ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

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

(ďalej len „SLA Zmluva“)

medzi:

Názov:

Sídlo: , Slovenská republika

IČO:

IČ DPH:

Zastúpená:

Bankové spojenie (názov banky):

Číslo účtu:

Kód banky:

IBAN/SWIFT:

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

IČ DPH:

Osoba oprávnená konať:

Registrácia: Obchodný register Okresného súdu , oddiel , vložka č.:

Bankové spojenie (názov banky):

Číslo účtu:

Kód banky:

IBAN/SWIFT:

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

1. Objednávateľ je prevádzkovateľom informačného systému **,** ktorý slúži na *[stručne popísať informačný systém a dôvod jeho potreby]* (ďalej len „**Systém**“) a k rozvoju ktorého prispel Poskytovateľ svojimi dodávkami tovaru, softvéru, prác a služieb v súlade s predchádzajúcimi zmluvami uzatvorenými pre tento účel.
2. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Systému.
3. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky s názvom vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. dňa pod značkou , ktorej predmetom je realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“).
4. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania 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. „**APV**“ je aplikačné programové vybavenie.
		2. **Človekodeň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
		3. **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).**
		4. **Dôvernou informáciou**" akýkoľvek údaj, podklad, poznatok, dokument alebo akákoľvek iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 13tejto SLA 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),
8. ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy, pokiaľ sa týka jej predmetu a/alebo obsahu,
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,
10. pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje a utajované skutočnosti).
	* 1. **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Systém uvedenými v aktuálnej dokumentácii Systému.
		2. **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením incidentu postupom v zmysle **čl. 2 ods. 2.3 bod 1,** **Prílohy č. 1** tejto SLA zmluvy, ak nie je v tejto SLA zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb a plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa je v porovnaní s dokumentáciou k IS Objednávateľa (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 USP. **Do doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu**.
		3. **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením incidentu postupom v zmysle **čl. 2 ods. 2.3 bod 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 IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie IS Objednávateľa bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k IS Objednávateľa (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie)
		4. **Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti IS Objednávateľa, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.
		5. **JIRA -** je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Incidentoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto SLA zmluvy.
		6. **Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa, a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v dokumentácii k IS Objednávateľa.
		7. „**Bezpečnostný incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti 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.
		8. „**Bežný incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.
		9. „**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 Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
		10. **Nekritický incident** - je incident, ktorý nie je Kritický incident alebo Bežný ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS Objednávateľa, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa
		11. „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
		12. **SW**“ alebo „**softvér**“ je softvérový produkt, ktorý je súčasťou počítačového programu vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť Diela a bol dodaný Zhotoviteľom v rámci plnenia tejto Zmluvy.
		13. **SW alebo softvér 3. strany** – je softvérový produkt, ktorý je súčasťou počítačového programu ,vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť systému dodávaného Zhotoviteľom, pričom nebol vytvorený za účelom splnenia Zmluvy o dielo alebo SLA Zmluvy
		14. „**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.
		15. „**Metodika zabezpečenia**“ je dokument špecifikovaný v bode 2.7 tejto SLA Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
		16. „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.
		17. „**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
		18. „**Objednávkové služby**“ sú popísané v bode 3.4 SLA Zmluvy.
		19. „**Paušálne služby**“ sú popísané v bode 3.2 SLA Zmluvy.
		20. „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto SLA Zmluvy.
		21. **Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. .... bod ......, tejto SLA Zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa môže byť subjektom, ktorý je Oprávnenou osobou v zmysle Zmluvy o dielo č.........
		22. **Oprávnená osoba Zhotoviteľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. ....... bod ......, resp. bod ...... tejto Zmluvy o dielo.
		23. „**Služby**“ sú spoločne Paušálne služby a Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja v súlade s touto SLA Zmluvou.
		24. „**Systém**“ je informačný systém , ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto SLA Zmluvy.
		25. **Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z., Autorský zákon, v znení neskorších predpisov.
		26. „**Výnos o štandardoch pre ISVS**“ je výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov, resp. výnos, ktorý ho nahradí alebo doplní,
		27. „**Zákon o KB**“ znamená zákon č. 69/2018 Z. z., o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
		28. „**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,
		29. „**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.
		30. „**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.
		31. „**Zmluva**“ je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva
		32. „**Zmluva o dielo**“ je zmluva č. ........ uzatvorený medzi Objednávateľom a zhotoviteľom dňa ........, na základe ktorej bol Objednávateľovi dodaný informačný systém: „....................“
		33. „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
11. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN
	1. Zhotoviteľ vyhlasuje a potvrdzuje, že je právnickou osobou založenou a vykonávajúcou podnikateľskú činnosť podľa právneho poriadku Slovenskej republiky a spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve.
	2. 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.
	3. 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.
	4. 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.
	5. 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 (predpokladanej hodnoty zákazky) Diela. 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 podstatnom porušením SLA Zmluvy.
	6. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy. bou alebo iným orgánom s atribútmi orgánu verejnej moci) založený a vzniknutý v 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.
	7. Objednávateľ podpisom Zmluvy o dielo vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Zhotoviteľom má zabezpečené Programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Zhotoviteľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.
	8. 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.
	9. Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
	10. 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/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf>, ďalej len „**Metodika zabezpečenia**“),
	11. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Systému i informačných systémov na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek,
	12. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov.
12. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY
	1. Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, zmien a rozvoja Systému z dôvodu zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Systém integrovaný.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému v nasledovnom rozsahu:
13. poskytovanie služieb servisného hotline,
14. podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
15. realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
16. realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov,
17. realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
18. ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa
19. podpora pri realizácii rozvojových zásahov (riešenie požiadaviek na rozvoj UX a služieb)

