

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

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

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

medzi:

Názov: **Národné osvetové centrum**
Sídlo: **Námestie SNP 12, 812 34 Bratislava, Slovenská republika**
IČO: **00164615**
DIČ: **2020829888**
IČ DPH: **nie je platiteľ DPH**
Zastúpené: **Mgr. Erik Kriššák, generálny riaditeľ**
Bankové spojenie (názov banky): **Štátna pokladnica**
Číslo účtu: **[●]**
Kód banky: **[●]**
IBAN/SWIFT: **[●]**

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno: **[dodávateľ]**
Sídlo: **[●]**
IČO: **[●]**
DIČ: **[●]**
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 „**Dodávateľ**“)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne aj ako „**Zmluvná strana**“)

PREAMBULA

- A. Objednávateľ je prevádzkovateľom informačných systémov:
- Centrálna aplikačná infraštruktúra a registratúra (ďalej len „**CAIR**“), ktorý slúži ako centrálna infraštruktúra pre sprístupňovanie digitalizácie kultúrneho dedičstva pamäťových a fondových inštitúcií a zabezpečuje budovanie integrovaného informačného systému pre registre a prezentáciu digitálneho kultúrneho obsahu na národnej úrovni ako národný agregátor,
 - Harmonizácia informačných systémov (ďalej len „**HIS**“), ktorý zabezpečuje aktualizáciu a rozšírenie existujúcej hardvérovej infraštruktúry PFI, na ktorej prevádzkujú svoje informačné systémy. Súčasťou projektu je aj vybudovanie lokálneho technického vybavenia pre potreby realizácie digitalizácie a podpora konverzie zo strany PFI a ostatného postprocesingu (následného spracovania) a úprava informačných systémov PFI tak, aby mohli spolu s centrálnymi systémami (CAIR a CDA) a informačnými systémami digitalizačných pracovísk byť ich integrovanou súčasťou.

Počas doby udržateľnosti projekty CAIR a HIS splynuli do projektu CAIR. Projekt HIS po uplynutí doby udržateľnosti nebude samostatne rozvíjaný.

- B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Informačného systému.
- C. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky s názvom Zabezpečenie servisnej podpory a údržby pre IS CAIR, vrátane jeho rozvoja, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. [●] dňa [●] pod značkou [●], ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
- D. Dodávateľ 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.
- E. 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:

1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že nižšie uvedené pojmy a skratky s veľkým začiatočným písmenom majú pre účely tejto SLA Zmluvy nasledovný význam:
- a) **PFI** je Pamäťová a fondová inštitúcia.
 - b) **CDA** je Centrálny depozitár a archív.
 - c) **FIX prostredie** je Predprodukčné prostredie CAIR.
 - d) **PROD prostredie** je Produkčné prostredie CAIR.
 - e) **Človekoden** alebo **MD** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
 - f) **Človekohodina** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Dodávateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).

- g) **Dôvernou informáciou** je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
- a) ktorá sa týka Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane) a,
 - b) ktorá bola poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
 - c) ktorá je výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane a,
 - d) 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).
- h) **Incident** je akákoľvek udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky Systému a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky Informačného systému a/alebo jeho služieb, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- i) **Vada** alebo tiež „Defekt“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej 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. Dodávateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefunkčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Dodávateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
- j) **Dostupnosť služby** – je časové okno, počas, ktorého je Dodávateľ povinný poskytovať služby a zároveň sa používa na výpočet SLA parametrov.
- k) **Doba odozvy na službu** je čas, do ktorého je Dodávateľ povinný zabezpečiť odozvu na vzniknutú požiadavku alebo incident.
- l) **Doba neutralizácie incidentu** je čas, do ktorého je Dodávateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 5 a Prílohy č. 3 tejto SLA Zmluvy, ak nie je v tejto SLA 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 nesprístupnením Informačného systému Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu.

- m) **Doba trvalého vyriešenia** je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle čl. 5 a Prílohy č. 3 tejto SLA Zmluvy, do ktorého je Dodávateľ 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 Informačnej systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).
- n) **Drobná požiadavka na zmenu** 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 pracovnosť je najviac 3 (tri) MD.
- o) **„Informačný systém pre správu požiadaviek“** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Dodávateľ v zmysle tejto Servisnej zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
- p) **Komponent** je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Dodávateľ 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.
- q) **„Závažný incident“** je incident, do tejto klasifikácie incidentov spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené Dodávateľovi Objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne:
- i. Aplikačné funkcie dodaného systému neuvedené v klasifikácii Zásadného incidentu dodaného systému nie sú funkčné.
 - ii. Aplikačné funkcie dodaného systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré Objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom.
 - iii. Incident ktorý ovplyvňuje využívanie systému jedným používateľom, respektíve funkcionality je dostupná avšak v rozpore s očakávaným správaním alebo v rozpore s popisom systému.
- r) **„Zásadný incident“** je incident, do tejto klasifikácie incidentov spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené Dodávateľovi Objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne:
- i. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) dodávaného systému.
 - ii. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému.
 - iii. Nie je možné do dodávaného systému preberať údaje od subjektov.
 - iv. Nie je možné z dodávaného systému odoslať údaje do iného systému.
 - v. Incident, ktorý ovplyvňuje celú skupinu alebo viacero skupín používateľov, resp spôsobuje nedostupnosť funkcionality pre týchto používateľov.

- s) **„Nepodstatný incident“** je incident, do tejto klasifikácie incidentov spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak by čiastočne obmedzoval jeho používanie v rutinej prevádzke a vyžaduje si nastavenie parametrov systému Dodávateľom.
- t) **„Iný incident“** je incident, do tejto klasifikácie incidentov spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak problém spôsobuje nejasnosti pri jeho používaní v rutinej prevádzke a vyžaduje si:
- i. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodávaného systému.
 - ii. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému.
 - iii. Úpravu a doplnenie dokumentácie.
- u) **„HW“** znamená hardvérový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- v) **„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 Dodávateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- w) **SW alebo softvér 3. strany** je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačový program/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Dodávateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- x) **„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.
- y) **„Metodika zabezpečenia“** je dokument špecifikovaný v bode 2.9 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- z) **„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- aa) **„Objednávateľ“** je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- bb) **„Objednávkové služby“** sú služby popísané v bode 3.6 čl. 3 SLA Zmluvy.
- cc) **„Paušálne služby“** sú služby popísané v bode 3.4 čl. 3 SLA Zmluvy.
- dd) **„Dodávateľ“** je Dodávateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
- ee) **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Dodávateľovi v zmysle čl. 14. bod 14.4 písm. a) tejto SLA Zmluvy.
- ff) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Dodávateľa** – zástupca Dodávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Dodávateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 14. bod 14.4 písm. b) tejto SLA Zmluvy.
- gg) **„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.
- hh) **„Informačný systém“** alebo tiež ako **„Systém“** alebo len **„IS“** je informačný systém CAIR, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.

- ii) **„Autorský zákon“** je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- jj) **„Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov v platnom znení.
- kk) **„Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v platnom znení.
- ll) **„Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z.z.“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu, ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS v platnom znení.
- mm) **„Vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 164/2018 Z. z.“** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu, ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovej služby (kritériá základnej služby) v platnom znení.
- nn) **„Vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 165/2018 Z. z.“** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu, ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v platnom znení.
- oo) **„Vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z.“** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu, ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v platnom znení.
- pp) **„Zákon o KB“** znamená zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- qq) **„Zákon o ITVS“** znamená zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- rr) **„Zákon o registri partnerov verejného sektora“** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ss) **„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.
- tt) **„Zmluva“** alebo tiež **„SLA Zmluva“** je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva.
- uu) **„Zmluva o dielo“** je súbor realizačných zmlúv uzatvorených medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom, na základe ktorých bol dodaný
 - i. informačný systém **„CAIR“**
 - ii. Realizačná zmluva, č. zmluvy: CAIR-01/2013, zo dňa 4.7.2013
 - iii. Realizačná zmluva, č. zmluvy: CAIR-02/2013, zo dňa 4.7.2013
 - iv. Realizačná zmluva, č. zmluvy: CAIR-03/2013, zo dňa 4.7.2013
 - v. Realizačná zmluva CAIR-05/2013, zo dňa 13.9.2013
 - vi. Realizačná zmluva CAIR-06/2013, zo dňa 19.6.2014

- vii. Realizačná zmluva, č. zmluvy: CAIR-07/2013, zo dňa 3.10.2013
 - viii. Realizačná zmluva, č. zmluvy: CAIR-08/2013, zo dňa 27.11.2013
 - ix. Realizačná zmluva CAIR-09/2013, zo dňa 29.1.2014
 - x. Realizačná zmluva CAIR-10/2013 a Dodatok CAIR 10/2013-D1 k Realizačnej zmluve CAIR-10/2013, zo dňa 31.3.2014
 - xi. Realizačná zmluva CAIR-11/2013, zo dňa 19.6.2014
 - xii. Realizačná zmluva CAIR-12/2013, zo dňa 9.1.2015
 - xiii. Dodatok CAIR-12/2014-D1 k Realizačnej zmluve CAIR-12/2014, zo dňa 9.1.2015
 - xiv. informačný systém „**HIS**“
 - xv. Realizačná zmluva HIS-01/2013, zo dňa 7.2.2014
 - xvi. Realizačná zmluva HIS-03/2013, zo dňa 13.9.2013
 - xvii. Realizačná zmluva, č. zmluvy: HIS-04/2013, zo dňa 6.9.2013
 - xviii. Realizačná zmluva HIS-05/2014, zo dňa 19.6.2014
 - xix. Realizačná zmluva HIS-06/2014, zo dňa 19.6.2014
 - xx. Realizačná zmluva HIS-07/2015, zo dňa 29.6.2015
 - xxi. Realizačná zmluva HIS-08/2015, zo dňa 29.6.2015
 - xxii. Realizačná zmluva HIS-09/2015, zo dňa 29.6.2015
- vv) „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Dodávateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 2.2 Dodávateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.
- 2.3 Dodávateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že 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.
- 2.4 Dodávateľ 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 Dodávateľa 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 počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.

- 2.5 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy) alebo iný verejný obstarávateľ/obstarávateľ, ktorý nie je orgánom verejnej moci, založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, 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.
- 2.6 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Dodávateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Dodávateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
- 2.7 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.
- 2.8 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
- 2.9 Dodávateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na https://www.csirt.gov.sk/wp-content/uploads/2021/08/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.1.pdf, ďalej ako „**Metodika zabezpečenia**“),
- 2.10 Dodávateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 2.11 Dodávateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
- 3.2 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Dodávateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému v rozsahu a za podmienok stanovených touto SLA Zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Paušálnych služieb a Objednávkových služieb, a záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Dodávateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 3.3 Predmetom plnenia Dodávateľa na základe tejto SLA Zmluvy a jej príloh je:
- 3.3.1 Servisná podpora a údržba IS CAIR na 4 roky s možnosťou predĺženia o 2 roky (opcia)

3.3.1.1 Podpora IS CAIR

3.3.1.2 Údržba IS CAIR

3.3.2 Implementácia zmien maximálne do 2 000 človekodní počas platnosti tejto SLA Zmluvy.

3.4 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Informačného systému v nasledovnom rozsahu:

a) Poskytovanie služieb podpory IS CAIR

- a. Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, konfigurácie prevádzky dodaného systému a jeho častí
- b. Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému
- c. Poskytovanie informácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek) súvisiacich s chybovými hláseniami dodaného systému
- d. Súčinnosť pri nasadzovaní nových verzií a oprava SW tretích strán
- e. Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií Objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia dodaného systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie
- f. Aplikácia vybraných aktualizácií a opráv programového vybavenia dodaného systému a použitých softvérov tretích strán s výnimkou aktualizácií s vysokým (zásadným) dopadom na systém
- g. Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako „Iný incident“
- h. Poskytovanie služieb Informačného systému pre správu požiadaviek pre nahlasovanie incidentov
- i. Profylaktické kontroly
- j. Monitoring

b) Poskytovanie služieb údržby IS CAIR

- a. riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov klasifikovaných v „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ Prílohy č. 1 tejto SLA Zmluvy ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému realizované Dodávateľom a/alebo Objednávateľom

(ďalej ako „**Paušálne služby**“).

