sú
 - a) spracovanie na zabezpečenie plnenia Zmluvy podľa ust. čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR v rámci poskytovania služieb podľa Zmluvy a s tým súvisiacich úkonov v rozsahu v akom tento možno aplikovať (právny základ pre všeobecné spracovanie osobných údajov);
 - b) zabezpečenie plnenia zákonných povinností Zmluvných strán podľa ust. čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR v rozsahu, v akom tento možno aplikovať (právny základ pre všeobecné spracovanie osobných údajov);
 - c) zabezpečenie splnenia úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej obom alebo niektorej zo Zmluvných strán podľa ust. čl. 6 ods. 1 písm. e) GDPR v rozsahu, v akom tento možno aplikovať (právny základ pre všeobecné spracovanie osobných údajov);
 - d) zabezpečenie sledovania oprávnených záujmov Zmluvných strán podľa ust. čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR v rozsahu, v akom tento možno aplikovať (právny základ pre všeobecné spracovanie osobných údajov) spočívajúcim v záujme Objednávateľa disponovať funkčným informačným systémom;

- e) spracovanie podľa ust. § 47 Zákona o EŠIF (právny základ pre osobitné spracovanie osobných údajov);
 - f) spracovanie podľa ust. § 26 ods. 8, § 64 ods. 5, § 113, § 116 a ďalších dotknutých ustanovení ZVO (právny základ pre osobitné spracovanie osobných údajov).
12. Zmluvné strany sa zaväzujú prísne zachovávať pri spracovaní osobných údajov zásady vymedzené v ust. čl. 5 GDPR, najmä zabezpečiť, aby osobné údaje dotknutých osôb, vo vzťahu ku ktorým nie je prítomný zákonný základ ich spracovania, neboli spracovávané, resp. aby boli Zmluvné strany informované o rozsahu dotknutých osôb a osobných údajov, kde takýto základ absentuje, nakoľko osobné údaje týchto nemožno spracovať v rozsahu stanovenom Zmluvou.
13. Zmluvné strany sú oprávnené vykonávať spracovateľské operácie, ktoré zodpovedajú účelu spracovania a sú nevyhnutné na jeho dosiahnutie, konkrétne sú s ohľadom na účel spracovania
- a) získavať, zhromažďovať, zaznamenávať, usporadúvať, preskupovať, kombinovať, prehliadať, premiestňovať, uchovávať, kopírovať, skenovať, sprístupňovať a likvidovať osobné údaje;
 - b) kontrolovať preukázanie pravdivosti poskytnutých osobných údajov;
 - c) uchovávať osobné údaje vo vedenej dokumentácii, záznamy a súvisiacu evidenciu, počas archivačnej alebo registratúrnej doby stanovenej predpismi.
14. Zmluvné strany sú povinné
- a) zabezpečiť ochranu a bezpečnosť zverených alebo získaných osobných údajov;
 - b) chrániť osobné údaje pred poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmikoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracovania;
 - c) spracúvať osobné údaje v súlade so základnými zásadami spracúvania osobných údajov, Zmluvou a predpismi SR a EÚ;
 - d) informovať bezodkladne druhú Zmluvnú stranu, ak má za to, že sa spracovaním alebo predpokladaným spracovaním osobných údajov porušujú predpisy týkajúce sa ochrany osobných údajov najneskôr však do troch (3) dní odo dňa, kedy nadobudol o takomto porušení dojem;
 - e) zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch získaných a spracovaných v zmysle Zmluvy, s ktorými príde do styku, a to aj po skončení účinnosti Zmluvy;
 - f) zabezpečiť, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti so spracovaním osobných údajov, ak nie sú viazané povinnosťou mlčanlivosti podľa osobitného predpisu s podmienkou trvania mlčanlivosti aj po skončení účinnosti Zmluvy, resp. právneho vzťahu, na základe ktorého existuje povinnosť mlčanlivosti podľa osobitného predpisu;
 - g) pred spracovaním osobných údajov zaviesť a počas spracúvania osobných údajov mať zavedenú špecificky navrhnutú ochranu osobných údajov, ktorá spočíva v prijatí primeraných technických a organizačných opatrení, najmä vo forme pseudonymizácie, na účinné zavedenie primeraných záruk ochrany osobných údajov a dodržiavanie základných zásad GDPR a ZoOÚ;
 - h) zaviesť štandardnú ochranu osobných údajov, ktorá spočíva v prijatí primeraných technických a organizačných opatrení na zabezpečenie spracúvania osobných údajov len na konkrétny účel, minimalizácie množstva získaných osobných údajov a rozsahu ich spracúvania, doby uchovávania a dostupnosti osobných údajov;
 - i) spracúvať osobné údaje len na určený účel podľa Zmluvy;
 - j) spracúvať len také osobné údaje, ktoré rozsahom a obsahom zodpovedajú určenému účelu a sú nevyhnutné pre jeho dosiahnutie;
 - k) spracúvať iba správne, kompletne a aktuálne osobné údaje vo vzťahu k účelu ich spracúvania a naložiť s nesprávnymi a nekompletnými údajmi v súlade s predpismi SR a EÚ;
 - l) udržiavať osobné údaje získané na rozdielne účely oddelene a zabezpečiť osobné údaje pred odcudzením, stratou, poškodením, zničením, neoprávneným prístupom, zmenou a rozširovaním; na tento účel je povinný prijať primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov;
 - m) prípadné porušenie ochrany osobných údajov (bezpečnostný incident) oznámiť druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o ňom Zmluvná strana dozvedela, najneskôr však do troch (3) dní od kedy sa o ňom Zmluvná strana dozvedela, pričom oznámenie musí obsahovať opis porušenia ochrany osobných údajov, približný počet a rozsah osobných údajov, pravdepodobný následok a návrh nápravných opatrení a kontaktné údaje pre bližšie informácie;
 - n) zabezpečiť, aby osobné údaje neboli bez zásahu fyzickej osoby štandardne prístupné neobmedzenému počtu fyzických osôb;
 - o) neposkytovať a nesprístupňovať osobné údaje bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany, okrem prípadov, ak poskytnutie alebo sprístupnenie je nevyhnutné na zabezpečenie spracúvania osobných údajov podľa Zmluvy alebo povinnosť poskytnutia alebo sprístupnenia osobných