(ďalej len „**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 len „**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. 3 tejto 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 cenu 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 Systému, ktoré dodá či upraví na základe tejto SLA Zmluvy a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto 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 Zmluvy.
	4. Predmetom tejto SLA Zmlzvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpeční Paušálnych služieb a technických služieb Poskytovateľom na účet Zhotoviteľa.
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.
	2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 4 tejto 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. 5 tejto Zmluvy.
	4. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 6 tejto SLA Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 7 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 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 Objednávateľo nezačne dodávanú službu bezodkladne 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 17:00 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 1 hodiny v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 17:00 hod. od pondelka do piatku) od nahlásenia Kritického incidentu,
		3. pri **Nekritických incidendoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 4 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 8.00 do 17:00 hod. od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja) od nahlásenia Kritického incidentu
		4. pri **Bezpečnostných incidentoch** sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 2 hodín 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 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 vyriešenia, alebo
		2. zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
	5. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:
		1. Bežný incident najneskôr do ,
		2. Kritický incident najneskôr do ,
		3. Nekritický najneskôr do
		4. Bezpečnostný incident najneskôr do .
	6. Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať na nasledovné kontakty Poskytovateľa:
		1. telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa: , alebo
		2. e-mailom na: .
	7. Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Objednávateľ zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne alebo e-mailom do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
	8. 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. Poskytované Paušálne služby a predkladaná dokumentácia, ktorá je súčasťou predmetu plnenia SLA Zmluvy budú akceptované nasledovne:
	2. Objednávateľ je povinný zaslať pripomienky k poskytnutým Paušálnym službám a/alebo dokumentácii v lehote do 10 kalendárnych dní odo dňa poskytnutia Paušálnych služieb a/alebo dokumentácie vo formáte MS Excel alebo MS Word.
	3. Poskytovateľ je povinný pripomienky zohľadniť a zapracovať a poskytovať Paušálne služby a/alebo dodať dokumentáciu v súlade so zapracovanými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a vysvetlí Objednávateľovi.
	4. Objednávateľ je povinný do 10 pracovných dní od poskytnutia Paušálnych služieb a/alebo dodania dokumentácie po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi.
	5. Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme na CD alebo DVD nosiči po akceptácii Paušálnych služieb a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme.
	6. 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 defektov, ktorými sa rozumie nesúlad skutočného stavu funkcionality Systému alebo jeho súčastí s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategória | Popis | Povolený počet defektov |
| Kritická | Kritický defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému, resp. v testovacom prostredí zastavil postup testov. | 0 |
| Normálna | Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu 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 **Výnosom o štandardoch pre ISVS** 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. 8 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 všetky vady a pripomienky k poskytnutým Službám.
	2. Ak majú poskytnutné Služby vady, je Objednávateľ povinný bezodkladne upovedomiť Poskytovateľ o vzniknutých vadách. Vady poskytnutia Služieb sa delia do nasledovných skupín:
		1. Za **zásadné vady** sa považuje, ak sa výsledok poskytnutých Služieb alebo primárne časti vytvoreného výsledku nedajú využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v SLA Zmluve alebo spôsobujú nepoužiteľnosť Systému na stanovený účel;