3.5 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

3.6 Dodávateľ 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 SLA Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).

- 3.7 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.
- 3.8 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 **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** vyššie,
- sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto SLA Zmluvy.
- 3.9 Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.
- 3.10 Súčasťou plnenia Dodávateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Dodávateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
- 3.11 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb v súlade s Prílohami tejto SLA Zmluvy.
- 3.12 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpeční Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Dodávateľom.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, ak ďalej nie je ustanovené inak. Ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Dodávateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo prostredníctvom telefónu, elektronickou poštou alebo prostredníctvom zaevidovania incidentu v informačnom systéme pre správu požiadaviek určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov. Dodávateľ 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 Dodávateľovi v súlade s touto SLA Zmluvou.
- 4.2 Dodávateľ sa zaväzuje začať s poskytovaním Paušálnych služieb podľa tejto SLA Zmluvy až po doručení písomnej výzvy Objednávateľa na poskytovanie Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Paušálne Služby počnúc prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom Objednávateľ doručil Dodávateľovi písomnú výzvu na poskytovanie Paušálnych služieb v zmysle tohto bodu Zmluvy, ak Objednávateľ v doručenej výzve neurčí iný termín začatia poskytovania Paušálnych služieb Dodávateľom. Pre vylúčenie pochybností, Zmluvné strany sa dohodli, že doručenie písomnej výzvy Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy podpísanej štatutárnym orgánom

- Objednávateľa je nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Paušálnych služieb Dodávateľom podľa tejto Zmluvy.
- 4.3 Dodávateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia a v lehotách, ktoré sú detailne vymedzené v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Dodávateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Dodávateľom.
- 4.4 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu nariadiť Dodávateľovi prerušenie poskytovania Paušálnych služieb, a to formou písomného oznámenia doručeného Dodávateľovi. Doručením oznámenia Dodávateľovi nastávajú účinky prerušenia poskytovania Paušálnych služieb Dodávateľom. Prerušenie poskytovania Paušálnych služieb pomínie uplynutím doby uvedenej v oznámení Objednávateľa alebo doručením písomnej výzvy Objednávateľa Dodávateľovi na pokračovanie v poskytovaní Paušálnych služieb Dodávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Objednávateľ je oprávnený dobu trvania prerušenia poskytovania Paušálnych služieb jednostranne predĺžiť, nariadiť prerušenie poskytovania Paušálnych služieb aj opakovane a/alebo nariadiť prerušenie poskytovania Paušálnych služieb aj na dobu neurčitú. Pre vylúčenie pochybností, počas trvania prerušenia poskytovania Paušálnych služieb nemá Dodávateľ nárok na zaplatenie ceny Paušálnych služieb podľa článku 9. tejto SLA Zmluvy a nevzniká mu ani právo uplatňovať si voči Objednávateľovi akékoľvek nároky z dôvodu prerušenia poskytovania Paušálnych služieb (napr. náhrada škody, náklady spojené s prerušením a pod.) ani právo odstúpiť od tejto Zmluvy.
- 4.5 Objednávkové služby je Dodávateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup pri objednávaní Objednávkových služieb je bližšie popísaný v Prílohe č. 2 tejto SLA Zmluvy.
- 4.6 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný formulár pre Objednávkové služby, ktorý tvorí Prílohu č. 4 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Dodávateľ doplní formulár pre Objednávkové služby podľa Prílohy č. 2 Zmluvy, ktorý Dodávateľ doručí Objednávateľovi a ktorý bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb, cenovú ponuku a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
- 4.7 Dodávateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený doručiť Dodávateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich 7 kalendárnych dní odo dňa akceptovania návrhu Dodávateľa podľa bodu 4.6 SLA Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Dodávateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii jeho návrhu. Ak Objednávateľ nedoručí Dodávateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa v stanovenej lehote, Dodávateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 4.8 Požadovaná a plánovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou formulára pre Objednávkové služby.
- 4.9 V prípade, ak Dodávateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do siedmich (7) kalendárnych dní realizovať bude takéto konanie zo strany Dodávateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na kategórie uvedené v Prílohe č.3 tejto SLA Zmluvy:
- Zásadné incidenty,**
 - Závažné incidenty,**
 - Nepodstatné incidenty,**
 - Iné incidenty.**
- 5.2 Zmluvné strany sa zaväzujú pri riešení Incidentov postupovať podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení incidentov dostupnosť služieb, doby odozvy a lehoty odstránenia incidentu vymenené v Prílohe č. 1 SLA Zmluvy.
- 5.3 Dodávateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
- ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
 - 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.
- 5.4 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 Dodávateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Dodávateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
- 5.5 Dodávateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Dodávateľa. Dodávateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
 - v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

6. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB

- 6.1 Dodávateľ predloží dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3 bod 3.4 a Prílohe č. 1 SLA Zmluvy Objednávateľovi ešte pred podpísaním SLA Zmluvy, k akceptácii rozsahu v akom sa Paušálne služby budú poskytovať dochádza dňom podpisu SLA Zmluvy Zmluvnými stranami.
- 6.2 Objednávateľ je oprávnený pred podpisom SLA Zmluvy Zmluvnými stranami zaslať pripomienky k dokumentácii Paušálnych služieb a rozsahu v akom budú poskytované najneskôr 10 kalendárnych dní pred podpisom SLA Zmluvy Zmluvnými stranami. Dodávateľ je

povinný v lehote do podpisu SLA Zmluvy Zmluvnými stranami, pripomienky zapracovať alebo odmietnuť ich zapracovanie, pričom záverečnú podobu Paušálnych služieb vrátane rozsahu a miery ich poskytovania potvrdia Zmluvné strany podpisom SLA Zmluvy.

- 6.3 Dodávateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme na CD alebo DVD nosiči v čase akceptácie Paušálnych služieb a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme.
- 6.4 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Dodávateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac odovzdá Dodávateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do desiateho (10) dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 6.5 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb a dokumentácie, ktorá je súčasťou predmetu plnenia Zmluvy podľa Prílohy č. 2, je realizovanie akceptačného testu – overenie funkčnosti v produkčnom 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 formulára pre Objednávkové služby a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, ktoré sú výsledkom pôsobenia Objednávkových služieb, ktorými sa rozumie nesúlad ich skutočného stavu s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, za ktorý zodpovedá Dodávateľ, 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

- 6.6 Dodávateľ 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 **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**, ostatnými právnymi predpismi, resp. predpismi a metodikami, ktoré ich nahradia. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Dodávateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.
- 6.7 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Dodávateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Dodávateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 6 SLA Zmluvy.
- 6.8 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Dodávateľom do piatich (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.

- 6.9 Pri akceptácii Objednávkových služieb sa postupuje tiež v súlade s postupom uvedeným v Prílohe č. 2 tejto SLA Zmluvy.
- 6.10 Dokumentácia k jednotlivým plneniam v rámci Paušálnych služieb a Objednávkových služieb sa odovzdáva v súlade s Prílohou č. 1 a Prílohou č. 2 priebežne v rámci poskytovania Služieb do centrálného repozitára určeného Objednávateľom. Dodávateľ je povinný vytvárať a udržiavať komplexnú dokumentáciu k Systému tak, aby mohla byť zároveň podkladom pre vykonávanie profylaktických činností v súlade s Prílohou č. 1.

7. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktorého sa týka.
- 7.2 V prípade, ak v rámci tejto SLA Zmluvy bude dodané také plnenie, ktorého výsledkom bude Autorské dielo v súlade s čl. 10 a 11 SLA Zmluvy, platí že Dodávateľ zodpovedá, že také dielo je v čase dodania diela bez väd. V takom prípade Dodávateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy (diela) alebo jeho časti, s výnimkou prípadov ak vada vznikla v dôsledku externých faktorov alebo konaním Oprávnenej osoby Objednávateľa alebo ním splnomocnenou osobou, alebo tretími stranami.
- 7.3 Ak majú poskytnuté Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Dodávateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy väd:
- a) Za **Kritické vady** sa považuje, taká vada, ktorá má dopad na základné funkcionality Informačného systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Informačného systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov. Prípadne ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA;
 - 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 menej zásadná vada spôsobuje nefunkčnosť Informačného systému. V prípade menej zásadných väd, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
- 7.4 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, Dodávateľ je povinný postupovať v súlade s Prílohou č. 1 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikácie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:
- a) poskytnúť Dodávateľovi 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 Dodávateľa podľa tejto SLA Zmluvy,

- b) zabezpečiť Dodávateľovi 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 Dodávateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať 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 Dodávateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane 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 Dodávateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa (prípadne na inom mieste plnenia dohodnutom v zmysle Zmluvy) na splnenie záväzku Dodávateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
- f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Dodávateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- g) zabezpečiť Dodávateľovi 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 Dodávateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Dodávateľ zabezpečiť sám.

8.2 Dodávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne, s využitím všetkých jeho dostupných odborných znalostí a skúsenosti a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať,
- b) poskytovať Služby riadne, včas, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo, podľa svojich najlepších schopností a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej príloh, ako aj v súlade s podmienkami Verejného obstarávania,
- c) pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, technických noriem, metodických usmernení, štandardov stanovísk príslušných orgánov verejnej správy vzťahujúcich sa na Systém Objednávateľa, ako aj Služby Dodávateľa platnými v čase plnenia predmetu tejto SLA Zmluvy a zabezpečiť súlad poskytovaných služieb s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi,
- d) 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 Dodávateľovi v súlade s touto SLA Zmluvou, a poučiť pracovníkov Dodávateľa ako aj tretích strán pracujúcich na strane Dodávateľa o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa,
- e) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,

- f) pravidelne, v lehotách 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 Dodávateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
 - g) 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,
 - h) 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,
 - i) dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike zabezpečenia, resp. metodike, ktorá ju nahradí,
 - j) telefonicky, písomne (e-mailom) alebo iným spôsobom podľa tejto SLA Zmluvy reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú spôsobom nahlasovania podľa tejto Zmluvy, týkajúcu sa predmetu tejto SLA Zmluvy,
 - k) zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Dodávateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
- 8.3 Dodávateľ je povinný vykonávať Služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie Služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Dodávateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Dodávateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím Služby, je Dodávateľ povinný zdržať sa vykonávania tých Služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Dodávateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávateľovi.
- 8.4 Vstup a pohyb zamestnancov Dodávateľa a/alebo subdodávateľov do priestorov Objednávateľa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy je možný iba v sprievode na to určeného zamestnanca Objednávateľa.
- 8.5 Porušenie povinností podľa článku 8 SLA Zmluvy s výnimkou bodov 8.1 a 8.2 písm. e) až g) sa považuje za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Dodávateľovi 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;
 - b) Objednávkové služby vo výške podľa cenovej kalkulácie Dodávateľa podľa Prílohy č. 5 a bodu 4.6 tejto SLA Zmluvy.

