ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

**ZMLUVNÉ STRANY**

**Objednávateľ**

názov : **Slovenské národné múzeum**

oprávnený konať na základe rozhodnutia Ministerstva kultúry Slovenskej republiky č. MK-4541/2017-110/15225 zo dňa 10. októbra 2017 o vydaní úplného znenia zriaďovacej listiny Slovenského národného múzea vydanej rozhodnutím Ministerstva kultúry Slovenskej republiky o vydaní zriaďovacej listiny Slovenského národného múzea č. MK-1062/2002-1 z 1. júla 2002 a rozhodnutia  Ministerstva kultúry Slovenskej republiky č. MK-2493/2019-110/3868 zo dňa 14. marca 2019 o zmene a doplnení zriaďovacej listiny Slovenského národného múzea

sídlo : Vajanského nábrežie 2, 811 02 Bratislava

IČO : 00 164 721

IČ DPH : SK2020603068

číslo účtu : IBAN: SK43 8180 0000 0070 0052 7234

zastúpený : Mgr. Branislav Panis, generálny riaditeľ SNM

forma hospodárenia : štátna príspevková organizácia

zriaďovateľ organizácie: Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky

(ďalej aj ako „**Objednávateľ**”)

**Poskytovateľ**

obchodné meno : **.........................**

IČO : .................................

sídlo : .....................................

zapísaná v : ........................................

zastúpená : ...........................................

bankové spojenie : .............................................

IBAN : ..............................................

(ďalej aj ako „**Poskytovateľ**“)

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

Zhotoviteľ a Poskytovateľ v zmysle zákona 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. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a v zmysle § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov uzatvárajú túto zmluvu (ďalej aj ako **„SLA Zmluva“** alebo „**Zmluva**“).

PREAMBULA

1. Objednávateľ je prevádzkovateľom a vykonáva majetkové práva k **Informačnému systému pre elektronickú agitálnu odbornú správu a odbornú evidenciu zbierkových predmetov (ďalej aj ako „IS DEMZ“ alebo „Informačný systém“),** ktorý slúži na elektronickú odbornú správu a odbornú evidenciu zbierkových predmetov vo vlastníctve Objednávateľa, spravovaných a používaných jednotlivými múzeami ako organizačnými jednotkami Objednávateľa. Účelom IS DEMZ je zjednodušiť a zefektívniť záznamy o odbornej evidencii zbierkových predmetov vo vlastníctve Objednávateľa a prepojiť záznamy z prvostupňovej evidencie so záznamami katalogizácie, ktoré majú charakter odbornej evidencie a sú súčasťou vedomostného systému múzeí ako organizačných jednotiek Objednávateľa. IS DEMZ bol vytvorený na základe Zmluvy o dielo zo dňa .........2022, uzavretej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom/........., predmetom ktorej bolo vytvorenie a dodanie IS DEMZ za dohodnutú odmenu v zmysle Zmluvy o dielo.
2. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj IS DEMZ.
3. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky na predmet **Informačný systém pre elektronickú a digitálnu odbornú správu a odbornú evidenciu zbierkových predmetov*,*** 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 IS DEMZ (ďalej ako „**Verejné obstarávanie**“).
4. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania k dispozícii nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
5. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení SLA Zmluvy v nasledujúcom znení:
6. DEFINÍCIE POJMOV
   1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
      1. „**Dielo**“ je Informačný systém pre elektronickú agitálnu odbornú správu a odbornú evidenciu zbierkových predmetov vytvorený na podklade Zmluvy o dielo zo dňa ....... 2022 uzavretej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom/ ....... ako zhotoviteľom, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
      2. „**Zmluva o dielo**“ je zmluva č. ........ uzatvorená medzi Objednávateľom a Poskytovateľom/ ..... ako zhotoviteľom, zo dňa dňa ........, na základe ktorej bol Objednávateľovi dodaný a vytvorený Informačný systém pre elektronickú agitálnu odbornú správu a odbornú evidenciu zbierkových predmetov.
      3. **Človekodeň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
      4. **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. **Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).**
      5. „**Dôvernou informáciou**" je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,
7. 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,
8. 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,
9. 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,
10. 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).
    * 1. **Incident** je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť Diela dodaného v zmysle Zmluvy o dielo, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
      2. **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 IS DEMZ dohodnutými medzi zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia  tejto SLA zmluvy riadne a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti IS DEMZ alebo jeho časti. Poskytovateľ zodpovedá za vady (komponentu) v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vadou nie je nefuknčnosť Diela alebo jeho časti spôsobená pôsobením externých faktorov, ktoré Poskytovateľ nedokáže ani pri vynaložení nevyhnutnej miery úsilia ovplyvniť alebo taká nefunkčnosť Diela, ktorú spôsobil svojím konaním Objednávateľ, alebo tretie strany.
      3. **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle **čl. 2 ods. 2.3 a bodu 1. Prílohy č. 1** tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS DEMZ formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť IS DEMZ, resp. jeho jednotlivých častí alebo služieb a plánovaná použiteľnosť IS DEMZ je v porovnaní s dokumentáciou k IS DEMZ (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie incidentu sa započítava len čas podľa. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS DEMZ Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu**.
      4. **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle **čl. 2 ods. 2.3 a bodu 1. Prílohy č. 1** tejto SLA zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť Informačného systému , resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie Informačného systému bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k IS DEMZ (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie)
      5. **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Informačného systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení IS DEMZ, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS DEMZ, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
      6. **„Informačný systém pre správu požiadaviek“** je elektronický informačný systém pre správu požiadaviek, prostredníctvom ktorého zabezpečuje Objednávateľ evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ v zmysle tejto Servisnej zmluvy tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Informačného systému pre správu požiadaviek zahŕňa najmä hlásenie problému/incidentu, požiadavku na konzultáciu a ďalšie.
      7. **„Komponent“** je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Informačnom systéme, a ktorý je doplnením alebo zmenou Diela voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k Informačnému systému v zmysle Zmluvy o dielo.
      8. „**Bezpečnostný incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
      9. „**Bežný incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Informačného systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Informačného systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
      10. „**Kritický incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom IS DEMZ, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého IS DEMZ na stanovený účel.
      11. **„Nekritický incident“** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.
      12. „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
      13. **SW**“ alebo „**softvér**“ je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačovýprogram/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy a Zmluvy o dielo.
      14. **SW alebo softvér 3. strany** – je softvérový produkt, ktorého súčasťou je počítačovýprogram/počítačové programy vrátane dokumentácie a manuálov, a zároveň ktorý tvorí súčasť Informačného systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy a Zmluvy o dielo.
      15. „**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.
      16. „**Metodika zabezpečenia**“ je dokument špecifikovaný v bode 2.7 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
      17. „**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
      18. **„Sídlo Objednávateľa“** je Vajanského nábrežie 2, 810 06 Bratislava, Slovenská republika. Za sídlo Objednávateľa pre účely tejto Zmluvy sa považuje aj sídlo jednotlivých múzeí Objednávateľa, ktoré tvoria organizačnú štruktúru Objednávateľa.
      19. „**Objednávkové služby**“ sú služby popísané v bode 3.4 SLA Zmluvy.
      20. „**Paušálne služby**“ sú služby popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
      21. „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
      22. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 14 bod 14.4, tejto SLA Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa môže byť subjektom, ktorý je Oprávnenou osobou v zmysle Zmluvy o dielo č.........
      23. **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. ....... bod ......, resp. bod ...... tejto Zmluvy o dielo.
      24. „**Služby**“ sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Informačného systémuv súlade s touto SLA Zmluvou.