		2. O **menej zásadné 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. Menej zásadné vady Poskytovateľ odstráni úpravou.
	3. Výskyt menej zásadných vád nebráni akceptácii Služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje menej zásadné vady odstrániť v lehote dohodnutej oboma Zmluvnými stranami, a to úpravou alebo zmenou verzie v zmysle dodatočného zlepšenia.
	4. V prípade výskytu zásadných vád k akceptácii Služieb nedochádza a Zmluvné strany sa zaväzujú určiť ďalší postup vzájomnou dohodou.
	5. Ak pri plnení predmetu SLA Zmluvy vznikne autorské dielo vytvorené v rámci rozvoja Systému, Poskytovateľ poskytuje záruku v trvaní SLA Zmluvy najmenej však po dobu 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia SLA Zmluvy alebo jeho časti. Záruka plynie pre každé čiastkové dielo v zmysle predchádzajúcej vety samostatne. V prípade, ak v dôsledku vady spôsobenej rozšírením Systému prostredníctvom jednotlivých realizovaných zmenových požiadaviek a preukázateľne zavinenej Poskytovateľom dôjde počas záručnej doby k odstávke produkčnej verzie Systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie s inými systémami Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný túto vadu odstrániť na vlastné náklady v priebehu 24 hodín od okamihu jej oznámenia Objednávateľom, okrem prípadu, ak vada preukázateľne objektívne nie je odstrániteľná v uvedenej lehote, pričom v takom prípade Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi lehotu, v ktorej vadu odstráni.
2. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN
	1. Objednávateľ sa zaväzuje:
		1. poskytnúť Poskytovateľovi 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, a to 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 poverenej 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 s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto SLA Zmluve,
4. neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
	* 1. 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,
		2. 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,
		3. riadiť sa odporúčaniami miestneho správcu informačného systému Objednávateľa,
		4. 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.
5. 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 štvrťroka 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 bodom 6.8 tejto SLA Zmluvy do 30 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto SLA Zmluvy.
	5. Splatnosť faktúr je 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 bankovýmprevodom 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 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.
6. ZDROJOVÝ KÓD
	1. Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto SLA Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného Diela, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
	2. Poskytovateľ zároveň umožní Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti Systému určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí Systému.
	3. Objednávateľ je povinný zachovávať dôvernosť odovzdaného úplného zdrojového kódu, ak nie je ďalej stanovené inak. Objednávateľ je oprávnený povoliť prístup na „read only“ verziu Systému podľa bodu 11.2., len na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.
	4. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto SLA Zmluvy.
	5. Zhotoviteľ sa zaväzuje k tomu, že zdrojový kód, ktorý je vytvorený počas zhotovovania Diela alebo jeho časti, bude spĺňať podmienky Zákona o ITVS a to v rozsahu , v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužité na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu informačného systému.
7. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA
	1. Vzhľadom na to, že súčasťou Diela podľa tejto Zmluvy je aj:
		1. vytvorenie plnení, ktoré môžu napĺňať znaky počítačového programu v zmysle Autorského zákona,
		2. použitie počítačových programov Zhotoviteľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Diela, ktoré sú na trhu obchodne dostupné a riadia sa podľa osobitných licenčných podmienok (tzv. preexistentné diela alebo proporietárne diela),
		3. použitie **open source** počítačových programov Zhotoviteľa alebo tretích osôb, vytvorených nezávisle od Diela, ktoré sa riadia osobitnými open source licenčnými podmienkami **(tzv. preexistentné open source diela),** je k týmto súčastiam Diela poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Zmluvy, a to na účel, pre ktorý bol Systém vytvorený. Poskytnutie licencie je viazané na moment odovzdania časti Diela alebo jeho celku, tzn.: Objednávateľ nadobúda licencie najneskôr dňom odovzdania časti Diela alebo Diela ako celku.