- údajov vyplýva z osobitných predpisov SR a EÚ alebo na základe zákonného rozhodnutia orgánu verejnej moci;
- p) poskytnúť si navzájom súčinnosť v rámci vykonávanej kontroly ochrany osobných údajov zo strany jednotlivých Zmluvných strán alebo osobitného dozorného orgánu;
 - q) poskytnúť si navzájom súčinnosť pri zabezpečovaní plnenia povinností voči dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné Zmluvným stranám;
 - r) po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov si v čo najväčšej miere poskytnúť vzájomnú súčinnosť vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení ich povinností prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby;
 - s) vymazať osobné údaje alebo tieto vrátiť po ukončení účinnosti Zmluvy alebo na základe rozhodnutia niektorej zo Zmluvných strán a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov;
 - t) poskytnúť dotknutej osobe súčinnosť pri uplatňovaní jej práv podľa GDPR a ZoOÚ;
 - u) viesť záznam o kategóriách spracovateľských činností v súlade GDPR a ZoOÚ.
15. Zmluvné strany vyhlasujú, že poskytujú dostatočné záruky na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo zákonné požiadavky, a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby.
 16. Zmluvné strany sú vzájomne oprávnené požadovať preukázanie splnenia povinností vrátane vykonania bezpečnostných opatrení na ochranu osobných údajov.
 17. Objednávateľ je oprávnený vykonať u Poskytovateľa kontrolu ochrany osobných údajov. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností mu vyplývajúcich zo Zmluvy a poskytnúť súčinnosť v rámci kontroly ochrany osobných údajov a kontroly zo strany Objednávateľa v súlade so Zmluvou.
 18. Zmluvné strany neuskutočňujú prenos osobných údajov do tretích krajín alebo do medzinárodnej organizácie. Takýto prenos je oprávnený vykonať výlučne Objednávateľ ak takýto prenos súvisí s výkonom úloh realizovaných vo verejnom záujme pri výkone pôsobnosti orgánu verejnej správy. Na akýkoľvek ďalší prípadný prenos nad rámec stanovený podľa predchádzajúcej vety je nevyhnutný predchádzajúci písomný súhlas druhej Zmluvnej strany, okrem prenosu na základe osobitného predpisu. Zmluvná strana je zamýšľaný prenos osobných údajov povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane pred prenosom osobných údajov, ak osobitný predpis takéto oznámenie nezakazuje z dôvodov utajenia alebo verejného záujmu.
 19. Zmluvné strany berú na vedomie, že Zmluvné strany sú zodpovedné za ochranu osobných údajov voči príslušnému orgánu v rozsahu, v akom tieto podľa Zmluvy spracúvajú v právnom postavení prevádzkovateľov; v rozsahu, v akom tieto spracúvajú v právnom postavení sprostredkovateľa možno na Zmluvnú stranu preniesť zodpovednosť v rozsahu určenom predpismi SR a EÚ za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo Zmluvy a/alebo predpisov SR a EÚ.
 20. Zmluvné strany sú povinné viesť zoznam osôb, prostredníctvom ktorých Zmluvné strany spracúvajú osobné údaje v rozsahu Zmluvy.
 21. Poskytovateľ podpisom Zmluvy vyhlasuje, že zamestnanci a obchodní partneri Poskytovateľa, ktorí budú mať priamy prístup k osobným údajom dotknutých osôb a prostredníctvom ktorých bude plniť Zmluvu a poskytovať služby, sú viazaní mlčanlivosťou o osobných údajoch, o ktorých sa dozvedia pri výkone svojej práce pre Poskytovateľa. Poskytovateľ na seba podpisom Zmluvy preberá zodpovednosť za všetku a akúkoľvek prípadne spôsobenú akejkoľvek tretej osobe v dôsledku porušenia zmluvnej a/alebo zákonnej povinnosti Poskytovateľa a/alebo zamestnancov Poskytovateľa, a/alebo obchodných partnerov Poskytovateľa pri spracovaní osobných údajov v mene a na účet Poskytovateľa pri plnení Zmluvy.
 22. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci plnenia Zmluvy informovať svojich dotknutých zamestnancov a obchodných partnerov o tom, že ich osobné údaje budú spracovávané Zmluvnými stranami za účelom plnenia Zmluvy a s ním spojených zákonných povinností Zmluvných strán. Povinnosť podľa tohto ustanovenia Zmluvy Poskytovateľ splní ústnym poučením alebo zverejnením informačného dokumentu tak, aby dotknuté osoby mali bez akýchkoľvek obmedzení prístup k tomuto dokumentu.
 23. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Zmluvných strán (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov SR a EÚ alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
 24. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
 - a) boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;

- b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - d) boli získané Zmluvnými stranami od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
25. Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy. V rozsahu zaistujúcom splnenie povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy, Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom, ak takíto sú, dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona. Poskytovateľ vyhlasuje, že oboznámil svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto Zmluvy, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto Zmluvy.
26. Zmluvné strany sa zaväzujú užívať Dôverné informácie v zmysle čl. 1 SLA Zmluvy výlučne na účel, na ktorý im boli poskytnuté a zároveň sa zaväzujú Dôverné informácie ochraňovať najmenej s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti, predovšetkým ich budú chrániť pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou alebo iným znehodnotením, nedovoleným prístupom alebo sprístupnením alebo zverejnením, pričom ak nie je v tejto SLA Zmluve ustanovené inak, zaväzujú sa, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytnú, neodovzdajú, neoznámia alebo iným spôsobom nevyzradia, resp. nesprístupnia dôverné informácie druhej Zmluvnej strany tretej osobe.

Článok 13 Bezpečnosť

1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované **Zákonom o KB, Zákonom o ITVS a Vyhláškou o štandardoch pre ITVS a Vyhláškou, ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS** a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
2. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho odseku a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie zodpovedá Poskytovateľ.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
 - a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy, a všetky ostatné sú vypnuté;
 - c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Informačného systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
 - d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
 - f) Systém disponuje funkcionálnou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionálnou vypnutia používateľského účtu;
 - g) všetky Komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
 - h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
 - i) všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za

účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;

- j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- k) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa;
- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

Článok 14 **Oprávnené osoby a komunikácia**

1. Zmluvné strany sa zaväzujú do 5 pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať **Oprávnenú osobu** v súlade s čl. 1 tejto SLA Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Poskytovateľa a Objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy a v lehote do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy písomne listinne oznámiť druhej Zmluvnej strane jej meno a kontaktné údaje.
2. Prostredníctvom určených Oprávnených osôb Zmluvné strany:
 - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
 - c) sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
3. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť Oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej Oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že údaje Oprávnených osôb podľa tejto SLA Zmluvy budú druhej Zmluvnej strane poskytnuté v nasledujúcom rozsahu:
 - a) Za Objednávateľa:
 - 1. Meno a funkcia
 - 2. Telefonický kontakt
 - 3. e-mail
 - b) Za Poskytovateľa:
 - 1. Meno a funkcia
 - 2. Telefonický kontakt
 - 3. e-mail
5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany sa o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu písomne informujú.

Článok 15 **Súčinnosť**

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl. 8 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) a čl. 14 ods. 2 písm. e) tejto SLA Zmluvy.
2. Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinností poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.

Článok 16

Ochrana zamestnancov Poskytovateľa a subdodávateľov

1. Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
3. Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
4. V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z ods. 2 tohto článku Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
5. Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, aké zabezpečuje pre svojich zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatvárané mimo pracovného pomeru.
6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
7. Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

Článok 17

Zodpovednosť za škodu a náhrada škody

1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
2. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas.
4. Zodpovednosť za škodu vzniknutú porušením povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy sa riadi ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka a ustanoveniami ostatných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
5. Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, ibaže nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

7. V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov. Zmluvné strany sa dohodli, že za prípad vyššej moci sa nepovažuje nevykonanie Služieb riadne a včas z dôvodov spojených s opatreniami počas pandémie COVID-19, keďže táto situácia je obom Zmluvným stranám zrejماً v čase podpisu tejto Zmluvy.
8. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
9. Za konanie vylučujúce zodpovednosť sa považuje konanie alebo nekonanie riadiaceho orgánu, sprostredkovateľského orgánu, certifikačného orgánu, orgánu auditu alebo iného orgánu oprávneného vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej ako „**Zákon o EŠIF**“) za predpokladu, že plnenie SLA Zmluvy je realizáciou projektu financovaného z európskych štrukturálnych a investičných fondov EÚ.