1.2 Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných skratkách právnych predpisov:

a) „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov,

b) **„GDPR“** je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. Apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov),

c) „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov,

d) **„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,

e) **„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,

f) **„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,

g) „**Zákon o KB**“ znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

h) „**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,

i) „**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,

j) „**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,

k) „**Zákon o eGovernmente**“ je zákon č.305/2013 Z. z., o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-governmente) v znení neskorších predpisov,

l) „**Zákon o ITVS**“ je zákon č. 95/2019 Z. z., o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

m) „**Zákon o KB**“ je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

n) „**Zákon o ochrane osobných údajov**“ je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

o) „**Zákon o registri partnerov verejného sektora**“ je zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

p) „**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,

q) „**Zákon o VO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

r) **„Zákon o múzeách“** je zákona č. 206/2009 Z. z. o múzeách a galériách a o ochrane kultúrnej hodnoty v znení neskorších predpisov,

s) **„Zákon o priestupkoch“** je zákon č. 372/1990 o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

1. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN
   1. Poskytovateľ 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. Poskytovateľ 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.
   3. Poskytovateľ 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
   4. Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto SLA Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom  rozsahu ceny podľa tejto SLA zmluvy. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu k SLA Zmluve. Zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou počas platnosti a účinnosti SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.
   5. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je štátnou príspevkou organizáciou v zriaďovacej pôsobnosti Ministerstva kultúry Slovenskej republiky, ktorá bola založená a vznikla 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.
   6. Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
   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.
   8. Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
   9. Poskytovateľ 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>)
   10. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
   11. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.
2. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY
   1. Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, údržby a rozvoja Informačného systému, za účelom zabezpečenia jeho riadnej prevádzky schopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená sústavná interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Informačný systém integrovaný.
   2. Poskytovateľ 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 DEMZ

* + Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek) súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie, konfigurácie prevádzky dodaného systému a jeho častí
  + Poskytovanie konzultácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek) súvisiacich s možnosťami ďalšieho rozvoja a rozšírenia dodaného systému
  + Poskytovanie informácií (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek) súvisiacich s chybovými hláseniami dodaného systému
  + Súčinnosť pri nasadzovaní nových verzií a oprava SW tretích strán
  + 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
  + Aplikácia vybraných aktualizácií a opráv programového vybavenia dodaného systému a použitých softvérov tretích strán s výnimkou aktualizácií s vysokým (zásadným) dopadom na systém
  + Riešenie a odstránenie incidentov klasifikovaných ako „Iný incident“
  + Poskytovanie služieb Informačného systému pre správu požiadaviek pre nahlasovanie incidentov
  + Profylaktické kontroly
  + Monitoring

b)Poskytovanie služieb údržby IS DEMZ

* + 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**“).

* 1. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej ako „**Objednávkové služby**“).
  3. 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.
  4. Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:
     1. metodiky riadenia a požadované SLA parametre,
     2. štandardy pre release a deployment manažment,
     3. štandardy pre dokumentáciu,
     4. štandardy pre testovanie,
     5. štandardy pre systém riadenia kvality, alebo
     6. iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až e) vyššie,

sú uvedené v Prílohe č. 3tejto SLA Zmluvy.

* 1. Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 9 SLA Zmluvy.
  2. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Informačného systému, ktoré dodá či upraví Poskytovateľ na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona v platnom znení, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto SLA Zmluve.
  3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.
  4. Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpeční Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

1. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB
   1. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s článkom 8 SLA Zmluvy.
   2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 4 tejto SLA Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
   3. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto SLA Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 2 tejto SLA Zmluvy.
   4. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 5 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 6 SLA Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
   5. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do siedmich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie vyhotovenej Poskytovateľom podľa bodu 4.4 SLA Zmluvy alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú Oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
   6. Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.
   7. V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 7 kalendárnych dní realizovať bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné prušenie SLA Zmluvy.
2. RIEŠENIE INCIDENTOV
   1. Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
      1. **Bežné incidenty,**
      2. **Kritické incidenty,**
      3. **Nekritické incidenty.**
   2. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak závažnosť incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.
   3. **Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení Incidentov** nasledovné **reakčné doby**:
      1. pri **Bežných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) **od nahlásenia Bežného incidentu**,
      2. pri **Kritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 10 minút** od momentu nahlásenia kritického incidentu bez ohľadu  na základný rámec časového pokrytia,
      3. pri **Nekritických incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 2 hodín** v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 16:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu
      4. pri **Bezpečnostných incidentoch (Kritických incidentoch)** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr **do 10 minút** v rámci časového pokrytia 24 hod. od pondelka do nedele od nahlásenia alebo zistenia Bezpečnostného incidentu, a to bez ohľadu na to, či k Bezpečnostenému incidentu došlo pri riadnom fungovaní Informačného systému alebo v súvislosti s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
      1. ich trvalého vyriešenia, alebo ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť, do
      2. 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 Informačnéhoé systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
   5. **Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:**
      1. **Bežný incident** najneskôr do 6 hodín,
      2. **Kritický incident** najneskôr do 2 hodín,
      3. **Nekritický incident** najneskôr do 24 hodín,
      4. **Bezpečnostný (kritický) incident** najneskôr do 2 hodín.
   6. Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident) Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
   7. Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
      1. telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
      2. v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
      3. v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
3. AKCEPTÁCIA SLUŽIEB
   1. Poskytovateľ predloží dokumentáciu k Paušálnym službám, ktorých rozsah zodpovedá čl. 3.2 SLA Zmluvy Objednávateľovi ešte pred podpísaním SLA Zmluvy, k akceptácií rozsahu v akom sa Paušálne služby budú poskytovať dochádza dňom podpisu SLA zmluvy Zmluvnými stranami.
   2. Objednávateľ je oprávnený pred podpisom SLA Zmluvy Zmluvnými stranami zaslať pripomienky k dokumentácií Paušálnych služieb a  rozsahu v akom budú poskytované najneskôr 10 kalendárnych dní pred podpisom SLA zmluvy Zmluvnými stranami. Poskytovateľ je povinný v lehote do podpisu SLA Zmluvy Zmluvnými stranami, pripomienky zapracovať alebo odmietnuť ich zapracovanie, pričom záverečnú podobu Paušánych služieb vrátane rozsahu a mieri ich poskytovanie potvrdia Zmluvné strany podpisom SLA Zmluvy.
   3. Poskytovateľ 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.
   4. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom protokolu o poskytnutých paušálnych službách do 10. – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Porušenie tejto povinnosti je nepodstatným porušením SLA zmluvy.
   5. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených neodstránených Vád, 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 Poskytovateľ, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategória** | **Popis** | **Povolený počet defektov** |
| **Kritická** | Kritická vadas 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** |

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS,** a tiež **Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.
  2. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby tvorí Prílohu č. 7 SLA Zmluvy.
  3. Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich 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.

1. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD
   1. Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať, či bola požadovaná Služba odovzdaná riadne a včas a v súlade s účelom, cieľom a funkcionalitou Informačného systému, ktorého sa týka.
   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, platí že Poskytovateľ zodpovedá, že také dielo je čase dodania diela bez vád. V takom prípade Poskytovateľ poskytuje záruku po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy (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.
   3. Ak majú poskytnutné Objednávkové služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľa o vzniknutých vadách. Ide o nasledovné typy vád:
      1. Za **Kritické vady** sa považuje, ak výsledok poskytnutých Služieb nie je možné využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo kritická vada spôsobuje takú nefunkčnosť Informačného systému, aká zodpovedá vadám úrovne A a úrovne B v zmysle Zmluvy o Dielo;
      2. 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 zodpovedajúcu vadám úrovne C v zmysle Zmluvy o dielo. V prípade menej zásadných vád, nie je zásadným spôsobom obmedzená ani narušená funkčnosť Informačného systému.
   4. V prípade, ak dôjde počas  platnosti a účinnosti SLA zmluvy,  k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Informačného systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5 tejto SLA Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh incidentu v konkrétnom prípade ide, a to od okamihu oznámenia incidentu Objednávateľom. Podľa klasifikáciie incidentu sa bude odvíjať doba neutralizácie a trvalého vyriešenia incidentu.
   5. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo; a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto SLA zmluvy riadne (napr. vada Objednávkovej služby spôsobí nefunknčnosť Diela zodpovedajúcu vade úrovne A,B alebo C), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti zmluvných strán v súvislost s takou vadou riadiť touto SLA zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.
2. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN
   1. Objednávateľ sa zaväzuje:
      1. poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb; a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto SLA Zmluvy, v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy;
      2. zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
      3. za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
      4. za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto SLA Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, 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 hradiť Poskytovateľ,
      5. zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť Oprávnenej osoby Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto SLA Zmluvy,
      6. zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
      7. zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje:
3. poskytovať Služby riadne, včas a v súlade so súťažnými podkladmi, ponukou uchádzača vo verejnom obstarávaní, v súlade so Zmluvou o dielo a touto Zmluvou,
4. poskytovať Služby v súlade s pokynmi a podkladmi Objednávateľa,
5. poskytovať Služby v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR,
6. neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,

e) 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 Poskytovateľa plniacich povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,

f) 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,

g) 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.

d) zabezpečiť, aby sa Kľúčoví experti priamo podieľali na plnení tejto Zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Poskytovateľa realizovať predmet Zmluvy aj prostredníctvom iných expertov, avšak kľúčové úlohy pri plnení Zmluvy musia zastávať Kľúčoví experti,

1. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY
   1. Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto SLA Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:
      1. Paušálne služby vo výške **[●] EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH mesačne;
      2. Objednávkové služby vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto SLA Zmluvy.
   2. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
   3. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa 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.
   4. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1b) SLA Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ 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 6 tejto SLA Zmluvy.
   5. Splatnosť faktúr je 60 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu bezhotovostným bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ.
   6. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
   7. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a  v zmysle zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej  faktúry Objednávateľovi.
   8. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.
2. ZDROJOVÝ KÓD
   1. Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného Informačného systému/Diela, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu. Objednávateľ momentom podpísania preberacieho protokolu nadobúda vlastnícke právo k zdrojovému kódu.
   2. Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Systému určenú len na čítanie („readonly“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Informačného systému.
   3. Poskytovateľ je povinný odozvdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplneho aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
   4. **Úplny zdrojový kód** sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Informačný systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy o dielo (ďalej ako „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od Diela (ďalej ako „**preexistentný zdrojový kód**“).
   5. Služby v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy v súlade najmä s Prílohou č. 2 tejto SLA Zmluvy
      1. **□** zahŕňajú vytvorenie nasledovného vopred definovaného a od zvyšku Systému oddeliteľného modul (časť) Poskytovateľom pri plnení tejto SLA Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci ztejto SLA Zmluvy (ďalej ako „**Modul**“)
      2. .....
      3. **☒**nezahŕňajú vytvorenie Modulu.
   6. 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 preexistentný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
   7. Vytvorený zdrojový kód Modulu/ov vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu/ov bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoh buď
      1. v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy (verejné – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód, alebo
      2. 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.

10.8 Zdrojový kód musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej a aktuálnej 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).

1. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA
   1. Vzhľadom na to, že súčasťou poskytnutej Služby podľa tejto SLA Zmluvy je aj:
      1. vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
      2. vytvorenie elektronickej databázy v zmysle § 130 Autorského zákona,
      3. použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok **(tzv. preexistentný obchodne dostupný proprietárny SW)**,
      4. použitie počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré nie sú na trhu samostatne obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok **(tzv. preexistentný obchodne nedostupný proprietárny SW).**
      5. použitie **opensource** počítačových programov Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Informačného systému, ktoré sa riadia osobitnými opensource licenčnými podmienkami **(tzv. preexistentnýopensource 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.

* 1. Majetkové práva Poskytovateľa k Dielu vykonáva vo svojom mene a na svoj účet Objednávateľ. Pri výkone majetkových práva Poskytovateľa ako autora Diela k Dielu zo strany Objednávateľa, Poskytovateľ nesmie udeliť tretej osobe súhlas na použitie Diela a Poskytovateľ je povinný zdržať sa výkonu majetkových práv k Dielu.
  2. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, a databázu v zmysle § 130 a nasl. Autorského zákona (ktoré sa považujú za súčasť zhotoveného Diela), akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program a datábazu (s výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) ako licenciu výhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona na účel, pre ktorý bol Informačný systém vytvorený podľa preambuly Zmluvy o dielo/SLA Zmluvy. Špecifikácia počítačových programov a databázy vytvorených Poskytovateľom podľa tejto SLA Zmluvy tvorí Prílohu č. 1.
  3. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program, ktorý je Modulom v súlade s čl. 10.5 a 10.6 SLA Zmluvy, akceptáciou Služby udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program.