		4. **Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Zhotoviteľ vytvorí podľa tejto zmluvy pre Objednávateľa počítačový program chránený autorským právom alebo jeho časť, odovzdaním Diela Objednávateľovi,** **udeľuje Zhotoviteľ Objednávateľovi súhlas používať počítačový program ako licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú** (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne obmedzenú na územie Slovenskej republiky, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Zhotoviteľom podľa tejto zmluvy tvorí **Prílohu č. 1 Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Zhotoviteľa oprávnený udeliť inému orgánu verejnej moci Slovenskej republiky sublicenciu na použitie počítačového programu.**
		5. Licencia 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 Zmluvy.
		6. Účinnosť tejto licencie nastáva okamihom podpisu akceptačného protokolu k súčasti Diela, ktoré príslušný počítačový program obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený počítačový program použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie príslušnej súčasti Diela.Udelenie licencie nemožno zo strany Zhotoviteľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
		7. Odmena za udelenie licencie k Dielu alebo jeho časti spôsobom, v rozsahu a na čas uvedený v bode 12 tejto Zmluvy o dielo je súčasťou ceny za dodanie Diela v zmysle článku10 tejto Zmluvy o dielo. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie zodpovedať **10 %** hodnoty Diela.
		8. Zhotoviteľ touto zmluvou poskytuje Objednávateľovi oprávnenie používať autorské diela spôsobom uvedeným v tomto článku Zmluvy o dielo, okamihom vykonania akceptácie Diela alebo jeho časti do tej doby je Objednávateľ oprávnený autorské dielo použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie Diela alebo príslušnej súčasti Diela.
		9. Udelenie licencie nemožno zo strany Zhotoviteľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa Zmluvné strany vopred výslovne nedohodnú inak.
		10. Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Zhotoviteľa 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 Zhotoviteľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Diela podľa **čl.10** tejto Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Zhotoviteľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
		11. Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, Zhotoviteľ touto Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Zhotoviteľ ako zhotoviteľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy.
	2. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Zhotoviteľ pri tvorbe Diela ako jeho súčasť použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Zhotoviteľa alebo tretích strán, ktorý je na trhu obchodne dostupný podľa **osobitných licenčných podmienok**, odovzdaním Diela Objednávateľovi, udeľuje Zhotoviteľ Objednávateľovi súhlas používať počítačový program podľa podmienok a v rozsahu takejto osobitnej licencie alebo sublicencie. Špecifikácia obchodne dostupných počítačových programov a ich licencií, tvoriacich súčasť Diela podľa tejto Zmluvy o dielo tvorí **Prílohu č. 1**. Za predpokladu že licencie k Dielu podľa prvej vety tohto článku stratia platnosť a účinnosť, Zhotoviteľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií na obdobie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy o dielo, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ  schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku informačnej technológie verejnej správy (informačného systému)
	3. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Zhotoviteľ pri tvorbe Diela ako jeho súčasť použije (spravidla ich spracovaním) počítačový program Zhotoviteľa alebo tretích strán, ktorý sa riadi **osobitnou open source licenciou**, je Objednávateľ povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Špecifikácia open source počítačových programov a ich licencií, tvoriacich súčasť Diela podľa tejto Zmluvy o dielo tvorí **Prílohu č.1.**
	4. Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy o dielo prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Zhotoviteľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Zmluvy o dielo Zhotoviteľom Objednávateľovi.
	5. Zhotovieľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia **proprietárneho softvéru** v rámci Diela a predložiť Objednávateľovi ucelený prehľad využitého **proprietárneho alebo preexistentného softvéru**, **open source SW**, **licenčných podmienok a alternatívnych Zhotoviteľov**, a to najneskôr pri príprave Cieľového konceptu.