Článok 18

Subdodávateľia a kľúčoví experti

1. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhlasťou o štandardoch pre ITVS**. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
3. Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa má Poskytovateľ za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako **Príloha č. 9**.
4. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
5. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa ods. 3 tohto článku Zmluvy. Akúkoľvek zmenu subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu **Prílohy č. 9**, musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnenia subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
6. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet SLA Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa ods. 3 tohto článku Zmluvy.
7. Poskytovateľ, jeho subdodávateľia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávateľia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu ako „**Subdodávateľia**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby platnosti SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa. U Subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak Subdodávateľia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa odstúpiť od Zmluvy.

8. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávateľa, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
9. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, za identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
10. Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
11. Na Subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku č. Z311071Y718 uzatvorenej dňa 18.01.2021 Objednávateľom ako prijímateľom nenávratného finančného príspevku a ktorej znenie je dostupné na <https://www.crz.gov.sk/zmluva/5444148/> (ďalej aj len „**Zmluva o poskytnutí NFP**“), a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä Zákona o EŠIF a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**zákon č. 357/2015 Z. z.**“) a vyššie uvedenej Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť.
12. Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto SLA 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) ZVO, a to počas doby trvania tejto Zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako **Príloha č. 11** neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho odseku tohto článku Zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
13. Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto SLA 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 SLA 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 Zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto 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 Zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto SLA zmluvy.
14. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť Subdodávateľa počas trvania Zmluvy. Zmena alebo doplnenie Subdodávateľa sú možné len na základe uzatvoreného dodatku k tejto Zmluve, pričom Subdodávateľ môže začať akokoľvek participovať na plnení tejto Zmluvy najskôr v deň nadobudnutia účinnosti tohto dodatku k Zmluve.

Článok 19

Sankcie a zmluvné pokuty

1. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
2. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť Kritickú vadu, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto Vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 5% z celkovej ceny Služby.
3. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť Bežnú vadu, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1%** z ceny Služby, ktorá je dotknutá takouto Vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 1% z celkovej ceny Služby.
4. Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí **100 % z ceny** Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.

5. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
6. Odmena Poskytovateľa za príslušný mesiac sa znižuje v závislosti od nedostupnosti Služby v zmysle **Prílohy č. 4** tejto Zmluvy. Ak je dostupnosť (Q) v danom mesiaci v intervale:
 - a) $95\% > Q \geq 90\%$, celková Paušálna odmena sa zníži o 5%,
 - b) $90\% > Q \geq 85\%$, celková Paušálna odmena sa zníži o 10%,
 - c) $85\% > Q \geq 80\%$, celková Paušálna odmena sa zníži o 20%,
 - d) $80\% > Q$, celková Paušálna odmena sa zníži o 30%.
7. Do výpočtu dostupnosti pre účely zníženia Paušálnej odmeny sa nezapočítava:
 - a) čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného systému neuvedeného v tejto Zmluve,
 - b) čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vyššej moci,
 - c) čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami na strane Objednávateľa,
 - d) čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vo sfére tretích strán, vylučujúcimi zodpovednosť,
 - e) čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry systému z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Poskytovateľa,
 - f) čas nedostupnosti spôsobený prekročením kapacity systému doručovania garantovaného Poskytovateľom zo strany používateľov alebo integrovaných inštitúcií.

Článok 20 **Zmeny zmluvy**

1. Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy Služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť túto Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
2. Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu tejto Zmluvy, ktorá spočíva v Službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto Zmluve.
3. Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
4. Pri zmene Zmluvy sa Zmluvné strany tiež zaväzujú dodržiavať príslušné ustanovenia Zmluvy o poskytnutí NFP.

Článok 21 **Povinnosť poskytovateľa pri výkone auditu/kontroly/overovania**

1. Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa čl. 0 tejto Zmluvy sú finančné prostriedky z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci operačnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020) a tiež finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa stáva súčasťou systému riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov a systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. zákon č. 357/2015 Z. z., zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, Zákon o EŠIF, zákon č. 528/2008 Z. z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskeho spoločenstva v znení neskorších predpisov a v zmysle ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.
2. Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky zmeny v systéme riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov, Systéme finančného riadenia alebo v právnych dokumentoch vydaných oprávnenými osobami, z ktorých pre Poskytovateľa vyplývajú práva a povinnosti v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy a Zmluvy o poskytnutí NFP, sú pre Poskytovateľa záväzné dňom ich zverejnenia.
3. Okrem povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami súvisiaceho s poskytnutými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, ako aj do termínov stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do

- implementácie fondov Európskej únie, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto Zmluvy.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/audit/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v nasledujúcom odseku a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov, a to počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP a to až do 31.12.2029. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v článku 90 Nariadenia Rady (ES) č. 1083/2006 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1083/2006 pre programové obdobie 2014 – 2020) alebo článku 32 Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) č. 908/2014 o čas trvania týchto skutočností. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami Objednávateľa. Poverení zamestnanci Objednávateľa vykonávajúci kontrolu majú počas celého programového obdobia Operačného programu Integrovaná infraštruktúra prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto Zmluvy.
 5. Oprávnenými osobami pre účely tohto článku Zmluvy sú najmä:
 - a) zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby,
 - b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,
 - c) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad pre verejné obstarávanie, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
 - e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
 - f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,
 - g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.
 6. Poskytovateľ berie na vedomie, že sprostredkovateľský orgán operačného programu Integrovaná infraštruktúra alebo iného operačného programu prioritná os 7. s názvom: „Informačná spoločnosť“ pre programové obdobie 2014 – 2020 (ďalej ako „**Sprostredkovateľský orgán**“) je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly v nevyhnutnom rozsahu oprávnený od Objednávateľa alebo od osoby, ktorá je vo vzťahu k finančnej operácii alebo jej časti Poskytovateľom výkonov, prác alebo služieb alebo akejkoľvek inej osoby, ktorá má informácie, doklady alebo iné podklady, ktoré sú potrebné pre výkon finančnej kontroly, ak ich poskytnutiu nebráni osobitný predpis (ďalej ako „**Tretia osoba**“):
 - a) vyžadovať a odoberať v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste;
 - b) vyžadovať od tretej osoby súčinnosť v rozsahu oprávnení podľa zákona č. 357/2015 Z. z.;
 - c) osoby poverené na výkon kontroly sú oprávnené v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch okrem oprávnení uvedených v predchádzajúcich písmenách vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok tretej osoby, alebo vstupovať do obydlija, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti;
 - d) oboznámiť sa pri začatí finančnej kontroly na mieste s bezpečnostnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na priestory, v ktorých sa vykonáva finančná kontrola na mieste.
 7. Sprostredkovateľský orgán je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly podľa zákona č. 357/2015 Z. z. povinný potvrdiť tretej osobe odobratie poskytnutých originálov alebo úradne osvedčených kópií dokladov, písomností, záznamov dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrení, informácií, dokumentov a iných podkladov súvisiacich s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste a zabezpečiť ich riadnu ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím (uvedené potvrdenie sa vydáva, ak sprostredkovateľský orgán žiada o poskytnutie podkladov nad rámec definovaný Zmluvou o poskytnutí NFP); tieto veci sprostredkovateľský orgán vráti bezodkladne tomu, od koho sa vyžiadali, ak nie sú potrebné na konanie podľa zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, alebo na iné konanie podľa osobitných predpisov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa počas vykonávania kontroly u Poskytovateľa.
 8. Okrem povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi primeranú súčinnosť na plnenie predmetu tejto Zmluvy a to najmä pri:
 - a) schvaľovaní programu;
 - b) schvaľovaní predbežnej správy;
 - c) zabezpečení prístupu k aktuálnym postupom a metodickým usmerneniam Objednávateľa;