Cena za Služby predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Dodávateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Dodávateľa na riadne a včasné plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy, ako aj cenu za udelenie licencie podľa článku 11 tejto SLA Zmluvy.

- 9.2 Celkový finančný limit na úhradu ceny Paušálnych služieb podľa bodu 9.1 písm. a) tohto článku Zmluvy počas jej trvania bez využitia opcie (t. j. 48 mesiacov) je vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH.
- 9.3 Celkový finančný limit na úhradu ceny Objednávkových služieb podľa bodu 9.1 písm. b) tohto článku Zmluvy počas jej trvania bez využitia opcie je vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH.
- 9.4 Využitím opcie podľa čl. 21. bod 21.13 tejto Zmluvy sa táto Zmluva predlžuje o ďalších 24 mesiacov, t. j. na 72 mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy, a to za tých istých podmienok, za akých bola dojednaná pôvodne, vrátane podmienok cenových a finančné limity podľa bodov 9.2 a 9.3 tohto článku Zmluvy sa navýšia o polovicu sumy ako je uvedená v bodoch 9.2 a 9.3 tohto článku Zmluvy, pričom celkový finančný limit na úhradu ceny Paušálnych služieb počas celej doby platnosti Zmluvy vrátane opcie je vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH a celkový finančný limit na úhradu ceny Objednávkových služieb počas celej doby platnosti Zmluvy vrátane opcie je vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH.
- 9.5 Objednávateľ nie je povinný využiť Služby Dodávateľa v plnom rozsahu celkových finančných limitov uvedených v tomto článku Zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že nevyčerpanie akéhokoľvek finančného limitu podľa tohto článku Zmluvy nezakladá Dodávateľovi právo uplatňovať si voči Objednávateľovi akékoľvek nároky z dôvodu nevyužitia Služieb Objednávateľom ani právo odstúpiť od tejto Zmluvy. Zmluvné strany berú na vedomie, že je výlučne na vôli Objednávateľa v akom rozsahu využije Služby Dodávateľa podľa tejto Zmluvy.
- 9.6 Súčet celkového finančného limitu na úhradu ceny Paušálnych služieb a celkového finančného limitu na úhradu ceny Objednávkových služieb predstavuje celkový finančný limit na úhradu Služieb podľa tejto Zmluvy (ďalej aj ako „celkový finančný limit Zmluvy“). Celkový finančný limit Zmluvy je vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH počas trvania tejto Zmluvy bez využitia opcie a vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH počas celej doby platnosti Zmluvy vrátane opcie.
- 9.7 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.8 Dodávateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1a) SLA Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho mesiaca bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 9.9 Dodávateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1b) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Dodávateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s čl. 9 tejto SLA Zmluvy do 15 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 5.1 tejto SLA Zmluvy. Prílohou faktúry bude akceptačný protokol k Objednávkovej službe.
- 9.10 Splatnosť faktúr je [●] dní odo dňa ich preukázateľného doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Dodávateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Dodávateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
- 9.11 Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Dodávateľa.

- 9.12 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 Dodávateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 9.13 Dodávateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb ako aj v prípade vzniku sporu Zmluvných strán ohľadne výšky fakturácie ceny za poskytnuté Služby.
- 9.14 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Dodávateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo v súvislosti s touto SLA Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto SLA Zmluvy.

10. ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Dodávateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného Informačného systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 10.2 Dodávateľ 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.
- 10.3 Dodávateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy. V prípade predčasného ukončenia tejto SLA Zmluvy je Dodávateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálne dokumentované zdrojové kódy a koncepčné prípravné materiály všetkých súčastí Informačného systému tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu minimálne v aktuálnej verzii Systému ku dňu predčasného ukončenia tejto SLA Zmluvy.
- 10.4 Pokiaľ táto SLA Zmluva nestanovuje inak, je Dodávateľ povinný najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred uskutočnením akceptačného testu podľa článku 6. tejto SLA Zmluvy odovzdať Objednávateľovi úplný aktuálny zdrojový kód každého plnenia podľa tejto Zmluvy, ak výsledkom Služieb je plnenie, ktoré je počítačovým programom.
- 10.5 Ak odovzdaníu a prevzatiu príslušného plnenia podľa tejto SLA Zmluvy nepredchádza vykonanie akceptačných testov, Dodávateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi dokumentovaný zdrojový kód alebo akúkoľvek zdokumentovanú zmenu zdrojového kódu najneskôr v deň odovzdania a prevzatia príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy.
- 10.6 Povinnosti Dodávateľa uvedené v tomto článku SLA Zmluvy sa primerane použijú aj pre akákoľvek opravu, zmenu, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Informačný systém, ku ktorým dôjde pri plnení tejto Zmluvy alebo v rámci záručných opráv. Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.
- 10.7 **Úplny zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Dodávateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Diela (ďalej ako „**preexistenčný zdrojový kód**“).

- 10.5 Vytvorený zdrojový kód Diela, vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistenty zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
- 10.8 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).

11. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

11.1 Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutia Služby podľa tejto SLA Zmluvy môže byť aj:

- a) vytvorenie plnení, ktoré môžu naplňovať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
- b) použitie počítačových programov Dodávateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistenty obchodne dostupný proprietárny SW**),
- c) použitie počítačových programov Dodávateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (**tzv. preexistenty obchodne nedostupný proprietárny SW**).
- d) použitie **open source** počítačových programov Dodávateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami (**tzv. preexistenty open source SW**),

je k týmto súčastiam 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.

11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Dodávateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, akceptáciou Služby udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly SLA Zmluvy. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Dodávateľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu v súlade s účelom na aký bude budúci Informačný systém

vytvorený, vrátane subjektov ovládaných týmito orgánmi verejnej moci v zmysle § 66a zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník 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.

- 11.3 Licencia podľa bodu 11.2 SLA 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 upravené 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 Dodávateľa 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 bode SLA Zmluvy je súčasťou ceny za dodanie Služby v zmysle článku 9 tejto SLA Zmluvy. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto SLA Zmluvy zodpovedať **100 %** hodnoty Služby.
- 11.4 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Dodávateľa 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 Dodávateľ 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 Dodávateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- 11.5 Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Dodávateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Dodávateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
- 11.6 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Dodávateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Dodávateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Dodávateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Dodávateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
- a) Ide o „preexistentný 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 „preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný,

ale spĺňa podmienky preexistentného proprietárneho SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou SLA Zmluvy je preexistentný obchodne nedostupný SW, Dodávateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s čl. 11.2 SLA Zmluvy na používanie preexistentného 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 „preexistentný open source SW“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Dodávateľ 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.
- 11.7 Špecifikácia preexistentných SW podľa bodu 11.6 písm. a) až c) tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto SLA Zmluvy tvoria Prílohu č. 8. Za predpokladu, že licencie podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Dodávateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému).
- 11.8 Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Dodávateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Dodávateľom Objednávateľovi.
- 11.9 Dodávateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia **preexistentných proprietárnych a open source SW (ďalej ako „preexistentný SW“)** v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ich ucelený prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
- 11.10 Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Dodávateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania SLA Zmluvy.
- 11.11 Dodávateľ v súlade s čl. 9 SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
- 11.12 V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v Prílohe č. 8 a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Záverečného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia bodov 11.1, 11.2 a ďalších tohto článku SLA Zmluvy.
- 11.13 Autorské diela, preexistentné proprietárne SW diela alebo preexistentné open source diela iné ako uvedené v Prílohe č. 8 je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

12. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 12.1 Ak Dodávateľ pri plnení predmetu SLA Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 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 ako „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto SLA Zmluvy. V SLA Zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
- 12.2 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazat' mlčanlivosťou všetkých zamestnancov alebo pracovníkov, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
- 12.3 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 Dodávateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Dodávateľa podľa Zmluvy.
- 12.4 Povinnosť Dodávateľa a Objednávateľa 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 Dodávateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 12.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku SLA Zmluvy.
- 12.6 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.

- 12.7 Pre vylúčenie pochybností, ustanovenia bodov tohto článku Zmluvy sú účinné bez časového obmedzenia, t. j. aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy.
- 12.8 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) za porušenie ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej Dodávateľovi z tohto článku Zmluvy a za každý jednotlivý prípad porušenia povinnosti aj opakovane. Objednávateľ je zároveň oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade porušenia povinnosti Dodávateľa vyplývajúcej z tohto článku Zmluvy; takéto porušenie sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.

13. BEZPEČNOSŤ

- 13.1 Dodávateľ 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, Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z.z., Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., Vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 164/2018 Z. z., Vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 165/2018 Z. z., Vyhláškou Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ostatnej legislatívy a súvisiacich dokumentoch a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
- 13.2 Oprávnené osoby a pracovníci Dodávateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Dodávateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
- 13.3 Dodávateľ 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 Dodávateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné akceptačné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 13.4 Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;
 - je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
 - 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;
 - všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
 - všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);

- f) Systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou 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) Dodávateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Dodávateľ 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 Dodávateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Dodávateľa; Dodávateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Dodávateľa odsúhlasené;
- j) na vyžiadanie Objednávateľa je Dodávateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Dodávateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- k) na vyžiadanie Objednávateľa je Dodávateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa;
- l) Dodávateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčanými bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

14. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA

- 14.1 Zmluvné strany sa zaväzujú do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto SLA Zmluvy vymenovať Oprávnenú osobu v súlade s čl. 1 SLA Zmluvy, ktorá bude počas jej platnosti a účinnosti oprávnená konať za Dodávateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5 dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.
- 14.2 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.

- 14.3 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.
- 14.4 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa:
- i. Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Objednávateľa
 - ii. Telefonický kontakt: [●]
 - iii. e-mail: [●]
- b) Za Dodávateľa:
- i. Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Dodávateľa
 - ii. Telefonický kontakt: [●]
 - iii. e-mail: [●].
- 14.5 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany o uvedenej zmene bez zbytočného odkladu informujú a vyhotovia protokol o zmene oprávnených osôb, ktorý vlastnoručne podpíšu.
- 14.6 Písomnosti podľa tejto SLA Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo Zmluvných strán je povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne číslo, e-mailová adresa).
- 14.7 Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa, ak ide o doručovanie v rámci Slovenskej republiky alebo siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územia Slovenskej republiky.
- 14.8 Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.
- 14.9 Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, že adresát odmietne zásielku prevziať.
- 14.10 Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené momentom ich odoslania Zmluvnou stranou, ak Zmluvná strana (odosielateľ) nedostala automatickú informáciu o nedoručení elektronickej správy.
- 14.11 Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti tejto SLA Zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.

15. SÚČINNOSŤ

- 15.1 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 bodov 8.1a), 8.2 písm. b) a bodu 14.2e) tejto SLA Zmluvy.

- 15.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Dodávateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto SLA Zmluvou.
- 15.3 Dodávateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu Dodávateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 3 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Dodávateľom predĺžená.
- 15.4 V prípade omeškania Dodávateľa s plnením povinnosti podľa bodu 15.3 tohoto článku Zmluvy vzniká Objednávateľovi za každý začatý deň omeškania nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany (pôvodného) Dodávateľa vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur). Povinnosť nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou ostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.