12.9 **Ak sú s použitím proprietárneho alebo preexistentného softvéru, služieb podpory k nemu, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky,** je Zhotoviteľ povinný v rámci ceny služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Zmluvy o dielo a za obdobie po jej skončení až do uplynutia 1 kalendárneho roka po roku, v ktorom má skončiť záručná doba k Dielu podľa tejto Zmluvy o dielo.

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 len „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 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 dotknutou SLA Zmluvnou 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 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 ITVS a Výnosom o štandardoch pre ISVS 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 Zhotoviteľ 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 Systému vykonať ackceptačné testovanie na prítomnosť známych zraniteľnosti. 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 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 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 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 Systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia;
		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 due diligence a due care.
3. OPRÁVNENÉ OSOBY
	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. 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 bodov 8.1a), 8.2 písm. a), 14.3 písm. 14.3e) 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. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pri zmene Zhotoviteľa poskytne Objednávateľovi úplnú súčinnosť pri prechode na nového Zhotoviteľa, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s týmto článkom SLA Zmluvy poskytovať súčinnosť novému budúcemu Poskytovateľovi služieb identických alebo podobných ako v tejto SLA Zmluvy a to v období najmenej 6 mesiacov pred ukončením SLA Zmluvy, za predpokladu že súčasná SLA Zmluva nebude so súčasným Poskytovateľom predĺžená. Neposkytnutie súčinnosti v zmysle prvej vety bodu 15. 4 SLA Zmluvy je podstatným porušením SLA Zmluvy.
5. VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN
	1. 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: , Oprávnená osoba Objednávateľa
			2. Telefonický kontakt:
			3. e-mail:
		2. Za Poskytovateľa:
			1. Meno a funkcia: , Oprávnená osoba Poskytovateľa
			2. Telefonický kontakt:
			3. e-mail: .
	2. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne poskytnúť si vzájomne informácie o týchto osobách.
6. 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 Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Objednávateľa 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 18.2 SLA Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
	4. Objednávateľ je povinný a zaväzuje sa zabezpečiť také pracovné podmieny 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.
7. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY
	1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy.
	2. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
	3. Zhotoviteľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a existencie tejto Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú vadou informačného systému. Za takto spôsobenú škodu zodpovedá Zhotoviteľ, ak vznikla v čase platnej záruky na predmet Zmluvy o dielo a tiež ak škoda v znikla v dôsledku vady Diela v čase platnosti a účinnosti Servisnej Zmluvy popísanej Zhotoviteľom.
	4. Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsbená úmyselným konaním Zhotoviteľa, Oprávnenej osoby Zhotoviteľa 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 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. Konaním v súlade s bodom 18.7 SLA Zmluvy nie je konanie spočívajúce v oneskorených dodávkach subdodávateľa, partnera alebo iného subjektu v rácmi plnenia zmluvy o dodávke alebo zmluvy o partnerstve.
	10. 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 štrutkurálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „Zákon o EŠIF“) za predpokladu, že plnenie Zmluvy o dielo je realizáciou projektu financovaného z európskych štrukturálnych a investičnáých fondov EÚ.
8. 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 § 42 písm. a), c) a d) a § 43 písm. b) a c) výnosu Ministerstva financií SR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Ak sa počas trvania SLA Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
	3. Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení pre Objednávateľa, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto SLA Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie SLA Zmluvy v súlade s § 41 ods. 8 ZVO a Poskytovateľ je povinný odovzdávať Objednávateľovi plnenia sám, na svoju zodpovednosť, v dohodnutom čase a v dohodnutej kvalite. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto SLA Zmluvy ako Príloha č. 9.
	4. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Oprávnenej osobe na strane Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
	5. Poskytovateĺ 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 20.4 Zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohu č. .......... musí Zhotoviteľ 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 19.1 SLA Zmluvy.
	7. Porušenie povinnosti vyplývajúce z  článku 19 a 20 tejto SLA Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