- d) zabezpečení prístupu do informačných systémov CEDIS a ITMS v zmysle povinností vyplývajúcich z platných postupov;
 - e) plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytnutí NFP a podmienok pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť v rámci programového obdobia 2014 - 2020;
 - f) zabezpečení procesu ukončenia EŠIF v rámci programového obdobia 2014 - 2020.
9. Vykonaním kontroly oprávnenej osoby podľa Zmluvy o poskytnutí NFP nie je dotknuté právo riadiaceho orgánu alebo iného oprávneného orgánu na vykonanie novej kontroly/vládneho auditu, a to počas celej doby účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP.
10. Účastníci tejto Zmluvy sa zaväzujú, že počas poskytovania Služieb vyplývajúcich z tejto Zmluvy budú navzájom spolupracovať a vyvinú maximálne úsilie a súčinnosť, aby bol predmet tejto Zmluvy naplnený. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov.
11. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení predmetu tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou a dodať predmet tejto Zmluvy podľa svojich najlepších schopností a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve.
12. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ sa zaväzuje sledovať a dodržiavať všetky zmeny prijímané orgánmi Európskej únie a orgánmi verejnej správy a realizovať ad hoc konzultácie s Objednávateľom a bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na dôležité skutočnosti vzťahujúce sa na predmet plnenia tejto Zmluvy. Zhotoviteľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov.
13. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je povinný pred podpisom tejto Zmluvy predložiť dokumentáciu z verejného obstarávania na kontrolu riadiacemu orgánu a/alebo sprostredkovateľskému orgánu pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020 a následne na základe vyzvania uvedeného riadiaceho orgánu a/alebo sprostredkovateľského orgánu podať Úradu pre verejné obstarávanie podnet na výkon kontroly ním zadávanej zákazky podľa ustanovenia § 169 ods. 2 ZVO.

Článok 22

Ukončenie SLA Zmluvy a jej predĺženie

1. Táto Zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá alebo vyčerpaním finančného limitu plnenia na základe Zmluvy,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán k určenému dňu,
 - c) odstúpením od Zmluvy alebo
 - d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
2. Odstúpiť od tejto Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností tejto Zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto Zmluva, a tiež z dôvodov stanovených v tejto Zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy.
3. V prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela.
4. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje:
- a) ak Poskytovateľ vedel v čase uzatvorenia Zmluvy alebo v tom čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzatvorená, že Objednávateľ nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Zmluvy,
 - b) Poskytovateľ neodstráni vady v súlade s čl. 7 tejto Zmluvy ani v dodatočnej lehote určenej Objednávateľom;
 - c) preukázanie nepravdivosti ktoréhokoľvek vyhlásenia Poskytovateľa v zmysle čl. 2 tejto Zmluvy;
 - d) porušenie povinností uvedených v tejto Zmluve, ak je výslovne uvedené, že ide o podstatné porušenie Zmluvy.
5. V prípade nepodstatného porušenia tejto Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od Zmluvy zašle najskôr po uplynutí siedmich pracovných dní od doručenia takej výzvy.
7. Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy.
8. Pre prípady odstúpenia od Zmluvy platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od tejto Zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr. ak plnenie je objektívne použiteľné, alebo ide o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
9. Ukončením tejto Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ustanovení tejto Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na sumy zodpovedajúce zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie tejto Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení tejto Zmluvy.
10. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od tejto Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa ods. 8 tohto článku Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách.
11. V prípade zániku tejto Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA Zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto odsekom tejto Zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 15 tejto Zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 19 tejto SLA Zmluvy.
12. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto Zmluvy na základe písomného oznámenia/ oznámení adresovaného/ adresovaných Poskytovateľovi uplatniť opciu a tým predĺžiť obdobie trvania tejto Zmluvy o 12 mesiacov, a to aj opakovane, najviac však spolu o 48 mesiacov.
13. Písomné oznámenie o uplatnení opcie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi najneskôr 6 kalendárnych mesiacov pre uplynutím doby trvania tejto SLA Zmluvy.
14. V prípade, ak opcia nebude riadne a včas uplatnená u Poskytovateľa, Objednávateľ je povinný obstarat' nového poskytovateľa Služieb, a to ku dňu nasledujúcemu po dni uplynutia trvania tejto Zmluvy, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto Zmluvy.
15. Ak nedôjde k uplatneniu Opcie v súlade s týmto článkom Zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová SLA zmluva v súlade s ods. 14 tohto článku Zmluvy, zaväzuje sa Poskytovateľ poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto Zmluvy, a to až do uzatvorenia novej SLA zmluvy, a to na základe dodatku k tejto Zmluve. Takéto predĺženie Zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia trvania tejto SLA Zmluvy.

Článok 23

Osobitné protikorupčné ustanovenia

1. Pri plnení tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať platné právne predpisy vzťahujúce sa ku korupcii a korupčnému správaniu.
2. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že bol oboznámený s Protikorupčnou politikou Objednávateľa, (zverejnená na webovom sídle Objednávateľa: <https://www.bojprotikorupcii.gov.sk/rezortny-protikorupcny-program-uradu-vlady-sr/>), jej obsahu porozumel a zaväzuje sa ju rešpektovať.
3. Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy zároveň vyhlasuje, že:
 - a) pozná znaky korupcie a korupčného správania,
 - b) zdrží sa akejkoľvek formy korupcie a korupčného správania v súvislosti s plnením záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
 - c) poskytne súčinnosť v prípade posudzovania podozrenia z korupcie alebo korupčného správania,
 - d) zdrží sa akýchkoľvek foriem korupcie súvisiacich s plnením predmetu tejto Zmluvy alebo záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
 - e) bezodkladne oznámi Objednávateľovi akékoľvek podozrenie z korupcie a poskytne súčinnosť pri preskúvaní tohto oznámenia,
 - f) nie je v konflikte záujmov vo vzťahu k zamestnancom Objednávateľa, ktorý by mohol ovplyvniť realizáciu predmetu Zmluvy s Objednávateľom.