**☒** ako licenciu výhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona s tým, že Objednávateľ je oprávnený šíriť na verejnosti takýto počítačový program aj formou otvoreného zdrojového kódu, vrátane práva Objednávateľa udeliť súhlas na použitieSlužby tretej osobe (sublicenciu), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov (najmä ak to nie je v rozpore so zákonom o ochrane hospodárskej súťaže, alebo pravidlami pre čerpanie prostriedkov zo ŠF)

**□** podľa podmienok nasledovnej opensourcelicencie[[1]](#footnote-2): ........................ /odkaz na celý text licencie a jej verziu/,

* 1. Licencia podľa bodu 11.2 a 11.3 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.
     1. Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k Službe, ktorá príslušný počítačový program a databázu obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program a databázu použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Služby. Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto SLA Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
     2. 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 **10 %** hodnoty Služby.
  2. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto SLA Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že Objednávateľ je oprávnený disponovať majetkovými autorskými práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným disponentom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služby podľa čl. 9 tejto SLA Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľa nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
  3. Ak nie je v tejto SLA Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto SLA Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu SLA Zmlvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku SLA Zmluvy.
  4. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri plnení SLA Zmluvy, ako súčasť Služby použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Poskytovateľa alebo tretích strán, v takomto prípade udelí Objednávateľovi oprávnenie používať takýto počítačový program v súlade s osobitnými licenčnými podmienkami Poskytovateľa alebo tretích strán. Pre kvalifikovanie počítačového programu Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:
     1. 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.
     2. 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, Poskytovateľ 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.
     3. Ide o „preexistentnýopensource SW“ tzn. taký opensource softvér, ktorý  umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia opensource povinný dodržiavať podmienky konkrétnej opensource licencie vzťahujúcej sa na dotknutý opensource počítačový program. Pod pojmom opensource softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencii Európskej únie v  súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.
  5. Špecifikácia preexistentných SW podľa bodu 11.8. písm. a) až c) tejto SLA Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto SLA Zmluvytvoria **Prílohu č. 1**. Za predpokladu, že licencie podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ  schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému).
  6. Práva získané v rámci plnenia tejto SLA Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.
  7. Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia **preexistentných proprietárnych a opensource SW (ďalej ako„preexistentný SW“)** v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený ich prehľad vrátane ich licenčných podmienok.
  8. Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania SLA Zmluvy.
  9. Poskytovateľ v súlade sčl.9 SLA Zmluvy zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov za použitie preexistentného SW a súvisiacich služieb podpory a iných plnení.
  10. V prípade, že pri dodaní Služby vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený v Prílohe č. 1 a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom Záverečného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia bodov 11.1, 11.2 ,11.3 a ďalších tohto článku SLA Zmluvy.
  11. Autorské diela, preexistentné proprietárne SW diela alebo preexistentnéopensource diela iné ako uvedené v Prílohe č. 1 je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

1. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV
   1. Ak Poskytovateľ 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.
   2. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a zaviazať mlčanlivosťou zamestnancov alebo pracovníkov všetky, ktorí prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb.
   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 Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutouZmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
   4. Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
      1. boli zverejnené už pred podpisom SLA Zmluvy;
      2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise SLA Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa SLA Zmluvy;
      3. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
      4. boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
   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.
   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.
2. BEZPEČNOSŤ
   1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVSa Vyhláškou o štandardoch pre ITVS,a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto SLA Zmluve.
   2. Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto SLA Zmluvy,musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Informačného systému vykonať akceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať akceptačné opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
   4. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
      1. všetky vstupy aplikácií tvoriacich Informačný systém sú kontrolované na valídnosť a sú sanitované;
      2. je zapnutá len nutne potrebná funkcionalita, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
      3. 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;
      4. všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
      5. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícií aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
      6. Systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
      7. všetky komponenty Informačného systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
      8. Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
      9. všetky zmeny v Informačnom systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia, zároveň sa Objednávateľ zaväzuje  použiť zdrojové kódy, výlučne v prípade, keď nie je za účelom odstránenia Incidentu možné zabezpečiť prítomnosť Poskytovateľa a na základe preukázateľných inštrukcií Poskytovateľa; Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadné vady Informačného systému spôsobené zásahom Objednávateľa alebo akejkoľvek tretej strany, ktoré neboli zo strany Poskytovateľa odsúhlasené;
      10. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktívít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
      11. Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa
      12. Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činnosti v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami duediligence a duecare.
3. OPRÁVNENÉ OSOBY A KOMUNIKÁCIA
   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 Poskytovateľa a Objednávateľa. Vymenovanie Oprávnenej osoby je Zmluvná strana povinná oznámiť v rámci 5 dňovej lehoty v zmysle prvej vety tohto článku druhej Zmluvnej strane.
   2. Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
      1. uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
      2. zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto SLA Zmluvy;
      3. sledujú priebeh plnenia tejto SLA Zmluvy;
      4. navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto SLA Zmluvy;
      5. zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
      6. poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto SLA Zmluvy.
   3. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.
   4. Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto SLA Zmluvy sú:
      1. Za Objednávateľa:
         1. Meno a funkcia: Mgr. Gregor Gardoš (vedúci Muzeologického kabinetu)
         2. Telefonický kontakt: +421220469147
         3. e-mail: [gregorgardos@snm.sk](mailto:gregorgardos@snm.sk)
         4. Meno a funkcia: Mgr. Martina Kacvinská (Námestník generálneho riaditeľa UPRaIO)
         5. Telefonický kontakt: +421917137154
         6. e-mail: martina.kacvinska@snm.sk
         7. Meno a funkcia: Mgr. Eva Kostolányiová (Projektová manažérka SNM)
         8. Telefonický kontakt:
         9. e-mail: eva.kostolanyiova@snm.sk
      2. Za Poskytovateľa:
         1. Meno a funkcia: [●], Oprávnená osoba Poskytovateľa
         2. Telefonický kontakt: [●]
         3. e-mail:[●].
   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, ktorú vlastnoručne podpíšu.
4. SÚČINNOSŤ
   1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle čl.8.1a),8.2 písm. a) a čl. 14.2 e)tejto SLA Zmluvy.
   2. Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.
   3. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu poskytovateľovi služieb identických alebo podobných, ako v tejto SLA Zmluve a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená.
5. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV
   1. Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením SLA Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Poskytovateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
   2. Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu SLA Zmluvy.
   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.
   4. Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmienky v súlade s pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia práci aké zabezpečuje pre svojích zamestnancov alebo pracovníkov na dohody uzatváraných mimo pracovného pomeru.
   5. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu SLA Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy.
   6. Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu SLA Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
   7. Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoliť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.
6. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY
   1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto SLA Zmluvy.
   2. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
   3. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti dodať Služby v zmysle SLA zmluvy riadne a včas, vrátane.
   4. Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné, aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, Oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.
   5. Poskytovateľ 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. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
   6. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.
   7. V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto SLA Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
   8. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto SLA Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
   9. Za konanie vylučujúce zodpovednosť sa považuje konanie/nekonananie riadiaceho orgánu, sprostredkovateľského orgánu, certfikačného orgánu, orgánu auditu alebo iného orgánu oprávneného vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle zákona č. 292/204 Z. z. o príspevku poskytovanom z euróspkych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej ako „***Zákon o EŠIF***“) za predpokladu, že plnenie Zmluvy o dielo alebo SLA Zmluvy je realizáciou projektu financovaného z európskych štrukturálnych a investičnáých fondov EÚ.
7. SUBDODÁVATELIA
   1. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto SLA Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
   2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS**. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
   3. Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Subdodávateľské zmluvy sa musia riadiť v zmysle § 40 ods.6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 Zákona o VO Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 8.
   4. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
   5. PoskytovateĽ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.3 SLA Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 8 musí Poskytovateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
   6. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania SLA Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet SLA Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 18.4 SLA Zmluvy.
   7. Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spolu ako „**Subdodávatelia**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby SLA Zmluvy, alebo počas obdobia vykonávania plnenia na účet Poskytovateľa U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávatelia 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.
   8. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby Subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
   9. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných o ňom v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod vo svojej spoločnosti, ako ajza overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
   10. Objednávateľ má právo odstúpiť od SLA Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. SLA Zmluva zaniká doručením 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 Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto SLA Zmluvy.
   11. Na Subdodávateľov sa vzťahuje povinosť strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku č. .............. uzatvorenej dňa ............ Objednávateľom ako prijímateľom nenávratného finančného príspevku a ktorej znenie je dostupné na .............(ďalej aj len „Zmluva o poskytnutí NFP“), a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vyššie uvedenej Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť
8. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY
   1. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%** z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
   2. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby prvej úrovne (A), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5%**z ceny tej časti Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania. Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 5% z celkovej ceny Služby.
   3. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti odstrániť záručnú vadu Služby druhej a tretej úrovne (B), (C) Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1%**z ceny Služby, ktorá je dotknutá takouto vadou za každý deň omeškania.Za predpokladu, že nemožno určiť o ktorú časť Služby ide, počíta sa 1% z celkovej ceny Služby.
   4. Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí**100 % z ceny** Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
   5. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.
9. ZMENY ZMLUVY
   1. Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť SLA Zmluvu formou písomného, očíslovaného a obojstranne podpísaného dodatku.
   2. Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu SLA Zmluvy, ktorá spočíva v službách alebo ich časti, ich doplneníalebo 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.
   3. Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
10. POVINNOSŤPOSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA

Ustanovenia tohto článku 21sa uplatnia len v prípade a v rozsahu v akom finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služby sú finančnými prostriedkami z Európskych štrukturárnych a investičných fondov.

* 1. Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa čl. 9 tejto Zmluvy sú finančné prostriedky z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci operačnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020) a tiež finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa stáva súčasťou systému riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov a systému finančného riadenia. Poskytovateľzároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a o audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej ako „**zákon č. 357/2015 Z. z.**“), zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 528/2008 Z. z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskeho spoločenstva v znení neskorších predpisov a v zmysle ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.
  2. Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky zmeny v systéme riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov, Systéme finančného riadenia alebo v právnych dokumentoch vydaných oprávnenými osobami, z ktorých pre Poskytovateľa vyplývajú práva a povinnosti v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy a Zmluvy o poskytnutí NFP, ak boli tieto dokumenty zverejnené, sú pre Poskytovateľa záväzné dňom ich zverejnenia.
  3. Okrem povinností uvedených v tejto SLA zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami súvisiaceho s poskytnutými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto SLA zmluvy, ako aj do termínov stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do implementácie fondov Európskej únie, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto Zmluvy.
  4. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/auditu/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v nasledujúcom bode a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov a to počas platnosti a účinnosti tejto SLA Zmluvy, počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP a to až do 31.12.2029. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v článku 90 Nariadenia Rady (ES) č. 1083/2006 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1083/2006 pre programové obdobie 2014 – 2020) alebo článku 32 Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) č. 908/2014 o čas trvania týchto skutočností. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami Objednávateľa. Poverení zamestnanci Objednávateľa vykonávajúci kontrolu majú počas celého programového obdobia Operačného programu Integrovaná infraštruktúra prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto SLA Zmluvy.
  5. Oprávnenými osobami sú najmä:
     1. Zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby
     2. zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,
     3. Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad pre verejné obstarávanie, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
     4. orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
     5. splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
     6. orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,
     7. osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.
  6. Poskytovateľ berie na vedomie, že sprostredkovateľský orgán operačného programu Integrovaná infraštruktúra alebo iného operačného programu prioritná os .7.s názvom: „Informačná spoločnosť“ pre programové obdobie 2014 – 2020 (ďalej ako „**Sprostredkovateľský orgán**“) je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly v nevyhnutnom rozsahu oprávnený od Objednávateľa alebo od osoby, ktorá je vo vzťahu k finančnej operácii alebo jej časti Poskytovateľom výkonov, prác alebo služieb alebo akejkoľvek inej osoby, ktorá má informácie, doklady alebo iné podklady, ktoré sú potrebné pre výkon finančnej kontroly, ak ich poskytnutiu nebráni osobitný predpis (ďalej ako „**Tretia osoba**“):
     1. vyžadovať a odoberať, v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste;
     2. vyžadovať od tretej osoby súčinnosť v rozsahu oprávnení podľa zákona č. 357/2015 Z. z.;
     3. osoby poverené na výkon kontroly sú oprávnené v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch okrem oprávnení uvedených v predchádzajúcich písmenách vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok tretej osoby, alebo vstupovať do obydlia, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti;
     4. oboznámiť sa pri začatí finančnej kontroly na mieste s bezpečnostnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na priestory, v ktorých sa vykonáva finančná kontrola na mieste.
  7. Sprostredkovateľský orgán je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly podľa zákona č. 357/2015 Z. z. povinný potvrdiť tretej osobe odobratie poskytnutých originálov alebo úradne osvedčených kópií dokladov, písomností, záznamov dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrení, informácií, dokumentov a iných podkladov súvisiacich s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste a zabezpečiť ich riadnu ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím (uvedené potvrdenie sa vydáva, ak sprostredkovateľský orgán žiada o poskytnutie podkladov nad rámec definovaný Zmluvou o poskytnutí NFP); tieto veci sprostredkovateľský orgán vráti bezodkladne tomu, od koho sa vyžiadali, ak nie sú potrebné na konanie podľa zákona č. 301/2005 Z. z. trestný poriadok v znení neskorších predpisov, alebo na iné konanie podľa osobitných predpisov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa počas vykonávania kontroly u Poskytovateľa.
  8. Okrem povinností uvedených v tejto SLA Zmluve je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi primeranú súčinnosť na plnenie predmetu tejto SLA Zmluvy a to najmä pri:
     1. schvaľovaní programu;
     2. schvaľovaní predbežnej správy;
     3. zabezpečení prístupu k aktuálnym postupom a metodickým usmerneniam Objednávateľa;
     4. zabezpečení prístupu do informačných systémov CEDIS a ITMS v zmysle povinností vyplývajúcich z platných postupov.
  9. Vykonaním kontroly oprávnenej osoby podľa čl.......... Zmluvy o poskytnutí NFP nie je dotknuté právo riadiaceho orgánu alebo iného oprávneného orgánu na vykonanie novej kontroly/vládneho auditu, a to počas celej doby účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP.
  10. Účastníci tejto SLA Zmluvy sa zaväzujú, že počas poskytovaniaSlužieb vyplývajúcich z tejto SLA Zmluvy budú navzájom spolupracovať a vyvinú maximálne úsilie a súčinnosť, aby bol predmet tejto SLA Zmluvy naplnený. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov.
  11. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení predmetu tejto SLA Zmluvy s odbornou starostlivosťou a dodať predmet SLA Zmluvy podľa svojich najlepších schopností a v súlade s podmienkami uvedenými v SLA Zmluve.
  12. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľs a zaväzuje sledovať a dodržiavať všetky zmeny prijímané orgánmi Európskej únie a orgánmi verejnej správy a realizovať ad hoc konzultácie s Objednávateľom a bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na dôležité skutočnosti vzťahujúce sa na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.
  13. Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je povinný pred podpisom tejto SLA Zmluvy predložiť dokumentáciu z verejného obstarávania na kontrolu riadiacemu orgánu a/alebo sprostredkovateľskému orgánu pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020 a následne na základe vyzvania uvedeného riadiaceho orgánu a/alebo sprostredkovateľského orgánu podať Úradu pre verejné obstarávanie podnet na výkon kontroly ním zadávanej zákazky podľa ustanovenia § 169 ods. 2 ZVO.