	8. 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 spoločne ako „**subdodávatelia**“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania SLA Zmluvy. 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.
	9. 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.
	10. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
	11. 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.
	12. 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
9. 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 povinností podľa **čl. 11** Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **10.000,- EUR** za každý deň omeškania.
	3. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Poskytovateľ právo v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z. z. uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z.z.
	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.
10. 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 doplnení alebo rozšírení. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto SLA Zmluve.
	3. Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.
11. POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA
	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) sú finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa stáva súčasťou Systému riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov a Systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. zákon č. 357/2015 Z. z. 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. 440/2000 Z. z. o správach finančnej kontroly 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 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 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 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 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 len „**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 aj „**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. Sprostredkovateľ 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;
		5. plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytnutí NFP a podmienok pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť v rámci programového obdobia 2014 - 2020;
		6. zabezpečení procesu ukončenia EŠIF v rámci programového obdobia 2014 - 2020.
	9. Vykonaním kontroly oprávnenej osoby podľa bodu 26.4 písm. a) 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 poskytovania Služieb 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. V nadväznosti na vyššie uvedené v bode 22.9 tejto SLA Zmluvy sa Poskytovateľ 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.
12. UKONČENIE 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 3-mesačnou výpovednou** **lehotou**, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.
	2. Odstúpiť od Zmluvy možno len z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností zo strany tej Zmluvnej strany, ktorej to umožňuje zákon alebo táto SLA Zmluva a výlučne z dôvodov ustanovených v tejto SLA Zmluve alebo v zákone, najmä v zmysle § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, a to na základe písomného oznámenia, v ktorom musí Zmluvná strana odstupujúca od Zmluvy presne vymedziť dôvody odstúpenia. Účinky odstúpenia sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
	3. V prípade nepodstatného porušenia SLA Zmluvy , t.j. všetky prípady porušenia SLA Zmluvy, ktoré nie sú podstatným porušením, je Zmluvná strana povinná odstrániť protiprávny stav v lehote určenej druhou Zmluvnou stranou. Za predpokladu, že protiprávny stav (spočívajúci v porušení Zmuvy o dielo) Zmluvná strana neodstráni ani v dodatočnej lehote, vzniká druhej Zmluvnej strane nárok na odstúpenie od SLA Zmluvy.
	4. Ukončením SLA Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením ust. SLA Zmuvy na strane Objednávateľa a tiež nie je dotknutý nárok na úhrady sumy zodpovedajúcej zmuvnej pokute. Skončenie SLA Zmluvy nemá vplyv na ustanovenia , korých platnosť a účinnosť vzhľadom na ich povahu majú trvať aj po skonční SLA Zmluvy
	5. Odstúpením od SLA Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán ohľadne plnení Poskytovateľa, ktoré boli do momentu odstúpenia Poskytovateľom riadne a včas poskytnuté a Objednávateľom akceptované. V prípade odstúpenia od SLA Zmluvy si Zmluvné strany ponechajú plnenia akceptované do momentu odstúpenia od Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto SLA Zmluve a jej prílohách.
13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
	1. Táto SLA Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
	2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
	3. Ustanovenia tejto 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 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 a špecifikácia spôsobu plnenia
		3. **Príloha č. 3:** Štandardy pre poskytovanie Služieb
		4. **Príloha č. 4:** Časové pokrytie poskytovania Paušálnych služieb
		5. **Príloha č. 5:** Postup odosielania objednávky na Objednávkové služby a spôsob jej potvrdenia
		6. **Príloha č. 6:** Objednávkový formulár na Objednávkové služby
		7. **Príloha č. 7:** Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb
		8. **Príloha č. 8:** Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby
		9. **Príloha č. 9:** Zoznam subdodávateľov.
	7. Táto SLA Zmluva je 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 SLA Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