4. Poskytovateľ sa podpisom tejto Zmluvy zaväzuje predchádzať korupcii v súvislosti s príslušnou transakciou, projektom, činnosťou alebo vzťahom vyplývajúcich z tejto Zmluvy, a to v zmysle **Prílohy č. 10** – Protikorupčná doložka, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
5. **Túto Zmluvu je možné ukončiť aj z dôvodov uvedených v Prílohe č. 10 tejto SLA Zmluvy.**

Článok 24 **Záverečné ustanovenia**

1. Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky, nie však skôr ako dňom nasledujúcim po dni riadneho odovzdania finálneho Diela v zmysle Zmluvy o dielo na základe záverečného akceptačného protokolu.
2. Zmluvné strany berú na vedomie, že táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
3. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 2 roky odo dňa nadobudnutia jej účinnosti. Tým nie sú dotknuté možnosti opcie jej predĺženia.
4. Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa, a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
6. V prípade vzniku sporu z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
 - a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - b) **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - c) **Príloha č. 3:** Štandardy pre poskytovanie Služieb
 - d) **Príloha č. 4:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
 - e) **Príloha č. 5:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
 - f) **Príloha č. 6:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
 - g) **Príloha č. 7:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
 - h) **Príloha č. 8:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
 - i) **Príloha č. 9:** Zoznam subdodávateľov
 - j) **Príloha č. 10:** Protikorupčná doložka
 - k) **Príloha č. 11:** Zoznam expertov
 - l) **Príloha č. 12:** Poistná zmluva
8. Táto SLA Zmluva je vyhotovená v 5 vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho 3 sú určené pre Objednávateľa a 2 pre Poskytovateľa.
9. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa ____ . ____ . ____

V _____ dňa ____ . ____ . ____

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Úrad vlády Slovenskej republiky

Ing. Július Jakab

Funkcia: vedúci Úradu vlády Slovenskej republiky

[poskytovateľ]

Meno a priezvisko:

Funkcia:

Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky predmetu zákazky v súlade s aktuálnymi platnými funkčnými a nefunkčnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov. Súčasťou služieb podpory prevádzky sú aj malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie.

Rozšírený popis Služieb podpory prevádzky:

- odstraňovanie Incidentov, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení Incidentov,
- poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním,
- pravidelná kontrola funkčnosti informačného IS a jeho častí (monitoring),
- pravidelná kontrola nastavenia IS podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie,
- zabezpečenie služby zotavenia po havárii (disaster recovery),
- profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS,
- udržiavanie repozitára komentovaných zdrojových kódov,
- realizácia malých zmien funkčnosti vynútených zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa,
- udržiavanie administrátorskej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie v aktuálnom stave.

Služby podpory prevádzky zabezpečujú servisnú podporu pre minimálne tieto systémy:

- CRZ - Centrálny register zmlúv
- CRP - Centrálny register projektov
- RÚzUV SR- Register úloh z uznesení vlády SR
- CIP - Centrálna integračná platforma

1.1 Zoznam činností vykonávaných v rámci podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností,
- b) vedenie evidencie nahlásených Incidentov,
- c) zber a evidencia Incidentov,
- d) identifikácia problému, ktorý vznikol nekorektným zásahom koncového používateľa, jeho analýza a samotné riešenie,
- e) poskytovanie konzultácií o Incidentoch,
- f) poskytovanie mailového/telefonického helpdesku,
- g) projektové riadenie servisných činností a malých zmien funkčnosti,
- h) riešenie eskalácií,
- i) poskytovanie reportovania a štatistických hlásení,
- j) zabezpečenie obnovy IT služieb v prípade globálnej poruchy, po živelných poruchách a iných zásadných udalostiach
 - spustenie prevádzky serverov (naštartovanie celého prostredia nanovo) zo záloh v prípade výskytu takejto udalosti,
- k) profylaktika aplikačnej vrstvy – táto činnosť zahŕňa nasledovné:
 - pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - profylaktické kontroly záloh a integrity dát,
 - pravidelná kontrola nastavenia systému podľa posledného odsúhlaseného stavu diela, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania,
 - pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch
 - logovanie činností za účelom optimálnej prevádzky a vyhodnocovania Incidentov,
 - kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - kontrola prostredia, v ktorom beží IS,
 - udržiavanie repozitára komentovaných zdrojov kódov,
 - udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
- l) technická podpora integračných rozhraní IS – táto činnosť zahŕňa nasledovné:

- správa a údržba integračného rozhrania v nadväznosti na analýzu reportovaných problémov integračných rozhraní,
 - fixovanie problémov a vývoj updatov pre integračné rozhrania,
 - deployment a zverejňovanie updatov a bugfixov pre integračné rozhrania,
- m) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení.

1.2 Helpdesk

Na podporu, údržbu a úpravy IS bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude Objednávateľovi poskytovať nasledovné funkcie:

- garantovaná dostupnosť Služieb helpdesku Poskytovateľa počas pracovných dní s výnimkou štátnych sviatkov v časoch bežnej prevádzky,
- garantovaná spätná telefonická alebo e-mailová väzba po vyriešení Incidentu,
- monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov,
- garantované doby riešenia Incidentov,
- evidencia všetkých Incidentov, ich kategorizácia, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
- eskalácia riešenia požiadaviek zo strany Kľúčových používateľov.

1.3 Nahlasovanie Incidentov

Objednávateľ dodá Poskytovateľovi zoznam Kontaktných osôb a Kľúčových používateľov. Kontaktné osoby a Kľúčoví používatelia nahlasujú Incidenty zo strany Objednávateľa na Helpdesk Poskytovateľa a sú oprávnení komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia Incidentu. Zoznam Kontaktných osôb a Kľúčových používateľov bude obsahovať kontaktné údaje – mená, priezviská, telefónne čísla, emailové adresy pracovníkov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať zoznam aktuálny.

Objednávateľ môže pri využívaní Služieb Helpdesku nahlasovať Incidenty nasledujúcimi spôsobmi:

1. Telefón: v prípade hlásenia Incidentov prostredníctvom telefónu, Poskytovateľ ako potvrdenie začatia plynutia času riešenia Incidentu zašle potvrdzujúci email kontaktujúcej osobe s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prvotného telefonického kontaktu s nahlásením Incidentu. Čas telefonického kontaktu je zaevidovaný v rámci potvrdzujúceho emailu.
2. Elektronickou poštou (e-mail s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy): s označením „Potvrdenie prevzatia Incidentu“ a uvedením evidenčného čísla Incidentu v systéme Poskytovateľa. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta od prijatia potvrdenia o doručení správy.

Objednávateľ zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory Call centra pre koncových používateľov. Bude zabezpečovať príjem dotazov, požiadaviek a chýb od koncových používateľov, evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb, identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov. Zároveň bude komunikovať s tímom podpory Poskytovateľa.

Služba nahlasovania Incidentov bude dostupná počas pracovných dní s výnimkou štátom uznaných sviatkov v časoch bežnej prevádzky.