1. KĽÚČOVÍ EXPERTI

22.1.Poskytovateľ sa zaväzuje plnenie tejto Zmluvy realizovať prostredníctvom Kľúčových expertov, ktorých na tento účel identifikoval vo svojej ponuke v rámci podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní (ďalej aj len „expert“). Zoznam Kľúčových expertov s uvedením ich identifikačných údajov v rozsahu: meno, priezvisko a pozícia tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako jej Príloha č. 9.

22.2. Zmena niektorého z expertov Poskytovateľa je možná výlučne s písomným súhlasom  
Objednávateľa a iba v nasledovných prípadoch:

a) ak expert Poskytovateľa preukázateľne nemôže vykonávať činnosť, na ktorú bol určený,

b) ak je potreba výmeny experta vyvolaná skutočnosťami, ktoré nemôže Poskytovateľ  
ovplyvniť,

c) ak vzhľadom na porušovanie povinností predstavuje pokračovanie činnosti takéhoto  
experta ohrozenie plnenia Zmluvy,

d) ak o to požiada Objednávateľ v súlade s bodom 22.7 tejto Zmluvy.

22.3. Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa, ak nastane  
skutočnosť odôvodňujúca zmenu experta v zmysle bodu 22.2 tejto Zmluvy a zároveň predložiť návrh osoby, ktorou navrhuje nahradiť experta, vo vzťahu ku ktorému nastali dôvody pre jeho nahradenie.

22.4. Pri zmene experta musí osoba, ktorá má pôvodného experta nahradiť, spĺňať požiadavky na  
odbornú a technickú spôsobilosť stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti vo  
Verejnom obstarávaní ako spĺňal expert, ktorého má nahradiť. Spôsobilosť nového experta  
Poskytovateľ preukazuje Poskytovateľ rovnakými dokladmi ako boli požadované v podmienkach účasti vo Verejnom obstarávaní.

22.5. Návrh na zmenu experta predloží Poskytovateľ na odsúhlasenie Objednávateľovi v písomnej  
forme spolu so všetkými dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok odbornej a technickej  
spôsobilosti navrhovaného experta najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred nástupom nového  
experta na výkon činnosti podľa tejto Zmluvy, ak sa Zmluvné strany nedohodnú z dôvodov  
hodných osobitného zreteľa inak. Príslušný expert môže začať vykonávať činnosti v rámci  
plnenia Zmluvy až po písomnom odsúhlasení Objednávateľa.

22.6 Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou expertov zo Zmluvy, znáša  
Poskytovateľ.

22.7 Objednávateľ je oprávnený požiadať Poskytovateľa o výmenu experta zo Zmluvy v prípade, ak jeho pracovné výsledky alebo správanie je neuspokojivé a ohrozuje riadne plnenie Zmluvy alebo má iný negatívny vplyv na činnosti alebo záujmy Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že riadne odôvodnenej žiadosti Objednávateľa bezodkladne vyhovie a v súlade  
s týmto článkom Zmluvy navrhne výmenu experta.

22.8 Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Kľúčových expertov Poskytovateľa je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve a zverejniť dodatok v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“) v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.

22.9 V prípade neplnenia predmetu Zmluvy prostredníctvom Kľúčových expertov, prostredníctvom  
ktorých Poskytovateľ ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní preukazoval splnenie podmienok účasti, resp. prostredníctvom odsúhlasených zmenených Kľúčových expertov v súlade so Zmluvou, ide o také konanie, ktoré je podstatným porušením SLA Zmluvy a oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od SLA Zmluvy.