16. OCHRANA ZAMESTNANCOV DODÁVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 16.1 Dodávateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Dodávateľ 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 Dodávateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 16.2 Dodávateľ 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 Dodávateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
- 16.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu SLA Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 16.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 16.4 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 uzatváraných mimo pracovného pomeru.
- 16.5 Dodávateľ 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 Dodávateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
- 16.6 Dodávateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Dodávateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Dodávateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Dodávateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Dodávateľa 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.
- 16.7 Dodávateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a

ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

17. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 17.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
- 17.2 Dodávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi jeho zamestnancami a/alebo subdodávateľmi, pričom ustanovenia Zákonníka práce o zodpovednosti zamestnancov za škodu ako i ustanovenia Obchodného zákonníka o náhrade škody aplikovateľné na škodu spôsobenú subdodávateľmi tým nie sú dotknuté.
- 17.3 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 17.4 Dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas, vrátane. Za takto spôsobenú škodu zodpovedá Dodávateľ aj počas trvania záručnej doby.
- 17.5 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Dodávateľa, Oprávnenej osoby Dodávateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
- 17.6 Dodávateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Dodávateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Dodávateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 17.7 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.
- 17.8 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. Ak takáto okolnosť vznikla v čase, keď bola Zmluvná strana už v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nebude sa na ňu prihliadať.

- 17.9 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Dodávateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
- 17.10 Pokiaľ okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú dlhšie ako tridsať (30) dní, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o dotknutých povinnostiach, najmä predĺžení termínov podľa tejto Zmluvy. Pokiaľ nepríde k dohode, má Objednávateľ právo od tejto SLA Zmluvy odstúpiť.

18. SUBDODÁVATELIA

- 18.1 Dodávateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Dodávateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 18.2 Dodávateľ 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 Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. (Vyhláškou o štandardoch pre ITVS). Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Dodávateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
- 18.3 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Dodávateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Dodávateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Dodávateľ 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. 7.
- 18.4 Dodávateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi najneskôr do troch (3) pracovných dní po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 18.5 Dodávateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Dodávateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.3 SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 7 musí byť Dodávateľom oznámená pätnásť (15) kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
- 18.6 Porušenie povinnosti vyplývajúcej z bodov 18.3, 18.4, 18.5 tejto SLA Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) za každé jednotlivé porušenie ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z bodov 18.3, 18.4, 18.5 tejto SLA Zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek z uvedených povinností je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 18.7 Dodávateľ, jeho subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávateľa 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 SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Dodávateľa. 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 na odstúpenie od Zmluvy.
- 18.8 Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávateľia, 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.
- 18.9 Dodávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako aj za overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 18.10 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. SLA Zmluva zaniká dorúčením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od SLA Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Dodávateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.
- 18.11 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od tejto SLA Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 ZVO. Právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. podľa § 19 ods. 3 ZVO.

19. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 19.1 Ak bude Dodávateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 5% z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 19.2 Ak bude Dodávateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa 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.
- 19.3 Ak bude Dodávateľ v omeškaní s plnením akejkoľvek inej povinnosti vyplývajúcej mu z tejto SLA Zmluvy, na ktorú sa nevzťahuje zmluvná pokuta podľa predchádzajúcich bodov 19.1 a 19.2 tohoto článku Zmluvy, alebo povinnosti vyplývajúcej mu zo všeobecne záväzných právnych predpisov v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, alebo ak Dodávateľ inú povinnosť poruší, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) za každý začatý deň omeškania s plnením konkrétnej inej povinnosti alebo zmluvnú pokutu vo výške ,- EUR (slovom: [●] eur) za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie inej povinnosti. Uvedené zmluvné pokuty sa neuplatnia, ak v tejto Zmluve je pre porušenie inej povinnosti Dodávateľa ustanovená osobitná zmluvná pokuta.

- 19.4 Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Dodávateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí **100 % z ceny** Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
- 19.5 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.

20. ZMENY ZMLUVY

- 20.1 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 SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
- 20.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.
- 20.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

21. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY

- 21.1 Táto SLA Zmluva zaniká:
- uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - vyčerpaním celkového finančného limitu SLA Zmluvy v zmysle článku 9. bodu 9.6 tejto Zmluvy,
 - písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - odstúpením od SLA Zmluvy,
 - výpoveďou zo strany Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu so 3-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Dodávateľovi.
- 21.2 Pokiaľ bude táto SLA Zmluva predčasne ukončená dohodou Zmluvných strán, tvorí stanovenie spôsobu vysporiadania vzťahov vzniknutých na základe tejto SLA Zmluvy podstatnú náležitosť dohody o ukončení účinnosti tejto SLA Zmluvy. Ak v dohode nebude uvedené inak, Objednávateľ nadobúda licencie k odovzdaným plneniam v zmysle podmienok podľa čl. 11. tejto Zmluvy.
- 21.3 Odstúpiť od tejto SLA Zmluvy je možné z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností druhou Zmluvnou stranou, v prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností SLA Zmluvy druhou Zmluvnou stranou v prípadoch, ak to umožňuje zákon alebo táto SLA Zmluva a tiež z dôvodov stanovených v tejto SLA Zmluve alebo v zákone (medzi inými v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora). Odstúpenie od SLA Zmluvy musí byť v písomnej forme, riadne odôvodnené a doručené na adresu druhej Zmluvnej strany.

- 21.4 V prípade podstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od SLA Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. Zmluvné strany sa osobitne dohodli, že porušenie SLA Zmluvy je podstatné, ak strana porušujúca SLA Zmluvu vedela v čase uzavretia SLA Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel SLA Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola SLA Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení SLA Zmluvy.
- 21.5 V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť od SLA Zmluvy, ak strana, ktorá je v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá v písomnom vyzvaní.
- 21.6 Odstúpenie od tejto SLA Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. V odstúpení od Zmluvy musia byť vymedzené dôvody odstúpenia od Zmluvy, ak táto Zmluva alebo zákon neustanovuje inak.
- 21.7 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy dielo z akékoľvek dôvodu, vyzve štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné vysvetlenie alebo spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; a prípadné písomné odstúpenie od zmluvy zašle najskôr po uplynutí 7 pracovných dní od doručenia takej výzvy.
- 21.8 Pre prípady odstúpenia od tejto SLA Zmluvy v zmysle tohto článku platí, že Zmluvná strana, ktorá odstúpila od SLA Zmluvy si ponechá odovzdané plnenia, ak takéto plnenie má zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenie je objektívne použiteľné, alebo sa jedná o samostatne funkčnú časť dodanej Služby. V takomto prípade vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na dohodnutú pomernú časť ceny v závislosti od miery plnenia časti Služby.
- 21.9 Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ust. SLA Zmluvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute, ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, ktorých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu má trvať aj po skončení SLA Zmluvy.
- 21.10 V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy sú Zmluvné strany oprávnené ponechať si plnenia akceptované do momentu účinnosti odstúpenia od SLA Zmluvy aj v iných prípadoch ako podľa bodu 22.8 tejto SLA Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách. Odstúpením od tejto SLA Zmluvy nebude dotknutá platnosť licencií udelených touto SLA Zmluvou alebo na jej základe k tým plneniam, ktoré Objednávateľ riadne prevzal.
- 21.11 Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené a akceptované ku dňu zániku SLA Zmluvy výpoveďou alebo odstúpením, pripraví Dodávateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť zmluvnej ceny zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.
- 21.12 V prípade zániku SLA Zmluvy v zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Dodávateľa 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 Dodávateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto bodom SLA Zmluvy je porušením povinnosti v zmysle čl. 15 SLA Zmluvy a zároveň zakladá právny nárok na uplatnenie sankcie vo forme zmluvnej pokuty v súlade s čl. 15 bodom 15.4 tejto SLA Zmluvy.

- 21.13 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto SLA Zmluvy na základe písomného oznámenia adresovaného Dodávateľovi uplatniť opcii a tým predĺžiť obdobie trvania SLA Zmluvy o dva (2) roky. Písomné oznámenie o uplatnení opcie je povinný Objednávateľ doručiť Dodávateľovi najneskôr 3 kalendárne mesiace pre uplynutím tejto SLA Zmluvy.
- 21.14 V prípade, ak opcia nebude riadne a včas uplatnená u Dodávateľa, Objednávateľ je povinný v súlade s legislatívou Slovenskej republiky obstaráť nového Dodávateľa Služieb a to ku dňu nasledujúcemu po dni uplynutia tejto Zmluvy, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA Zmluvy.
- 21.15 Ak nedôjde k uplatneniu opcie v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová SLA Zmluva v súlade s bodom 22.14 tohto článku, je Dodávateľ povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA Zmluvy a to až do uzatvorenia novej SLA Zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA Zmluve. Takéto predĺženie SLA Zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 3 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA Zmluvy.

22. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 22.1 Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení SLA Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 22.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 48 (štyridsaťodem) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti. Objednávateľ má právo jednostranne predĺžiť dobu platnosti tejto SLA Zmluvy o ďalších 24 (dvadsaťštyri) mesiacov v zmysle čl. 21 bodu 21.13 tejto SLA Zmluvy. Pre zamedzenie pochybností, Objednávateľ je oprávnený uplatniť opcii len raz počas trvania tejto SLA Zmluvy. Uplatnením opcie sa platnosť a účinnosť SLA Zmluvy predlžuje o 24 mesiacov, čo znamená, že SLA Zmluva je platná a účinná do uplynutia 72 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 22.3 Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Dodávateľa 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. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete: [●].
- 22.4 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnom 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.
- 22.5 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.
- 22.6 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek pohľadávky voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto SLA Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho

písomného súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, na základe ktorého Dodávateľ postúpi svoju pohľadávku voči Objednávateľovi na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, je podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný.

22.7 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:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
- e) **Príloha č. 5:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
- f) **Príloha č. 6:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
- g) **Príloha č. 7:** Zoznam subdodávateľov.

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

22.9 Ak niektoré ustanovenia tejto SLA Zmluvy stratili platnosť, alebo sú platné len sčasti alebo neskôr stratia platnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných ustanovení sa použije úprava, ktorá sa čo najviac približuje zmyslu a účelu tejto SLA Zmluvy.

22.10 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.

[PODPISY NA NASLEDUJÚCEJ STRANE]

V Bratislave dňa __.__._____

Objednávateľ:

Dodávateľ:

[verejný obstarávateľ/obstarávateľ]

Meno:

Funkcia:

[Dodávateľ]

Meno:

Funkcia:

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

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory prevádzky Systému, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami.