1.4 Realizácia malých zmien funkčnosti

Služba rieši zabezpečenie úprav IS, ktoré vyplývajú zo zmien v prevádzkovom prostredí Objednávateľa. Rozsah prácností požadovaných úprav v rámci malých zmien funkčnosti nesmie presiahnuť 2 MD (16 osobohodín) mesačne. Tento rozsah nemusí byť v rámci kalendárneho mesiaca vyčerpaný naraz. Čerpanie bude merané na základe jednotky osobohodina, pričom bude započítaná každá aj začatá osobohodina.

Proces objednania realizácie malej zmeny funkčnosti sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť Kontaktná osoba Objednávateľa.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje návrh riešenia v ktorom bude uvedený predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania.

Kontaktné osoby Objednávateľa a Poskytovateľa sa dohodnú na spôsobe prevzatia realizovanej malej zmeny funkčnosti a otestovania jej kvality. V prípade, že kontaktná osoba Objednávateľa akceptuje malú zmenu funkčnosti, bude sa táto malá zmena funkčnosti ďalej spravovať režimom kritickej vady.

V prípade, že rozsah prácností presiahne 2 MD, nie je možné zmenu realizovať v rámci Služieb podpory prevádzky a na jej riešenia budú použité ustanovenia platné pre Služby rozvoja.

1.5 Parametre kvality poskytovanej služby

Kvalita Služieb podpory prevádzky je definovaná nasledujúcimi ukazovateľmi:

1. Garantovaná dostupnosť Helpdesku Poskytovateľa – Garantovaná dostupnosť Helpdesku počas pracovných dní s výnimkou štátom uznaných sviatkov je od 8:00 do 17:00.

2. Reakčné doby – Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovnú garantovanú dobu odozvy a dobu riešenia Incidentov (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia Garantovanej dostupnosti Helpdesku Poskytovateľa od okamihu nahlásenia Incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa):

Kategória Incidentu	Parameter	Doba
Kritický	Doba odozvy	10 min
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	12 hod
	Doba trvalého vyriešenia	24 hod
Bežný	Doba odozvy	8 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	48 hod
	Doba trvalého vyriešenia	120 hod
Nekritický	Doba odozvy	2 hod
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	24 hod
	Doba trvalého vyriešenia	48 hod
Bezpečnostný	Doba	10 min
	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia	4 hod
	Doba trvalého vyriešenia	8 hod

1.6 Hodnotenie kvality požadovanej služby

Hodnotenie kvality poskytovanej služby bude prebiehať na pravidelných hodnotiacich stretnutiach. Cieľom hodnotiacich stretnutí je:

- Posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne a parametrov Služieb podpory prevádzky,
- Identifikácia každého špecifického Incidentu, ktorý bol hodnotený ako „Nevyriešené“ alebo „Dočasná obnova prevádzky“,
- Optimalizácia úrovne a parametrov Služieb podpory prevádzky,
- Posúdenie a schválenie Poskytovateľom navrhnutých zmien,
- Rozhodnutie o nevyhnutných a potrebných krokoch.

Zápis z hodnotiaceho stretnutia je povinnou prílohou k faktúre. Zápisy z hodnotiacich stretnutí môžu byť využité aj pri rozhodovaní Objednávateľa o uplatnení zmluvných sankcií a/alebo prípadných zmien Služieb podpory prevádzky.

Podkladom pre hodnotenie poskytovaných Služieb podpory prevádzky je aj Štatistické hlásenie o vykonaných Službách podpory prevádzky, ktoré Poskytovateľ predloží Objednávateľovi písomne a elektronicky vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po hodnotenom období.

Stupne hodnotenia riešenia Incidentov:

Nevyriešené:

- Incident nebol vyriešený/odstránený v požadovanej dobe;
- V prípade ak Objednávateľ neakceptoval navrhnuté riešenie Poskytovateľom, bude súčasťou hodnotenia aj jeho odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa.

Otvorené:

- neuplynula doba pre riešenie Incidentu;

Vyriešené:

- Incident bol vyriešený/odstránený v požadovanej dobe.

Dočasná obnova prevádzky:

- bolo nasadené dočasné riešenie.

Pozastavené:

- Kontaktné osoby Poskytovateľa a Objednávateľa sa dohodnú, že Incident bude vyriešený neskôr po splnení navzájom dohodnutých podmienok.

Podrobný report

Poskytovateľ zabezpečí emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi vo forme podrobných reportov o vykonaných službách podpory. Názov zasielaného súboru je RRRR_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac). Podrobný report za každý mesiac bude Objednávateľovi doručený najneskôr k 5. dňu nasledujúceho mesiaca a bude obsahovať minimálne nasledujúce informácie za každý Incident:

Údaj	Popis
Číslo hlásenia	Evidenčné číslo servisného hlásenia v systéme Poskytovateľa
Typ	Typ Servisnej požiadavky (Incident, Problém, Požiadavka na zmenu, iná Servisná požiadavka)
Dátum a čas prijatia	Dátum a čas prijatia Servisnej požiadavky na strane Poskytovateľa
Plán riešenia	Dátum a čas požadovaného riešenia Servisnej požiadavky v zmysle definovaného časového rozsahu Služieb
Riešenie	Dátum a čas skutočného riešenia Servisnej požiadavky
Názov	Predmet Servisnej požiadavky – stručný názov
Kontakt zákazníka	Oprávnená kontaktná osoba, ktorá nahlásila Servisnú požiadavku
Konfiguračná položka	Dotknutá konfiguračná položka, ktorá je predmetom Servisnej požiadavky
Stav	Stav riešenia Servisnej požiadavky
Spokojnosť zákazníka	Hodnotenie spokojnosti zákazníkom V prípade použitia evidenčného softwarového nástroja, Poskytovateľ umožní prístup oprávneným koordinátorom, resp. ďalším povereným osobám ku kompletnému zoznamu nahlásených Servisných požiadaviek, ktoré má v evidencii a umožní zaznamenať hodnotenie spokojnosti s riešením Servisnej požiadavky
Popis predmetu	Popis – úplné znenie Servisnej požiadavky
Popis riešenia	Popis – úplné znenie riešenia Servisnej požiadavky

Reporty budú dodávané v tabuľkovej elektronickej forme. Reporty budú principiálne obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom období – príslušnom kalendárnom mesiaci.

Pri reportovaní profylaktických činností záznam bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

1. Konfiguračná položka, ktorá identifikuje aplikačný modul prípadne funkčná časť IS, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.
2. Popis riešenia, kde bude uvedené:
 - časový interval, kedy sa zásah vykonával
 - podrobný postup prác s odôvodnením
 - identifikáciu pracovníka Poskytovateľa, ktorý je zodpovedný za vykonávanie profylaktických činností.


Import monitorovaných parametrov do MetaIS

Poskytovateľ zabezpečí hromadný import monitorovaných parametrov služieb do centrálného metainformačného systému (MetaIS) v zmysle aktuálne platnej legislatívy.