1. UKONČENIE ZMLUVY A PREDĹŽENIE ZMLUVY
   1. Táto SLA Zmluva zaniká:
      1. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
      2. písomnou dohodou Zmluvných strán,
      3. odstúpením od SLA Zmluvy,
      4. výpoveďou zo strany Objednávateľa aj **bez uvedenia dôvodu so 6-mesačnou výpovednou lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
   2. Odstúpiť od tejto 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).
   3. Odstúpenie od Zmluvy musí byť vyhotovené v písomnej podobe a riadne odôvodnené spoločne s uvedením konkrétneho dôvodu odstúpenia podľa tohto článku Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy z dôvodov uvedených v tejto Zmluve a príslušných právnych predpisoch nadobúda účinnosť dňom, kedy bol písomný prejav vôle zmluvnej strany oprávnenej k odstúpeniu od Zmluvy preukázateľne doručený druhej zmluvnej strane alebo dňom, kedy sa vrátila odosielateľovi doporučená poštová zásielka s návratkou obsahujúca písomné odstúpenie od Zmluvy ako nevyzdvihnutá alebo z iného dôvodu nedoručiteľná adresátovi.
   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.
   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.
   6. 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 Zmuvnej strany o písomné 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. Uvedené neplatí pre odstúpenie od Zmluvy o dielo z dôvodov v zmysle článku 19 tejto Zmluvy o dielo.
   7. 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 plneniemá zrejme vzhľadom na svoju povahu pre oprávnenú stranu hospodársky význam bez zvyšku plnenia, napr.: plnenieje 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.
   8. Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ust. SLA Zmuvy a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmluvnej pokute,ktorý vznikol do účinnosti odstúpenia. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia, korých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu mátrvať aj po skončení SLA Zmluvy.
   9. 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 čl. 22.6, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
   10. V prípade zániku SLA zmluvyv zmysle tohto článku a bez ohľadu na jej dôvod, je Objednávateľ oprávnený požadovať poskytovanie plnenia od Poskytovateľa až do momentu, kedy nadobudne platnosť nová SLA Zmluva. Takéto konanie je nevyhnutné na zabezpečenie plynulého prechodu práv a povinností z SLA zmluvy na nového Poskytovateľa. Neposkytnutie súčinnosti v súlade s týmto 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. 19 SLA zmluvy.
   11. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas trvania tejto SLA Zmluvy na základe písomného oznámenia/ oznámení adresovaného/ adresovaných Poskytovateľovi uplatniť opciu a tým predĺžať obdobie trvanie SLA zmluvy o 3 roky a to aj opakovane.
   12. Písomné oznámenie o uplatnení opcie je povinný Objednávateľ doručiť Poskytovateľovi najneskôr 6 kalendárnych mesiacov pre uplynutím tejto SLA Zmluvy.
   13. V prípade, ak opcia nebude riadne a včas uplatnená u Poskytovateľa, Objednávateľ je povinný v súlade s legislatívou Slovenskej republiky obstarať nového poskytovateľa Služieb a to ku dňu nasledujúcemu po dni uplynutia tejto Zmluvy, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni uplynutia tejto SLA zmluvy.
   14. Ak nedôjde k uplatneniu Opcie v súlade s týmto článkom SLA zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová SLA zmluva v súlade s bodom 22.12 tohto článku, je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby Objednávateľovi nad rámec trvania tejto SLA a to až do uzatvorenia novej SLA zmluvy na základe obojstranne podpísaného dodatku k SLA zmluve. Takéto predĺženie SLA zmluvy nemôže trvať dlhšie ako 6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dniuplynutia tejto SLA zmluvy.
2. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
   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, nie však skôr ako po ukončení finančnej kontroly, ak poskytovateľ príspevku z fondov EÚ neidentifikoval nedostatky, ktoré by mali alebo mohli mať vplyv na výsledok Verejného obstarávania, pričom rozhodujúci je dátum doručenia správy z kontroly prijímateľovi; ak boli v rámci finančnej kontroly Verejného obstarávania identifikované nedostatky, ktoré mali alebo mohli mať vplyv na výsledok Verejného obstarávania, SLA Zmluva nadobudne účinnosť momentom súhlasu prijímateľa s výškou ex ante finančnej opravy uvedenej v správe z kontroly a kumulatívneho splnenia podmienky na uplatnenie ex ante finančnej opravy podľa Metodického pokynu CKO č. 5, ktorý upravuje postup pri určení finančných opráv za Verejné obstarávanie.
   2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 4 roky odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
   3. Ustanovenia tejto SLA Zmluvy predstavujúce obchodné tajomstvo Poskytovateľa a ktoré sa netýkajú priamo nakladania s verejnými prostriedkami, ustanovenia týkajúce sa ochrany utajovaných skutočností, ako i technické predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a vzory (§ 5a ods. 4 Zákona o slobodnom prístupe k informáciám), sa nezverejňujú a sú účinné aj bez ich zverejnenia. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom zozname ustanovení a príloh Zmluvy, ktoré sú vylúčené zo zverejnenia na základe dôvodov špecifikovaných v predchádzajúcej vete: [●].
   4. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto SLA Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnym poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto SLA Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
   5. V prípade vzniku sporu z tejto SLAZmluvy 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.
   6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA Zmluvy sú nasledovné prílohy:
      1. **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
      2. **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb ašpecifikácia spôsobu plnenia
      3. **Príloha č. 3:** Štandardy pre poskytovanie Služieb
      4. **Príloha č. 4:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
      5. **Príloha č. 5:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
      6. **Príloha č. 6:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
      7. **Príloha č. 7:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
      8. **Príloha č. 8:** Zoznam subdodávateľov.
      9. **Príloha č.** **9**: Kľúčoví experti
   7. Táto SLA Zmluvaje vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
   8. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah SLAZmluvy 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:** | **Poskytovateľ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **[verejný obstarávateľ/obstarávateľ**  Meno: Mgr. Branislav Panis  Funkcia: Generálny riaditeľ SNM | **[poskytovateľ]**  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 DEMZ, 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 16.00h | 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 16.00h | 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 16.00h | 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 16.00h | 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 |

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 v Informačnom systéme pre správu požiadaviek, určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov.
3. Služba Podpora poskytovaná dodávateľom objednávateľovi zahrňuje 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:
   1. nízky dopad na dodaný systém, nie je objednávateľ povinný informovať dodávateľa o takejto zmene systému,
   2. stredný dopad na dodaný systém, je objednávateľ povinný:
      1. zaznamenať všetky takéto zmeny v príslušnej dokumentácii a v Informačnom systéme pre správu požiadaviek s notifikáciou dodávateľa o novej verzii dokumentácie,
      2. vykonať otestovanie zmeny v testovacom prostredí objednávateľa a informovať dodávateľa prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek o plánovanom vykonaní zmeny v produkčnom prostredí objednávateľa.
   3. vysoký dopad na dodaný systém:
      1. objednávateľ prostredníctvom požiadavky v Informačnom systéme pre správu požiadaviek vyzve dodávateľa k vyjadreniu k plánovaným zmenám (popis plánovaných zmien bude súčasťou požiadavky),
      2. dodávateľ posúdi správnosť popisu navrhovanej zmeny dodaného systému, prípadne ho doplní a dodá postup na vykonanie zmeny v dodanom systéme, prípadne požiada objednávateľa o doplnenie a doručí svoje vyjadrenie objednávateľovi,
      3. 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:
   1. s nízkym dopadom na dodaný systém rozumejú:
      1. zmeny konfigurácie vykonané v súlade s Prevádzkovou a Používateľskou dokumentáciou.
   2. so stredným dopadom na systém rozumejú:
      1. zmeny konfigurácie hardvéru, na ktorom je prevádzkovaný dodaný systém,
      2. zmeny na systémových a technických účtoch (netýka sa zmeny hesla takýchto účtov),
   3. s vysokým (zásadným) dopadom na systém rozumejú:
      1. 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.
   1. Riešenie monitoringu musí zahŕňať monitorovanie minimálne nasledovných parametrov
      1. Dostupnosť aplikačných modulov ako aj odozvu aplikácie
      2. Dostupnosť databázových prostriedkov ich naplnenosť a výkonnostné parametre
      3. Dostupnosť a výkonnostné parametre výpočtového výkonu
      4. Naplnenosť dátových priestorov
      5. Výkonnostné štatistiky ostatných komponentov
9. Report k poskytovaným službám
   1. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu riešenia Incidentov/Problémov:
      1. jednoznačný identifikátor Incidentu/Problému
      2. názov Incidentu/ Problému
      3. zoznam riešiteľov
      4. skutočné lehoty jednotlivých plnení
   2. Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu profylaktiky:
      1. zoznam dokumentov z profylaktických činností s označením jedinečnej verzie
      2. obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon z profylaktickej činností
      3. autor dokumentu za Poskytovateľa
      4. dátum akceptácie jednotlivých dokumentov
      5. vlastník dokumentu za Objednávateľa, ktorý akceptoval príslušný dokument