V rámci požadovaných služieb „podpory“ IS CAIR, objednávateľ požaduje služby Servicedesk podpory, telefonickej a emailovej podpory, konzultácií, nasadzovanie aktualizácií jednotlivých komponentov a iné služby definované v nasledovnom zozname, vrátane požadovanej SLA:

ID	Činnosť	Úroveň služby		
		Dostupnosť služby	Doba odozvy na službu	Doba trvalého vyriešenia
1.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, konfigurácie prevádzky dodaného systému a jeho častí	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	operatívne, najneskôr do 4 hodín	2 pracovné dni
2.	Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	24 h	10 pracovných dní
3.	Poskytovanie informácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek) súvisiacich s chybovými hláseniami dodaného systému	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	operatívne, najneskôr do 4 hodín	2 pracovné dni
4.	Súčinnosť pri nasadzovaní nových verzií a oprava SW tretích strán	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	24 h	20 pracovných dní, resp. dohodou
5	Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia dodaného systému a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie	2 x ročne, obvykle v marci a septembri	-	10 pracovných dní
6	Aplikácia vybraných aktualizácií a opráv programového vybavenia dodaného systému a použitých softvérov tretích strán s výnimkou aktualizácií s vysokým (zásadným) dopadom na systém	2 x ročne, obvykle v marci a septembri	-	20 pracovných dní, resp. dohodou

7	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako „Iný incident“	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	3 pracovné dni	10 pracovných dní
8	Poskytovanie služieb Informačného systému pre správu požiadaviek pre nahlasovanie incidentov	Počas trvania zmluvy, prevádzka služby počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	-	Od podpisu zmluvy
9	Profylaktické kontroly	1x mesačne, vždy po uplynutí kalendárneho mesiaca	-	10 pracovných dní
10	Monitoring	Počas trvania zmluvy, prevádzka služby 24x7 (nonstop)	-	Od podpisu zmluvy

Spresnenie služieb:

1. V rámci služby Podpora dodávateľ bude poskytovať vysvetlenia na otázky poverených používateľov objednávateľa a poskytovanie hodnotení vplyvu prípadných požiadaviek objednávateľa na dodaný systém (hotline).
2. Služba Podpora bude dodávateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom alebo prostredníctvom telefónu, elektronickou poštou alebo prostredníctvom zaevidovania incidentu typu „Iný incident“ v Informačnom systéme pre správu požiadaviek, určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov.
3. Služba Podpora poskytovaná dodávateľom objednávateľovi zahŕňa aj koordináciu a riadenie poskytovania Servisných služieb poskytovaných objednávateľovi.
4. Dodávateľ v rámci služby Podpora bude vykonávať odsúhlasenie zmien a/alebo rozšírení dodaného systému odovzdaných objednávateľom nasledujúcim alebo iným vzájomne odsúhlaseným postupom.
5. Ak objednávateľ vykoná zmenu dodaného systému, ktorá má:
 - a. nízky dopad na dodaný systém, nie je objednávateľ povinný informovať dodávateľa o takejto zmene systému,
 - b. stredný dopad na dodaný systém, je objednávateľ povinný:

- i. zaznamenať všetky takéto zmeny v príslušnej dokumentácii a v Informačnom systéme pre správu požiadaviek s notifikáciou dodávateľa o novej verzii dokumentácie,
 - ii. vykonať otestovanie zmeny v testovacom prostredí objednávateľa a informovať dodávateľa prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek o plánovanom vykonaní zmeny v produkčnom prostredí objednávateľa.
 - c. vysoký (zásadný) dopad na dodaný systém:
 - i. objednávateľ prostredníctvom požiadavky v Informačnom systéme pre správu požiadaviek vyzve dodávateľa k vyjadreniu k plánovaným zmenám (popis plánovaných zmien bude súčasťou požiadavky),
 - ii. dodávateľ posúdi správnosť popisu navrhovanej zmeny dodaného systému, prípadne ho doplní a dodá postup na vykonanie zmeny v dodanom systéme, prípadne požiadava objednávateľa o doplnenie a doručí svoje vyjadrenie objednávateľovi,
 - iii. v prípade, že dodávateľ súhlasí s vykonaním zmien objednávateľom, objednávateľ:
 - 1. môže zrealizovať navrhovanú zmenu dodaného systému, pri realizácii zmeny postupuje objednávateľ v zmysle dodávateľom odsúhlaseného postupu,
 - 2. v prípade realizácie navrhovaných zmien je povinný zaznamenať zmeny v príslušnej dokumentácii a v Informačnom systéme pre správu požiadaviek s notifikáciou dodávateľa o novej verzii dokumentácie,
 - 3. navrhovanú zmenu vykoná a otestuje najprv v testovacom prostredí objednávateľa a informuje dodávateľa prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek o plánovanom vykonaní zmeny v produkčnom prostredí objednávateľa.
 - 4. v prípade, že dodávateľ nesúhlasí s vykonaním zmien objednávateľom, je povinný objednávateľovi predložiť zdôvodnenie svojho stanoviska.
- 6. Pre účely Servisnej podpory sa zmeny na dodanom systéme:
 - a. s nízkym dopadom na dodaný systém rozumejú:
 - i. zmeny konfigurácie vykonané v súlade s Prevádzkovou a Používateľskou dokumentáciou.
 - b. so stredným dopadom na systém rozumejú:
 - i. zmeny konfigurácie hardvéru, na ktorom je prevádzkovaný dodaný systém,
 - ii. zmeny na systémových a technických účtoch (netýka sa zmeny hesla takýchto účtov),
 - c. s vysokým (zásadným) dopadom na systém rozumejú:
 - i. zmeny majoritných verzií systémov (napr. OS,).
- 7. Bezpečnostné požiadavky na prevádzku: Dodávateľ v rámci prevádzkových činností zabezpečí nasadenie bezpečnostných aktualizácií a záplat pre platformové prostriedky databázové a aplikačné prostriedky podľa štandardov pre informačné systémy verejnej správy. Bezpečnostné aktualizácie

a záplaty pre časť HW vybavenia tj. sieťové, výpočtové a úložiskové prostriedky budú nasadené objednávateľom.

8. Dodávateľ zabezpečí v rámci riešenia monitoring dostupnosti jednotlivých komponentov riešenia a prostriedkov, aby proaktívne vedel zabrániť neplánovaným odstávkam a dodržať stanovenú dostupnosť. Monitoring je súčasťou dodávky informačného systému, pričom jeho dostupnosť kopíruje dostupnosť verejnej zóny.
 - a. Riešenie monitoringu musí zahŕňať monitorovanie minimálne nasledovných parametrov
 - i. Dostupnosť aplikačných modulov ako aj odozvu aplikácie
 - ii. Dostupnosť databázových prostriedkov ich naplnenosť a výkonnostné parametre
 - iii. Dostupnosť a výkonnostné parametre výpočtového výkonu
 - iv. Naplnenosť dátových priestorov
 - v. Výkonnostné štatistiky ostatných komponentov
9. Report k poskytovaným službám
 - a. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu riešenia Incidentov/Problémov:
 - i. jednoznačný identifikátor Incidentu/Problému
 - ii. názov Incidentu/ Problému
 - iii. zoznam riešiteľov
 - iv. skutočné lehoty jednotlivých plnení
 - b. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu profylaktiky:
 - i. zoznam dokumentov z profylaktických činností s označením jedinečnej verzie
 - ii. obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon z profylaktickej činností
 - iii. autor dokumentu za Poskytovateľa
 - iv. dátum akceptácie jednotlivých dokumentov
 - v. vlastník dokumentu za Objednávateľa, ktorý akceptoval príslušný dokument

Zoznam podporovaných komponentov pod požadovanou podporou IS CAIR:

ID	Modul
1	Content Switch
2	PK - Portál kultúry
3	DRK - Digitálny repozitár kultúry - Image Server
4	DRM - Digital rights management - Digimarc
5	DRM - Digital rights management - Streaming server
6	DRK - Digitálny repozitár kultúry - File Server
7	MDWH – Metadata Warehouse
8	ETL Tools
9	OAI - PMH Provider
10	DRK - Digitálny repozitár kultúry
11	MES - Modul pre expedíciu SIP
12	PM - Podacie miesto
13	NRDO - Národný register digitálnych objektov

14	NRKO - Národný register kultúrnych objektov
15	NRAP - Národný register autorských práv
16	NRD - Národný register digitalizácie
17	SNSO - Systém na spracovanie obsahu
18	DK - Digitálna knižnica
19	Harvester - Národný agregátor
20	SUP - Správa užívateľských procesov
21	ESB - Integrovaná platforma
22	AIM - Access and identity management
23	RDC - Riadiace a dohľadové centrum

Pod službou "Údržba" rozumie najmä riešenie a odstraňovanie prevádzkových incidentov klasifikovaných v „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy ako „Zásadný incident“ a „Závažný incident“ a „Nepodstatný incident“ bez ohľadu na to, či príčinou prevádzkového incidentu sú zmeny a/alebo rozšírenia dodaného systému realizované dodávateľom a/alebo objednávateľom

Klasifikácia incidentov:

Zásadný incident, Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne:

1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) dodávaného systému.
2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému.
3. Nie je možné do dodávaného systému prebrať údaje od subjektov.
4. Nie je možné z dodávaného systému odoslať údaje do iného systému
5. Incident, ktorý ovplyvňuje celú skupinu alebo viacero skupín používateľov, resp spôsobuje nedostupnosť funkcionality pre týchto používateľov

Závažný incident: Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne:

1. Aplikačné funkcie dodaného systému neuvedené v klasifikácii Zásadného incidentu dodaného systému nie sú funkčné, alebo
2. Aplikačné funkcie dodaného systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom.
3. Incident ktorý ovplyvňuje využívanie systému jedným používateľom, respektíve funkcionality je dostupná avšak v rozpore s očakávaným správaním alebo v rozpore s popisom systému.

Nepodstatný incident: Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak by čiastočne obmedzoval jeho používanie v rutínnej prevádzke a vyžaduje si:

1. Nastavenie parametrov systému dodávateľom.

Iný incident: Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak problém spôsobuje nejasnosti pri jeho používaní v rutínnej prevádzke a vyžaduje si:

1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodávaného systému.
2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému.
3. Úpravu a doplnenie dokumentácie

Zoznam podporovaných komponentov údržby IS CAIR vrátane ich klasifikácie:

ID	Modul	Priorita
1	Content Switch	Kategória 1 - Prezentácia
2	PK - Portál kultúry	Kategória 1 - Prezentácia
3	DRK - Digitálny repozitár kultúry - Image Server	Kategória 1 - Prezentácia
4	DRM - Digital rights management - Digimarc	Kategória 1 - Prezentácia
5	DRM - Digital rights management - Streaming server	Kategória 1 - Prezentácia
6	DRK - Digitálny repozitár kultúry - File Server	Kategória 1 - Prezentácia
7	MDWH – Metadata Warehouse	Kategória 1 - Prezentácia
8	ETL Tools	Kategória 1 - Prezentácia
9	OAI - PMH Provider	Kategória 1 - Prezentácia
10	DRK - Digitálny repozitár kultúry	Kategória 1 - Prezentácia
11	MES - Modul pre expedíciu SIP	Kategória 2 - Podávanie
12	PM - Podacie miesto	Kategória 2 - Podávanie
13	NRDO - Národný register digitálnych objektov	Kategória 2 - Podávanie
14	NRKO - Národný register kultúrnych objektov	Kategória 2 - Podávanie
15	NRAP - Národný register autorských práv	Kategória 2 - Podávanie
16	NRD - Národný register digitalizácie	Kategória 2 - Podávanie
17	SNSO - Systém na spracovanie obsahu	Kategória 2 - Podávanie
18	DK - Digitálna knižnica	Kategória 2 - Podávanie
19	Harvester - Národný agregátor	Kategória 2 - Podávanie
20	SUP - Správa užívateľských procesov	Kategória 2 - Podávanie
21	ESB - Integrovaná platforma	Kategória 2 - Podávanie
22	AIM - Access and identity management	Kategória 2 - Podávanie
23	RDC - Riadiace a dohľadové centrum	Kategória 2 - Podávanie

Zoznam podporovaných spracovateľských profilov údržby IS CAIR:

ID	PFI	Identifikácia PROFILU	Popis PROFILU
1	PUSR	PUR_SPF_02 - interná digi. CAIR	Mix - fotografia, 3D objekt, video, sférická panoráma, objektová panoráma, download
2	PUSR	PUR_SPF_04 - externá digi. CAIR	Mix - fotografia, 3D objekt, video, sférická panoráma, objektová panoráma, download
3	SFU	SFU_SPF_03	Audio / video / týždenníky
4	SNA	SNA_SPF_AMK1	Archív MKSSR - zápisnice a uznesenia
5	SNA	SNA_SPF_SFVU	Archívny fond - výtvarné umenie
6	SNA	SNA_SPF_SH1	Sčítacie hárky (začiernené)
7	SNG	SNG_SPF_01	2D snímanie Cruse
8	SNG	SNG_SPF_02	2D snímanie Metis
9	SNG	SNG_SPF_03	3D snímanie Hasselblad
10	SNG	SNG_SPF_04	3D snímanie CanonEOS
11	SNK	SNK_SPF_01	Monografie a monografické zborníky
12	SNK	SNK_SPF_02	Seriály, periodiká
13	SNK	SNK_SPF_03	Špeciálne dokumenty
14	SNK	SNK_SPF_04	Články
15	SNK	SNK_SPF_05	Periodiká bez článkov
16	SNP	SNP_SPF_01	Snímanie transparentných materiálov
17	SNP	SNP_SPF_03	2D snímanie kontaktné
18	SNP	SNP_SPF_04	2D snímanie bezkontaktné s povrchovým dezénom
19	SNP	SNP_SPF_05	2D snímanie bezkontaktné plošné
20	SNP	SNP_SPF_06	2D snímanie dokumentačné
21	SNP	SNP_SPF_07	2D snímanie plastické
22	SNP	SNP_SPF_08	2D snímanie kontaktné
23	SNP	SNP_SPF_09	2D snímanie bezkontaktné s povrchovým dezénom
24	SNP	SNP_SPF_10	2D snímanie bezkontaktné plošné
25	SNP	SNP_SPF_11	2D snímanie plastické
26	SNP	SNP_SPF_12	Snímanie 2D predmetov veľkorozmerné
27	SNP	SNP_SPF_14	3D stereo
28	SNP	SNP_SPF_15	Snímanie so skladanou hĺbkou ostrosti
29	SNP	SNP_SPF_16	Snímanie makro a mikro objektov
30	SNP	SNP_SPF_17	Snímanie makro a mikro objektov so skladanou hĺbkou ostrosti
31	SNP	SNP_SPF_18	Snímanie 3D makro predmetov metódou svetelnej panorámy
32	SNP	SNP_SPF_19	Snímanie 3D predmetov metódou objektovej panorámy
33	SNP	SNP_SPF_20	snímanie 3D optickou metódou
34	SNP	SNP_SPF_21	Snímanie metódou objektovej panorámy nadrozmerých 3D predmetov

35	SNP	SNP_SPF_22	Snímanie metódou objektovej panorámy nadrozmerných 3D predmetov so skladanou hĺbkou ostrosti
36	SNP	SNP_SPF_24	Veľkorozmerné snímanie 3D objektov
37	NOC	GPF_SPF_IMAGES	Plagáty, fotografie, fotoalbumy
38	NOC	GPF_SPF_VIDEO	Filmy
39	NOC	GPF_SPF_TEXT	Bulletiny
40	SLK	SLK_SPF_01	Hudobniny, audiozáznamy
41	SLK	SLK_SPF_02	Filmy, videozáznamy
42	SLK	SLK_SPF_03	Fotografie, plagáty, kresby, nákresy
43	ŠVK	SVK_SPF_01	Video záznam
44	ŠVK	SVK_SPF_02	Zvukový záznam
45	ŠVK	SVK_SPF_03	Fotografie
46	ŠVK	SVK_SPF_04	Skeny

Súčasťou údržby IS CAIR je aj riešenie incidentov na strane IS CAIR spojených so službami CAIRu pre harmonizačných partnerov. Predmetom dodávky nie sú úpravy v systémoch jednotlivých harmonizačných partnerov. Zoznam harmonizačných partnerov údržby IS CAIR, vrátane spôsobu harmonizácie:

ID	PFI	Spôsob harmonizácie
1	PUSR	Automatická: NP 9 – Harmonizácia informačných systémov
2	SNG	Automatická: NP 9 – Harmonizácia informačných systémov
3	SFÚ	Automatická: NP 9 – Harmonizácia informačných systémov
4	MSNP	Automatická: NP 9 – Harmonizácia informačných systémov
5	SNK	Manuálna
6.	SĽUK	Automatická: prostredníctvom OAI-PMH
7.	ŠVK PO	Manuálna
8.	NOC	Automatická: prostredníctvom Digitálnej knižnice

Doby (lehoty) na odstránenie Incidentov:

Doby (lehoty) na odstránenie Incidentov/Problémov sa rozdeľujú nasledovne:

- **Dostupnosť služby,** je časové okno, počas ktorého je Dodávateľ povinný poskytovať služby a zároveň sa používa na výpočet SLA parametrov.
- **Doba odozvy na službu** je čas, do ktorého je Dodávateľ povinný zabezpečiť odozvu na vzniknutú požiadavku alebo incident
- **Doba trvalého vyriešenia** je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu, do ktorého je Dodávateľ 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 Informačnej systému (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba pre komponenty s prioritou Kategória 1 - Prezentácia

ID	Činnosť	Úroveň služby		
		Dostupnosť služby	Doba odozvy na službu	Doba trvalého vyriešenia
1	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Zásadný incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	2 h	do 20 h
2	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Závažný incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	4 h	do 60 h
3	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Nepodstatný incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	2 pracovné dni	Podľa dohody

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať službu Údržba pre komponenty s prioritou Kategória 2 – Podávanie

ID	Činnosť	Úroveň služby		
		Dostupnosť služby	Doba odozvy na službu	Doba trvalého vyriešenia
1	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Zásadný incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	2 h	do 5 dní
2	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Závažný incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	4 h	do 10 dní
3	Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako: „ Nepodstatný incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a dodávateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h	2 pracovné dni	Podľa dohody

1. Obe strany si môžu dohodnúť inú záväznú dobu riešenia, ako je dohodnuté v zmysle tejto prílohy. Tieto požiadavky si vzájomne odsúhlasujú zodpovedné kontaktné osoby objednávateľa a dodávateľa prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek.

2. Pre účely vyhodnocovania Lehoty odstránenia incidentu - Doby trvalého riešenia sa do celkovej doby trvania nezapočítava:

- doba testovania riešenia na strane objednávateľa;
- doba kedy je zastavené riešenie problému po vzájomnej dohode oboch strán;
- doba, po ktorú pripravuje objednávateľ podklady na vyriešenie problému v prípade nekompletného zadania problému;
- doba potrebná na prenesenie otestovaného riešenia z FIX prostredia na produkčné prostredie;
- doba potrebná na odstávku alebo reštart systému alebo jeho častí, ak je to nevyhnutné pre splnenie povinností dodávateľa voči objednávateľovi;
- doba od nahlásenia požiadavky na reštart systému alebo jeho častí dodávateľom objednávateľovi až po samotný reštart v prípade, ak objednávateľ neudelí na takýto úkon poskytovateľovi súhlas;
- doba, počas ktorej došlo k nefunkčnosti hardvérovej infraštruktúry alebo jej časti, ktorá má dopad na vyriešenie problému;
- doba, počas ktorej došlo k nefunkčnosti sieťových prvkov infraštruktúry, ktorá má dopad na vyriešenie problému.

3. Dodávateľ sa zaväzuje v rámci služby Údržba používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:

- objednávateľ alebo dodávateľ zaeviduje prevádzkový incident dodaného systému do Informačného systému pre správu požiadaviek,
- dodávateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
- dodávateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie
- spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
- dopad na produktovú dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť produktovej dokumentácie,
- postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
- či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov,
- dodávateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
- objednávateľ zabezpečí otestovanie prevádzkového incidentu po jeho inštalácii (nasadení) v FIX prostredí, dodávateľ vykoná inštaláciu (nasadenie) riešenia prevádzkového incidentu podľa postupu na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
- objednávateľ vráti incident na doriešenie dodávateľovi v prípade, že prevádzkový incident nie je odstránený,

- objednávateľ uzavrie riešenie prevádzkového incidentu a vypracuje protokol o testovaní, alebo uvedie informáciu o výsledkoch testovania do systému pre evidenciu incidentov objednávateľa v prípade, že testovanie preukáže odstránenie prevádzkového incidentu,
 - dodávateľ po uzavretí prevádzkového incidentu inštaluje (nasadí) otestované riešenie prevádzkového incidentu do produkčného prostredia.
 - dodávateľ môže na odstránenie incidentov uvedených v bode 8 „Klasifikácia incidentov podľa závažnosti“ tejto prílohy s Lehotami odstránenia incidentov uvedenými v Tabuľke č. 5 a 6 tejto prílohy použiť náhradné riešenie.
4. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie, ktoré eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný incident systému bude nahradené odstránením vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní a náhradné riešenie, ktoré eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný incident systému bude nahradené odstránením chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.

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

Pre účely Servisnej podpory sa pod pojmom služba Implementácia zmien IS CAIR rozumie služba umožňujúca najmä:

1. Analýzu požiadaviek objednávateľa a návrh riešenia
2. Úpravu dodaného systému podľa požiadaviek objednávateľa s cieľom zabezpečiť zlepšenie existujúcej a/alebo dodanie novej funkčnosti do dodaného systému.
3. Podpora pri pripájaní nových organizácií

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Implementácia zmien v rozsahu:

- maximálne do 2 000 človekodní počas trvania platnosti zmluvy,

ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiadava formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej dodávateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiadava.

Dodávateľ akceptuje, že objednávateľ môže podľa vlastného uváženia čerpať len časť osobohodín z maximálneho rozsahu pre vyššie uvedenú službu. To znamená, že objednávateľ nemusí vyčerpať stanovený maximálny rozsah pre túto službu, resp. nemusí túto službu čerpať vôbec.

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje dodávateľ na základe požiadaviek Objedávateľa na rozvoj Systému prostredníctvom zmien Systému (ďalej aj len „**Požiadavka na zmenu**“).

Spôsob elektronickej komunikácie:

- Elektronickou poštou /e-mail/ s prílohou formulára pre Objednávkové služby, alebo
- Prostredníctvom elektronickeho nástroja pre správu zmien (Informačný systém pre správu požiadaviek), ktorého súčasťou je formulár pre Objednávkové služby.

Zoznam činností:

1) Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu

- a) Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár, tvoriaci prílohu č. 4.
- b) Na základe Objedávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Dodávateľ potvrdí Objedávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne časový harmonogram pre vypracovanie činnosti č. 2) Vypracovanie Analýzy dopadov a cenovej ponuky. Dodávateľ má právo požiadať Objedávateľa o doplnenie informácií slúžiacich k úplnému porozumeniu Požiadaviek na zmenu počas lehoty stanovenej pre činnosť č. 1. Lehota pre činnosť č. 1) Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu je **5 (päť) pracovných dní**.
- c) Predpokladom pre zahájenie činnosti č. 2) je odsúhlasenie činnosti č. 1) Objedávateľom.

2) Vypracovanie a schválenie Analýzy dopadov a cenovej ponuky

- a) Na základe Objedávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Dodávateľ doplní formulár pre Objednávkové služby, ktorý Dodávateľ doručí podľa dohodnutého harmonogramu v rámci činnosti č. 1 Objedávateľovi, a ktorý bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov, cenovej ponuky a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov a ostatných požadovaných vyplnení pre Dodávateľa.