Úrovně hodnotenia poskytovaných Služieb podpory prevádzky

Poskytovanie Služieb podpory prevádzky v danom období – príslušnom kalendárnom mesiaci – bude na Hodnotiacom stretnutí vyhodnotené jednou z nasledujúcich úrovní:

- Vyhovujúce – v danom období nebol hodnotený žiadny Incident stupňom nevyriešené, ani malá zmena funkčnosti stupňom Neakceptované.
- Nevyhovujúce – aspoň jeden Incident v danom období bol hodnotený stupňom Nevyriešené alebo malá zmena funkčnosti stupňom Neakceptované

Špecifikácia preexistenčných SW podľa čl. 11 ods. 7 písm. a) až c) tejto SLA Zmluvy: 

Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia

Služby rozvoja

Služby rozvoja primárne zahŕňajú zmeny funkčnosti predmetu zákazky, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa. Medzi služby rozvoja sú zaradené aj iné než malé zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení, ktoré sú síce vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, avšak ich rozsah neumožňuje, aby boli vykonané v rámci Služieb podpory prevádzky. Súčasťou realizácie Služieb rozvoja je zakaždým aj aktualizácia príslušnej dokumentácie.

Spôsob objednania Objednávkových služieb je uvedený v **Prílohe č. 5** tejto SLA zmluvy.

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	Kritický Defekt s dopadom na základné funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS 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, 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.

Hodnotenie kvality poskytnutej služby

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha 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 Služby údržby 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 alebo Kontaktných 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.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný Oprávnenými alebo Kontaktnými 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. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb

Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie Informačného systému (IS)

Úrovne podpory používateľov:

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

- **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) - jednotný kontaktný bod Objednávateľa – IS Solution manager, ktorý je v správe Objednávateľa a v prípade jeho nedostupnosti Centrum podpory používateľov (zabezpečuje prevádzkovateľ IS a DataCentrum).
- **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje prevádzkovateľ IS – Objednávateľ).
- **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje Poskytovateľ).

Definícia:

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

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

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

Pre služby sú definované takéto SLA:

- Help Desk je dostupný cez IS Solution manager a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, Incidentsy sú evidované v IS Solution manager,
- Dostupnosť L3 podpory pre IS je 9x5 (9 hodín x 5 dní od 8:00h do 17:00h počas pracovných dní),

Riešenie incidentov – SLA parametre

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

- Označenie naliehavosti Incidentu:

Označenie naliehavosti Incidentu	Závažnosť Incidentu	Popis naliehavosti Incidentu
A	Kritická	Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z IS.
B	Vysoká	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňuje používať časť systému.
C	Stredná	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.
D	Nízka	Kozmetické a drobné chyby.

- možný dopad:

Označenie závažnosti incidentu		Popis dopadu
1	katastrofický	katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát,
2	značný	značný dopad alebo strata dát
3	malý	malý dopad alebo strata dát

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

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

Vyžadované reakčné doby:

Označenie priority Incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia Incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba konečného vyriešenia Incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾	Spôľahlivosť ⁽³⁾ (počet Incidentov za mesiac)
1	Do 10 minút	8 hodín	1
2	Do 10 minút	24 hodín	2
3	2 hod.	48 hodín	4
4	8 hod.	120 hodín	

- Požiadavky na hlásenie Incidentov sa spracúvajú 24 hodín denne a 7 dní v týždni.
- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením Incidentu Objednávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s Objednávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením Incidentu Objednávateľom a vyriešením Incidentu Poskytovateľom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia Incidentu od nahlásenia Incidentu Objednávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie Incidentu. V prípade potreby je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa schválenie riešenia Incidentu.
- (3) Maximálny počet Incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo Incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace Incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované za jeden Incident.
- (4) Incidenty nahlásené Objednávateľom Poskytovateľovi v rámci testovacieho prostredia
 - Majú prioritu 3 a nižšiu
 - Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
 - Za Incident na testovacom prostredí sa nepovažuje Incident vzťahujúci k práve testovanej funkcionalite

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

- Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)
- Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

Dostupnosť (Availability)

Dostupnosť (Availability) znamená, že dáta alebo iné zariadenie sú prístupné v okamihu jej potreby. Vyjadruje sa v percentách dostupného času.

Narušenie dostupnosti sa označuje ako nežiaduce zničenie (destruction) alebo nedostupnosť. Dostupnosť je zvyčajne vyjadrená ako percento času v danom období, obvykle za rok. Orientačný zoznam dostupnosti je uvedený nižšie:

- **90% dostupnosť** znamená výpadok 36,5 dňa
- **95% dostupnosť** znamená výpadok 18,25 dňa
- **98% dostupnosť** znamená výpadok 7,30 dňa
- **99% dostupnosť** znamená výpadok 3,65 dňa
- **99,5% dostupnosť** znamená výpadok 1,83 dňa
- **99,8% dostupnosť** znamená výpadok 17,52 hodín
- **99,9% (“tri deviatky”) dostupnosť** znamená výpadok 8,76 hodín
- **99,99% (“štyri deviatky”) dostupnosť** znamená výpadok 52,6 minút
- **99,999% (“päť deviatok”) dostupnosť** znamená výpadok 5,26 minút
- **99,9999% (“šesť deviatok”) dostupnosť** znamená výpadok 31,5 sekúnd

Hoci je obvyklé uvádzať dostupnosť v percentách, presnejšie ukazovatele sú vyjadrením doby obnovenia systému a na množstvo dát, o ktoré môže Objednávateľ prísť:

- **RTO (Recovery Time Objective)** - doba obnovenia systému, t.j. za ako dlho po výpadku musí byť systém funkčný
- **RPO (Recovery Point Objective)** - aké množstvo dát môže byť stratené od vymedzeného okamihu
- **Recovery Time** - čas potrebný k obnove

Riešenie dostupnosti v praxi: Nedostupnosť dát je jedným z rizík, ktorý môže postihnúť každú organizáciu. Dostupnosť je jednou z kľúčových požiadaviek na každý dôležitý informačný systém a vplyv na dostupnosť má mnoho faktorov, napríklad:

- Dostupnosť servera
- Dostupnosť pripojenia k internetu
- Dostupnosť databázy
- Dostupnosť webových stránok

V prípade, že je časť softvéra alebo infraštruktúra zabezpečovaná externe (napr. hosting, webhosting), prenáša sa zodpovednosť za dostupnosť týchto komponentov na dodávateľa.

Poskytovatelia môžu voliť rôzne technológie - zálohovanie, respektíve replikovanie dát, a tým bod obnovy dát znížiť až k nulovej strate. Existujúce technológie sa delia zhruba nasledovne:

- Tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni
- Asynchrónne replikácie dát - výpadok a obnova v poriadku sekúnd až minút, strata sa blíži k nule
- Synchronne replikácie dát - nulová strata

Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní
Služby Helpdesku	9 hodín	od 8:00 hod. – do 17.00 hod. počas pracovných dní
Servisné okno	12 hodín	od 18:00 hod. - do 6:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Realizácia servisných zásahov (servisné okná) prebieha vždy mimo prevádzkových hodín (pracovného času).
Dostupnosť produkčného prostredia IS	98,5%	<ul style="list-style-type: none"> • 98,5% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 66 hod. • Maximálny mesačný výpadok je 5,5 hodiny. • Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia Incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa • Do výpočtu percenta dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. • V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo Incidentu.