*[PODPISY NA NASLEDUJÚCEJ STRANE]*

V Bratislave dňa \_\_.\_\_.\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednávateľ:** | **Poskytovateľ:** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Meno:Funkcia: | Meno:Funkcia: |

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

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

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

**Požadované SLA na služby systémovej a aplikačnej podpory – servisné služby vzťahujúce sa na produkčné a testovacie prostredie IS**

**Úrovne podpory používateľov:**

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

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

**Definícia:**

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

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

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

**Pre služby sú definované takéto SLA:**

* Help Desk je dostupný cez IS Solution manager a pre vybrané skupiny užívateľov cez telefón a email, incidenty sú evidované v IS Solution manager,
* Dostupnosť L3 podpory pre IS je 8x5 (8 hodín x 5 dní od 8:00h do 16:00h počas pracovných dní),

**Riešenie incidentov – SLA parametre**

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

* Označenie naliehavosti incidentu:

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

* možný dopad:

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

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

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

**Vyžadované reakčné doby:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označenie priority incidentu** | **Reakčná doba(1) od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu** | **Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) (2)** | **Spoľahlivosť (3)**(počet incidentov za mesiac) |
| **1** | 0,5 hod. | 4 hodín  | 1 |
| **2** | 1 hod. | 6 hodín | 2 |
| **3** | 1 hod. | 24 hodín | 4  |
| **4** | 1 hod. | Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov |

* (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
* (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom a vyriešením incidentu úspešným uchádzačom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu verejným obstarávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezarátava čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť verejného obstarávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je úspešný uchádzač oprávnený požadovať od verejného obstarávateľa schválenie riešenia incidentu.
	+ - * (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.
			* (4) Incidenty nahlásené verejným obstarávateľom úspešnému uchádzačovi v rámci testovacieho prostredia
1. Majú prioritu 3 a nižšiu
2. Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
3. Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vztiahnutý k práve testovanej funkcionalite

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

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

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

**Dostupnosť (Availability)**

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

**Dostupnosť** (**Availability**) je pojem z oblasti riadenia bezpečnosti v organizácii. Dostupnosť znamená, že dáta sú prístupné v okamihu jej potreby. Narušenie dostupnosti sa označuje ako nežiaduce zničenie (destruction) alebo nedostupnosť. Dostupnosť je zvyčajne vyjadrená ako percento času v danom období, obvykle za rok. Orientačný zoznam dostupnosti je uvedený v tabuľke:

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

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

* [RTO (Recovery Time Objective)](#_RTO_(Recovery_Time) - doba obnovenia systému, t.j. za ako dlho po výpadku musí byť systém funkčný (pre bližšie info klik na nadpis)
* [RPO (Recovery Point Objective)](#_RPO_(Recovery_Point)- aké množstvo dát môže byť stratené od vymedzeného okamihu
* Recovery Time - čas potrebný k obnove