- b) Po doručení formulára Objednávateľovi je Objednávateľ povinný zapísať pripomienky do formulára a doručiť ich v lehote **do 7 (siedmich) pracovných dní** odo dňa doručenia formulára Objednávateľovi alebo v rovnakej lehote schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku vyplývajúce z doručeného formuláru bez výhrad. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa v plnom rozsahu a bez výhrad a slúži ako podklad pre rozhodnutie Objednávateľa k schváleniu objednania Objednávkových služieb.
- c) Dodávateľ je povinný **do 10 (desiatich) pracovných dní** pripomienky odborne posúdiť a upraviť Analýzu dopadov a cenovú ponuku v súlade so vznesenými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Dodávateľ túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj s príslušným odôvodnením, v ktorom náležite preukáže rozpor pripomienky s konkrétnou Požiadavkou na zmenu alebo inú relevantnú skutočnosť, ktorá odôvodňuje nezpracovanie pripomienky Objednávateľa.
- d) Objednávateľ je povinný **do 10 (desiatich) pracovných dní** od dodania Analýzy dopadov a cenovej ponuky po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku alebo v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi; v prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa a slúži ako podklad pre rozhodnutie Objednávateľa k schváleniu objednania Objednávkových služieb.
- e) Po schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky predloží bezodkladne Objednávateľ Analýzu dopadov a cenovú ponuku na rozhodnutie Objednávateľovi.
- f) Ak nedôjde k schváleniu Analýzy dopadov a cenovej ponuky postupom podľa tohto bodu činnosti č. 2, o ďalšom postupe záväzne rozhodne Objednávateľ.

3) Objednanie realizácie Objednávkových služieb

- a) Objednávka realizácie Objednávkových služieb je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia objednávateľa o schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky objednávateľom.
- b) Objednávateľ je oprávnený doručiť Dodávateľovi písomnú záväznú objednávku najneskôr do siedmich 7 kalendárnych dní odo dňa schválenia Analýzy dopadov a cenovej ponuky objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

4) Realizácia Objednávkových služieb

- a) K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní písomnej objednávky podpísanej štatutárnym zástupcom Objednávateľa, súčasťou ktorej je kópia schváleného výstupu z činnosti č. 2.
- b) Objednávateľ a Dodávateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Požiadavky na zmenu.
- c) Dodávateľ navrhne detailný plán realizácie Požiadavky na zmenu s definovaním vlastníkov jednotlivých plnení, vrátane definovania požiadaviek na súčinnosť Objednávateľa a s návrhom termínov jednotlivých plnení úloh. Objednávateľ schvaľuje detailný plán realizácie.
- d) Dodávateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie zmeny podľa odsúhlaseného detailného plánu realizácie zmeny Objednávateľom.

5) Otestovanie zmeny Dodávateľom

- a) Dodávateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátane dodania security review podľa SDL metodiky rozsahu v odsúhlasenom Objednávateľom pred vykonaním záverečných akceptačných testov
- b) Dodávateľ sa zaväzuje dodať výsledky testov a výsledky security review Objednávateľovi.

6) Akceptovanie Objednávkových služieb

- a) Akceptácia Objednávkových služieb sa riadi ustanoveniami prílohy č. 5 a 6 tejto Zmluvy.

b) Limity vád pre akceptáciu Objednávkovskej služby:

Kategória	Popis	Povolený počet vád
Kritická	Kritická vada s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.	0
Bežná	Vada s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.	3

7) Zmenové príručky a dokumentácia

- a) Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Dodávateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Dodávateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
- b) Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálného repozitára dokumentácie (wiki).

8) Školenie

- a) V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v Systéme zabezpečí Dodávateľ požadované školenia pre Objednávateľa najneskôr do 7 dní odo dňa Akceptácie Objednávkových služieb, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

Cieľom projektov HIS a CAIR je uchovávanie a prezentovanie digitalizovaného národného kultúrneho dedičstva z rôznych pamiatkových a fondových inštitúcií (PFI) na jednom mieste a podľa uceleného, jednotného štandardu. Digitalizácia národného kultúrneho dedičstva je však procesom, ktorý pokračuje na rôznych úrovniach aj naďalej, a preto v budúcnosti môže nastať potreba začleniť ďalšiu inštitúciu do projektov CAIR a HIS.

Systémy CAIR a HIS boli navrhované a implementované tak, aby bol proces pridania novej inštitúcie podporovaný a relatívne nenáročný. Možnosti pridania novej inštitúcie a importu ich dát sú zabudované vo funkcionalite jednotlivých modulov. Vzhľadom na špecifickú podobu vstupov jednotlivých inštitúcií je však potrebné v konkrétnom prípade prispôbiť parametre spracovania, kontroly, uskladnenia, spravovania a zobrazovania dát.

Nasledovné služby štandardizovaným spôsobom popisujú požiadavky, ktoré môžu nastať pri pridávaní novej inštitúcie. Vychádzajú zo skúseností, ktoré vlastník systému CAIR nadobudol počas doterajšej prevádzky

systemu a pokrývajú drvivú väčšinu scenárov. Umožňujú plnohodnotne integrovať nové inštitúcie do systému CAIR so zohľadnením ich špecifických potrieb, no zároveň zachovaním jednotnosti systému CAIR.

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu Podpora pri pripájaní nových organizácií, ak o vykonanie tejto služby objednávateľ požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej dodávateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.

Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb

Minimálne požiadavky na prevádzku Informačného systému:

Servisná podpora a údržba IS CAIR (Počas pracovných dní, mimo víkendov a štátnych sviatkov v čase od 8.00h do 17.00h).

Rozdelenie kompetencií:

Úroveň podpory je definovaná v 3 (troch) úrovniach :

A. L1 podpory Informačného systému (Level 1, priamy kontakt s koncovým užívateľom):

Oddelenie informačných systémov Národného osvetového centra SR:

- jednotný kontaktný bod Objednávateľa
- identifikácia Incidentu/Problému, Vady, Defektu alebo výpadku Služby Systému alebo časti Služieb Systému
- poskytovanie údajov Poskytovateľovi potrebných pre nahlásenie resp. riešenie Incidentu/Problému
- súčinnosť s Poskytovateľom pri riešení Incidentu/Problému
- riešenie základných užívateľských problémov, ktoré nesúvisia s funkčnosťou systému
- forma podpory: Service Desk a pre vybrané skupiny koncových užívateľov cez telefón a e-mail

B. L2 podpory Informačného systému (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1):

Dodávateľ

- riešenie Incidentu/Problému špecialistami
- identifikácia Incidentu/Problému na technickej úrovni
- kategorizácia Incidentu/Problému, Vady alebo Defektu (kritický resp. bezpečnostný, nekritický, bežný)
- postúpenie na riešenie L3 v prípade, že L2 nevie poskytnúť riešenie

C. L3 podpory Informačného systému (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2):

Dodávateľ

- riešenie Incidentu/Problému expertami v prípade potreby s výrobcom/vendorom
- súčinnosť s L2 prípadne s Objednávateľom

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené definície jednotlivých úrovní podpory:

Úroveň podpory	Definícia činností
Podpora L1 (podpora 1. stupňa)	Začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných Incidentov 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 Incidentu/Problému a jeho klasifikáciu (kategorizáciu). 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 podpory 1. stupňa pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom podpory 1. stupňa. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.
Podpora L3 (podpora 3. stupňa)	Predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najobtiažnejších hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenia extrémnych prípadov.

V nasledujúcej tabuľke je klasifikácia incidentov:

Zásadný incident	<p>Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) dodávaného systému. 2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému. 3. Nie je možné do dodávaného systému prebrať údaje od subjektov. 4. Nie je možné z dodávaného systému odoslať údaje do iného systému 5. Incident, ktorý ovplyvňuje celú skupinu alebo viacero skupín používateľov, resp spôsobuje nedostupnosť funkcionality pre týchto používateľov
Závažný incident	Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného

	<p>systemu a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho používaniu v prevádzke nasledovne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikačné funkcie dodaného systému neuvedené v klasifikácii Zásadného incidentu dodaného systému nie sú funkčné, alebo 2. Aplikačné funkcie dodaného systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom. 3. Incident ktorý ovplyvňuje využívanie systému jedným používateľom, respektíve funkcionality je dostupná avšak v rozpore s očakávaným správaním alebo v rozpore s popisom systému.
Nepodstatný incident	<p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak by čiastočne obmedzoval jeho používanie v rutinej prevádzke a vyžaduje si:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nastavenie parametrov systému dodávateľom.
Iný incident	<p>Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty dodávaného systému, u ktorých sa riešením problému zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak problém spôsobuje nejasnosti pri jeho používaní v rutinej prevádzke a vyžaduje si:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodávaného systému. 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému. 3. Úpravu a doplnenie dokumentácie.

Príloha č. 4: Objednávkový formulár na Objednávkové služby

FORMULÁR PRE OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY

Základné informácie

Názov domény:			
Modul / Časť:		Termín na PROD (T):	
Vlastník zmeny Objednávateľ: Dodávateľ:		Verzia dokumentu:	1.0
Hlavný Analytik Objednávateľ: Dodávateľ:		Dátum verzie:	
Hlavný Architekt Objednávateľ: Dodávateľ:		Hlavný Tester Objednávateľ: Dodávateľ:	

Distribučný zoznam

Od	Funkcia	Dátum	Telefón / E-mail

Komu	Akcia*	K dátumu	Telefón/ E-mail

*Akcia: Schválenie, Revízia, Pre informáciu, Založenie,...

História verzií

Verzia	Dátum	Revidoval	Popis	Označenie zmien
1.0			Iniciálna verzia požiadavky	Nie sú.

ÚČEL DOKUMENTU

Dokument popisuje požiadavky **Objednávateľa** na zmeny Systému, ktoré je potrebné analyzovať, navrhnúť riešenie a spôsob implementácie v dotknutých moduloch a ich funkcionalitách.

Definuje požiadavky, v prípade potreby aj hlavné scenáre (prípady použitia), akceptačné kritériá a očakávané termíny dodania funkčného a otestovaného riešenia na **produkčné prostredie**.

Je podkladom pre **Dodávateľa** na posúdenie náročnosti a trvania implementácie, testovania, integrácie a dodania riešenia **vrátane úplnej podpory pri nasadení na produkčné prostredie**.

Ak nie je nižšie v definovaní požiadaviek uvedené inak, riešenie požiadavky na zmenu musí byť navrhnuté a dodané v súlade s požiadavkami, na základe ktorých bol Systém vytvorený a je prevádzkovaný (napr. ak Systém má stanovenú výkonnosť pre synchrónne volanie služby s odozvou do 5 sekúnd a v požiadavke Objednávateľa na zmenu nie je uvedené inak, tak po nasadení riešenia zmeny na prostredie nemôže dôjsť k presiahnutiu odozvy existujúcich služieb ani novovzniknutých služieb nad 5 sekúnd).