Príloha č. 5: Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavka môže byť zaslaná telefonicky, e-mailom, alebo zapísaná do helpdesk-ového systému Poskytovateľa. Požiadavka resp. objednávka sa následne po nahlásení odošle mailom/poštou vo vyplnenom formulári uvedenom v **Prílohe č. 6** tejto Zmluvy.

Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa uvedená v zozname kontaktných osôb.

VZOR_Zoznam kontaktných osôb

1. Kontaktné osoby Objednávateľa:

Kontaktná osoba	Telefonický kontakt	Emailový kontakt

2. Kontaktné osoby Poskytovateľa:

Kontaktná osoba	Telefonický kontakt	Emailový kontakt

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje **do 10 pracovných dní** záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme cenovej kalkulácie podľa **Prílohy č. 7** tejto Zmluvy, ktorej súčasťou bude aj:

- podrobný návrh riešenia, v ktorom bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 10 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,
- 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.

Počas 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.

Príloha č. 6: Objednávkový formulár na Objednávkové služby

VZOR

Objednávkový formulár – podpora a údržba IS

Číslo objednávky

OBJEDNÁVATEĽ	POSKYTOVATEĽ

POPIS POŽIADAVKY OBJEDNÁVATEĽA O SLUŽBU:

Popis zadania Objednávateľa

Objednávateľ	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval:			
Schválil:			

NÁVRH RIEŠENIA POSKYTOVATEĽA:

Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:

Termín realizácie požiadavky:

Predpokladaný rozpočet: (podrobná cenová kalkulácia v prílohe)

Poskytovateľ	Meno	Dátum	Podpis
Vypracoval:			
Schválil:			

TÝMTO AKCEPTUJEM PLNENIE POSKYTOVATEĽA:

- **POSKYTOVANÚ SLUŽBU BEZ VÝHRAD V PLNOM ROZSAHU**
- **S NASLEDUJÚCIMI VÝHRADAMI:**

.....
„Meno a priezvisko“

Objednávateľ

Príloha č. 7: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

Poskytovanie služieb rozvoja diela – objednávkových služieb					
<i>Návrh na plnenie kritéria:</i>					
Názov výdavku	Merná jednotka	Počet jednotiek	Jednotková cena v eur bez DPH	Celková cena v eur bez DPH	Celková cena v eur s DPH
Projektový manažér IT projektu zodpovedný za riadenie projektu nasadenia a nastavenia služieb	človekohodina				
Špecialista pre bezpečnosť IT	človekohodina				
IT analytik	človekohodina				
IT architekt	človekohodina				
Špecialista pre infraštruktúry/HW špecialista	človekohodina				
IT programátor/vývojár	človekohodina				
Špecialista pre databázy	človekohodina				
IT tester	človekohodina				
Školiteľ pre IT systémy	človekohodina				

Príloha č. 8: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby

VZOR

Akceptačný protokol na Objednávkové služby

Poskytovateľ:	Objednávateľ:
Kontaktná osoba:	Kontaktná osoba:
„Meno a priezvisko“ „Telefonický kontakt“ „Emailový kontakt“	„Meno a priezvisko“ „Telefonický kontakt“ „Emailový kontakt“

Dátum zahájenia prác:	„XX.XX.XXXX“	Dátum ukončenia prác:	„XX.XX.XXXX“
-----------------------	--------------	-----------------------	--------------

Tento akceptačný protokol je potvrdením objednávateľa o splnení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o poskytovaní servisných služieb č. „XXXXXXXXXX“ a objednávky č. „XXXXXXXXXX“ zo dňa, v rámci ktorej bol dohodnutý a realizovaný nasledujúci predmet plnenia

P. č.	Názov	Popis	Rozsah prác v MD

Objednávateľ predmet plnenia

- Akceptuje
 Neakceptuje z nasledujúcich dôvodov:

.....

Na základe akceptácie tohto protokolu môže poskytovateľ v zmysle predmetnej objednávky fakturovať dohodnutú cenu

„XXX,XX“ EUR s DPH

Sumár	MD
SPOLU max.počet človekohodín zo zmluvy	
SPOLU počet MD vyčerpaných od začiatku plnenia zmluvy (vrátane predmetnej služby)	
ZOSTATOK MD do konca platnosti zmluvy	

Akceptačný protokol je vyhotovený v dvoch exemplároch, pričom každá strana dostane jeden.

V „doplniť mesto“, dňa

V „doplniť mesto“, dňa:

 za poskytovateľa
 „Meno a priezvisko“

 za objednávateľa
 „Meno a priezvisko“

Príloha č. 9: Zoznam subdodávateľov

Zoznam subdodávateľov a podiel subdodávok

p.č.	Subdodávateľ (meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, adresa pobytu alebo sídlo, IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO)	Údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa (meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia)	Predmet subdodávky	% podiel subdodávok
1.				
2.				
3.				
.....				

V dňa2021

meno a podpis oprávnenej osoby Poskytovateľa

Príloha č. 10: Protikorupčná doložka

V súvislosti s uzavretím a plnením záväzkov na základe tejto Zmluvy sa zmluvný partner Objednávateľa zaväzuje, že:

- a) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi Objednávateľa alebo im spriazneným osobám, alebo osobe konajúcej v mene Objednávateľa, s cieľom urýchliť bežné činnosti Objednávateľa alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto Zmluvy,
- b) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní či realizácii zmluvných vzťahov s Objednávateľom, Zmluvná strana bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu spkkm.opk@vlada.gov.sk,
- c) v prípade, keď ho Objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je zmluvný partner Objednávateľa povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov. Objednávateľ môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena. Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na vypovedanie tejto Zmluvy.
- d) v prípade, keď sa preukáže, že zmluvný partner Objednávateľa sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od tejto Zmluvy s okamžitou platnosťou bez toho, aby zmluvnému partnerovi Objednávateľa vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od tejto Zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak. Zmluvný partner Objednávateľa sa zaväzuje, že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní Objednávateľa v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto protikorupčnej doložky.

Vysvetlenie pojmov:

Korupciou sa rozumie ponúkание, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržania sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním vecí všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolania alebo funkcie. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo v prospech iných osôb.

Korupčným správaním sa rozumie konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu.

Spriaznenou osobou sa rozumie blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca.

Dôvodným podozrením sa rozumie začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Preukázaním sa rozumie právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.

Príloha č. 11 – Zoznam expertov pre SLA*Zoznam expertov*

Por. č. kľúčového experta	Názov pozície kľúčového experta	Titul, Meno, Priezvisko
1.	Projektový manažér IT projektu zodpovedný za riadenie projektu nasadenia a nastavenia Služieb	
2.	Špecialista pre bezpečnosť IT	
3.	IT analytik	
4.	IT architekt	
5.	Špecialista pre infraštruktúry/HW špecialista	
6.	IT programátor/vývojár	
7.	Špecialista pre databázy	
8.	IT tester	
9.	Školiteľ pre IT systémy	

Príloha č. 12: Poistná zmluva