**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 preberať 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 klasifikácií 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 funkcionalita 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 rutinnej 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 rutinnej 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

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

Pre účely Servisnej podpory sa pod pojmom služba Implementácia zmien IS DEMZ 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 požiada formou písomnej záväznej objednávky vystavenej a doručenej dodávateľovi a v množstve v akom o to objednávateľ touto záväznou písomnou objednávkou požiada.

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 Objednávateľa 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 elektronického 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** 
   1. Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár, tvoriaci prílohu č. 4.
   2. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Dodávateľ potvrdí Objednávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne časový harmonogram pre vypracovanie činnosti č. 2) Vypracovanie Analýzy dopadov a cenovej ponuky. Dodávateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácii 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**.
   3. Predpokladom pre zahájenie činnosti č. 2) je odsúhlasenie činnosti č. 1) Objednávateľom.
2. **Vypracovanie a schválenie Analýzy dopadov a cenovej ponuky**
   1. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Dodávateľ doplní formulár pre Objednávkové služby, ktorý Dodávateľ doručí podľa dohodnutého harmonogramu v rámci činnosti č. 1 Objednávateľovi, 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.
   2. 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.
   3. 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 nezapracovanie pripomienky Objednávateľa.
   4. 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.
   5. Po schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky predloží bezodkladne Objednávateľ Analýzu dopadov a cenovú ponuku na rozhodnutie Objednávateľovi.
   6. 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**
   1. Objednávka realizácie Objednávkových služieb je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia objednávateľa o schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky objednávateľom.
   2. 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** 
   1. 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.
   2. Objednávateľ a Dodávateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Požiadavky na zmenu.
   3. 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.
   4. Dodávateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie zmeny podľa odsúhlaseného detailného plánu realizácie zmeny Objednávateľom.
5. **Otestovanie zmeny Dodávateľom**
   1. Dodávateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch a vykonať bezpečnostné posúdenie zmeny, vrátanie dodania security review podľa SDL metodiky rozsahu v odsúhlasenom Objednávateľom pred vykonaním záverečných akceptačných testov
   2. Dodávateľ sa zaväzuje dodať výsledky testov a výsledky security review Objednávateľovi.
6. **Akceptovanie Objednávkových služieb**
   1. Akceptácia Objednávkových služieb sa riadi ustanoveniami prílohy č. 5 a 6 tejto Zmluvy.
   2. Limity vád pre akceptáciu Objednávkovej 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 |

1. **Zmenové príručky a dokumentácia**
   1. Ak pri realizácií 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).
   2. Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálneho repozitára dokumentácie (wiki).
2. **Školenie**
   1. 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.

## **Príloha č. 3: Štandardy pre poskytovanie Služieb**

**Minimálne požiadavky na prevádzku Informačného systému:**

Servisná podpora a údržba IS DEMZ (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 :

1. **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 uživateľských problémov, ktoré nesúvisia s funkčnosťou systému
* forma podpory: Service Desk a pre vybrané skupiny koncových užívateľov cez telefón a e-mail

1. **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

1. **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)** | Začiatočná 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. |

## **Príloha č. 4: Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Parameter** | **Poznámka** |
| **Prevádzkové hodiny** | 12 hodín | od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počaspracovných dní |
| **Servisné okno** | 10 hodín | od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počaspracovných dní |
| 24 hodín | od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovnéhopokoja a štátnychsviatkov  Realizáciaservisnýchzásahov (servisnéokná) je vždy mimo prevádzkovýchhodín (pracovného času). |
| **Dostupnosťprodukčnéhoprostredia IS** | 98,5% | * 98,5% z 24/7/365 t.j.max ročný výpadok je 66 hod. * Maximálnymesačnývýpadok je 5,5 hodiny. * Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počaspracovných dní v týždni. * Nedostupnosť IS sapočíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j.nahlásenie incidentu na L3 v čase od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počaspracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavanéservisnéokná a plánované odstávky IS. * V prípadenedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovnýdeň nedostupnosti branýakodeňomeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. |

## **Príloha č. 5: 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 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.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 | Zapracovanie 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 | Zapracovanie 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 |
| 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 v*ada****– 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 navrhol 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 |  |  |  |  |
| 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 efektivitu 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 | Zapísal | Popis pripomienky | Odpoveď, spôsob zapracovania, dôvod,... | Stav OK / NOK |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

## **Príloha č. 6: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb**

# Prácnosť podľa požiadaviek a CENOVÁ PONUKA

**Doplní 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 | Sec | PM | Celkom za RQ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RQ.1 |  |  |  |  |  |  |  |
| RQ.2 |  |  |  |  |  |  |  |
| RQ.3 |  |  |  |  |  |  |  |
| **Spolu** | |  |  |  |  |  |  |
| **Cena v EUR s DPH** | |  |  |  |  |  |  |

## **Príloha č. 7: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby**

**AKCEPTAČNÝ PROTOKOL**

**Dodávateľ: Objednávateľ:**

Slovenské národné múzeum

Vajanského nábrežie 2

811 02 Bratislava

IČO: 00164 721

Zodpovedná osoba: Zodpovedná osoba:

Eva Kostolányiová

Názov projektu: IS DEMZ

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** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Predmet akceptácie:**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Označenie produktu a služieb** | **Kontrola kvality** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

Prosíme, vyznačiť krížikom správnu odpoveď.

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

V Bratislave, dňa :

........................................... .............................................

Podpis preberajúceho Podpis odovzdávajúceho

## **Príloha č. 8:** **Zoznam subdodávateľov**

## **Príloha č. 9: Kľúčoví experti**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kľúčový expert č. | Kľúčový expert pozícia | Kľúčový expert meno |
| 1. | Projektový manažér |  |
| 2. | Integračný architekt |  |
| 3. | Aplikačný architekt |  |
| 4. | Service delivery manager |  |

1. Niektorá z licencií schválená iniciatívou Open Source Iniciative, dostupné na <https://opensource.org/licenses> [↑](#footnote-ref-2)