CIEĽ A DÔVODY ZMENY

Cieľom a predmetom zmeny je:

POŽIADAVKY

RQ.1: *Názov požiadavky*

Popis požiadavky: *Objednávateľ uvedie sa maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.*

Návrh riešenia: *Dodávateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálného riešenia architektúry, analytického modelu, centrálného repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.*

Prácnosť implementácie RQ.1

ID	Popis aktivity	A	I	T	Sec	PM	Celkom za Aktivitu
1	Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ						
2	Implementácia riešenia						
3	Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní						
4	Zpracovanie pripomienok						
5	Príprava balíčka na PROD						
6	Súčinnosť pri nasadení na PROD						
7							
Spolu za požiadavku							

RQ.2: Názov požiadavky

Popis požiadavky: *Objednávateľ uvedie sa maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu.*

Návrh riešenia: *Dodávateľ uvedie maximálne možný detailný opis návrhu riešenia požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu. Návrh riešenia je zdokumentovaný v rámci centrálneho riešenia architektúry, analytického modelu, centrálneho repozitára a wiki. V odôvodnenom prípade je možné udeliť objednávateľom výnimku pre zaznamenanie zmeny iným spôsobom.*

Prácnosť implementácie RQ.2

ID	Popis aktivity	A	I	T	Sec	PM	Celkom za Aktivitu
1	Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ						
2	Implementácia riešenia						
3	Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní						
4	Zpracovanie pripomienok						
5	Príprava balíčka na PROD						
6	Súčinnosť pri nasadení na PROD						
7							
Spolu za požiadavku							

Implementačné pravidlá - doplní Objednávateľ

- Objednávateľ uvedie zoznam pravidiel, ktoré požaduje od Dodávateľa

AKCEPTAČNÉ KRITÉRIÁ

Doplní Objednávateľ:

Plnenie akceptačných kritérií preukáže Dodávateľ na prezentácii pri odovzdaní predmetu požiadavky do UAT testov. Prezentácia sa uskutoční po nasadení balíčka na prostredie určené Objednávateľom a overení či funkcionality zodpovedajú požiadavke Objednávateľa. Následne dohodne PM Dodávateľa prezentáciu pre vlastníka/analytika zmeny. Nižšie je uvedený príklad definovania akceptačných kritérií:

ID	Popis Akceptačného kritéria	Kritická vada	Bežná vada	Platí pre RQ	Tolerancia
AC.1	Počet chýb identifikovaných pri funkčných testoch – splnenie minimálneho rozsahu očakávaných výstupov	0	0		Žiadna
AC.2	Požadované parametrické nastavenie je plne funkčné a otestované	0	1		Žiadna

ID	Popis Akceptačného kritéria	Kritická vada	Bežná vada	Platí pre RQ	Tolerancia
AC.3	Zápis, validácia dát a odpoveď cez nevizuálne služby a generovanie odpovede prebehne do 2 sekúnd	0	0		Žiadna
AC.4	Odozva UI bude maximálne 2 sekundy pre 80% meraných prípadov (test preukáže Poskytovateľ demonštráciou na minimálne 1000 volaniach)	0	1		Žiadna
AC.5	Systém dokáže spracovať paralelne 300 súčasných vizuálnych aj nevizuálnych volaní za jednu minútu	0	0		Žiadna
AC.6	Integračné testovanie funkcionalít je úspešné a zdokumentované (zápis, video)	0	1		Žiadna
AC.7	...				

Legenda:

Kritická vada – vada s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.

Bežná vada – vada s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.

MIMO ROZSAHU POŽIADAVKY

Doplní Dodávateľ:

Uvedie sa exaktné vymedzenie rozsahu funkcionalít, ktoré nebudú realizované a ktoré Dodávateľ navrhne počas návrhu riešenia ako zoznam, na ktorý upozorní Objednávateľa služby. Cieľom je určiť vymedzenie ohraničenia systému vyplývajúceho z návrhu riešenia, ktorý odsúhlasuje Objednávateľ.

ROZDELENIE POŽIADAVIEK DO REALIZAČNÝCH FÁZ

Doplní Objednávateľ:

Objednávateľ s prihliadnutím na plánované pravidelné vydávanie veľkých releasov Systému, resp. pravidelné plánovanie vydávania releasov okolitých modulov integrovaných so Systémom navrhne rozdelenie požiadaviek a ich realizáciu do realizačných fáz s vymedzením rámcových termínov ich dodania. Dodávateľ v harmonograme realizácie dodávky ich zohľadní a navrhne jednotlivé aktivity pre pokrytie úspešnej realizácie zmeny. Objednávateľ odsúhlasuje návrh harmonogramu.

HARMONOGRAM REALIZÁCIE DODÁVKY

Doplní Dodávateľ:

Krok	Popis	Začiatok	Koniec	Trvanie	Poznámka
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

DOPADY

Identifikované dopady definuje, doplní a upraví Dodávateľ po vykonaní analýzy jednotlivých požiadaviek pre nasledovné oblasti:

- Architektúra
- Integrácia na externé IS
- Overenie zhody
- Infraštruktúra
- Výkonnosť
- Prevádzka
- Dokumentácia pre používateľa alebo cieľovú skupinu
- Bezpečnosť
- Deployment

ROZHODNUTIA

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli prijaté tieto rozhodnutia:

ID	Dátum	Zodpovedný	Popis rozhodnutia	Dopad na RQ
1				
2				

ID	Dátum	Zodpovedný	Popis rozhodnutia	Dopad na RQ
3				

RIZIKÁ

Počas prípravy zadania požiadaviek, analýzy a pripomienkovania boli identifikované tieto riziká:

ID	Dátum	Vlastník	Popis rizika	Návrh mitigácie	Pravdepodobnosť	Dosah	Dopad na RQ
1				Zoznam opatrení, ktoré je možné vykonať na zmiernenie výskytu rizika	Takmer isté riziko / stredné riziko / nízke riziko výskytu	Vysoký – ovplyvní pokračovanie zmeny Stredný – vyžiada si úpravy zmeny Nízky – ovplyvní efektívnosť zmeny, napr. z časového hľadiska dodania samotnej zmenovej požiadavky	
2							
3							

POŽIADAVKY NA SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

Dodávateľ špecifikuje rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa a všetky vstupy, ktoré nevie zabezpečiť vo vlastnej réžii a sú potrebné na dodanie všetkých požiadaviek v plnom rozsahu podľa zadania:

ID	Termín	Rieši	Popis požiadavky na súčinnosť	Odhad prácnosti	Stav dodania
1					
2					

PRÍLOHY A ODKAZY NA SÚVISIACE DOKUMENTY

Objednávateľ vymedzí rozsah súvisiacej dokumentácie vrátane vymedzenia súvisiacej platnej a pripravovanej legislatívy. Dodávateľ sa zaväzuje a použije platné aj pripravované znenie príslušných zákonov, vrátane vymedzení touto Zmluvou.

PRIPOMIENKY A SPÔSOB ZAPRACOVANIA

Táto kapitola obsahuje zoznam pripomienok k návrhu riešenia a dohodnutý spôsob ich zapracovania potvrdený Objednávateľom aj Poskytovateľom vrátane prizvaných tretích strán zapojených alebo dotknutých danou funkcionalitou alebo potrebnou integráciou.

ID	Dátum	Zapís l	Popis pripomienky	Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,...	Stav OK / NOK
1					
2					

Príloha č. 5: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb

PRÁCNOSŤ PODĽA POŽIADAVIEK A CENOVÁ PONUKA

Doplňí Poskytovateľ. Celková prácnosť vyjadrená v **Človekodňoch** (MD) potrebných na analýzu (A), návrhu riešenia (N), implementácia (I), testovanie vrátane podpory pri nasadení na prostredia určené objednávateľom (T) podľa jednotlivých požiadaviek a rolí riešiteľov, posúdenie bezpečnosťou a vykonanie penetračných testov (SEC) a projektové riadenie (PM) :

ID	Popis	A+N	I	T	Se c	PM	Celkom za RQ
RQ.1							
RQ.2							
RQ.3							
Spolu							
Cena v EUR s DPH							

Príloha č. 6: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Dodávateľ:

XXXXX

XXXXX

XXXXX

XXXXX Bratislava

IČO: XXXXX

Objednávateľ:

XXX

XXXX

XXXXX

XXXXX Bratislava

IČO: XXXXX

Zodpovedná osoba:

XX.XX

Zodpovedná osoba:

XX.XX

Názov projektu: XY

Realizátor projektu: XY

Autor: (zvyčajne PM) XY

Dátum vystavenia správy: dd.mm.yyyy

Miesto: XY

Verzia: XY

Verzia a história dokumentu:

ID	Verzia	Popis	Autor
1.	•	•	•
2.	•	•	•

Predmet akceptácie:

Objednávateľ týmto potvrdzuje prevzatie nasledovných produktov a služieb zo strany dodávateľa:

ID	Označenie produktu a služieb	Kontrola kvality
1.	•	•
2.	•	•
3.	•	•

Odkazy na relevantné doklady o vykonaných testoch a kontrolách kvality (testovacie protokoly, záznamy o kontrole, záznamy o pripomienkovaní a pod.) sú uvedené v stĺpci **Kontrola kvality**.

Vady a nedorobky:

Dodávateľ zároveň potvrdzuje nasledovné výhrady a nedorobky dodaných produktov a služieb a zároveň sa zaväzuje ich odstrániť v dohodnutých lehotách:

ID	Označenie produktu	Výhrada dodávateľa	Spôsob riešenia	Termín
----	--------------------	--------------------	-----------------	--------

1.	•	•	•	•
2.	•	•	•	•
3.	•	•	•	•

Záverečné vyjadrenie:

Objednávateľ týmto potvrdzuje nasledovné stanovisko k akceptácii produktov a služieb ako aj k súhlasu na úhradu platieb za tieto produkty a služby dodávateľovi:

X/?	<p>Plná akceptácia</p> <p>Odovzdanie produktov a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade s požiadavkami objednávky</p> <p>Objednávateľ vyjadruje súhlas s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole.</p>
X/?	<p>Podmienečná akceptácia</p> <p>Odovzdanie produktov a služieb prebehlo s výhradami, ktoré nebránia ich prevzatiu a používaniu. Dodávateľ sa zaviazal dodatočne odstrániť všetky uvedené výhrady v termínoch, ktoré objednávateľ odsúhlasil.</p> <p>Objednávateľ preto vyjadruje súhlas s úhradou platieb dodávateľovi za všetky produkty a služby v uvedené v tomto protokole.</p>
X/?	<p>Odmietnutie prevzatia</p> <p>Objednávateľ vyjadruje zásadný nesúhlas s dodanými produktmi a službami dodávateľa a požaduje odstránenie všetkých vád a nedorobkov v termínoch, ktoré odsúhlasili spoločne s dodávateľom.</p> <p>Objednávateľ nedáva súhlas na úhradu platieb dodávateľovi za produkty a služby v uvedené v tomto protokole.</p>

Prosíme, vyznačiť krížikom správnu odpoveď.

Vyhotovené v dvoch rovnopisoch – jeden pre prijímateľa a jeden pre dodávateľa.

V Bratislave, dňa : **dd.mm.yyyy**

.....

Podpis preberajúceho

.....

Podpis odovzdávajúceho

Príloha č. 7: Zoznam subdodávateľov

Por. č.	Subdodávateľ	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa	Stručný opis časti predmetu plnenia Zmluvy, ktorý bude predmetom subdodávky, podiel subdodávky v %
1.	<i>(Názov subdodávateľa sídlo a IČO)</i>	<i>(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)</i>	
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Príloha č. 8: Špecifikácia preexistentných SW a ich licenčných podmienok

Obsah tejto prílohy bude prevzatý z ponuky Dodávateľa.