**Riešenie dostupnosti v praxi**: Nedostupnosť [dát](https://managementmania.com/sk/data) je jedným z [rizík](https://managementmania.com/sk/rizika), ktorý môže postihnúť každú [organizáciu](https://managementmania.com/sk/organizacia). Dostupnosť je jedným s kľúčových požiadaviek na každý dôležitý [informačný systém](https://managementmania.com/sk/informacny-system-information-system) a vplyv na dostupnosť má mnoho faktorov, napríklad:

* Dostupnosť [servera](https://managementmania.com/sk/server)
* Dostupnosť pripojenie k internetu
* Dostupnosť [databázy](https://managementmania.com/sk/databaza)
* Dostupnosť [webových stránok](https://managementmania.com/sk/webova-stranka-internetova-stranka)

V prípade, že je časť softvér alebo infraštruktúra zabezpečovaná externe (napr. hosting, webhosting), prenáša sa zodpovednosť za dostupnosť týchto komponentov na dodávateľa. Potom je potrebné mať vhodným spôsobom ošetrenú úroveň dostupnosti, ktorú musí dodávateľ dodržať. Zvyčajne je dostupnosť súčasťou [dohody o úrovni poskytovaných služieb (SLA)](https://managementmania.com/sk/sla-service-level-agreement).

##

## RTO (Recovery Time Objective)

RTO (Recovery Time Objective) je jeden z ukazovateľov dostupnosti dát. RTO vyjadruje množstvo času potrebné pre obnovenie dát a celého prevádzky nedostupného systému (softvér).

**Recovery Time Objective** (zvyčajne sa požíva skratka RTO) je jeden z ukazovateľov [dostupnosti](https://managementmania.com/sk/dostupnost-availability) dát. RTO vyjadruje množstvo času potrebné pre obnovenie [dát](https://managementmania.com/sk/data) a celej prevádzky nedostupného systému ([softvér](https://managementmania.com/sk/software)). Môže byť, v závislosti na použitej technológii, vyjadrené v sekundách, hodinách či dňoch.

**Využitie RTO v praxi**: Ukazovateľ RTO sa z pohľadu zákazníka využíva pre vyjadrenie doby pre obnovu dát. (napr. formou [SLA](https://managementmania.com/sk/sla-service-level-agreement)). Na druhú stranu poskytovatelia dnes môžu voliť rôzne technológie zálohovanie, respektíve replikovanie dát a dobu obnovy dát znížiť až k nulovému výpadku. Existujúce technológie sa delia zhruba nasledovne:

* Tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni
* Asynchrónne replikácie dát - výpadok a obnova v poriadku sekúnd až minút
* Synchrónny replikácie dát - nulový výpadok

## RPO (Recovery Point Objective)

RPO (Recovery Point Objective) je jeden z ukazovateľov dostupnosti dát. RPO vyjadruje, do akého stavu (bodu) v minulosti možno obnoviť dáta.

**Recovery Point Objective** (zvyčajne sa požíva skratka RPO) je jeden z ukazovateľov [dostupnosti](https://managementmania.com/sk/dostupnost-availability) dát. RPO vyjadruje, do akého stavu (bodu) v minulosti možno obnoviť [dáta](https://managementmania.com/sk/data). Inými slovami množstvo dát, o ktoré môže organizácia prísť.

**Využitie RPO v praxi**: Ukazovateľ RPO sa z pohľadu zákazníka využíva pre vyjadrenie množstva obnoviteľných dát. (napr. formou [SLA](https://managementmania.com/sk/sla-service-level-agreement)). Na druhú stranu poskytovatelia dnes môžu voliť rôzne technológie [zálohovanie](https://managementmania.com/sk/zalohovanie-backup), respektíve replikovanie dát a bod obnovy dát znížiť až k nulovej strate. Existujúce technológie sa delia zhruba nasledovne:

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Parameter** | **Poznámka** |
| **Prevádzkové hodiny** | 12 hodín | od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní |
| **Servisné okno** | 10 hodín | od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní |
| 24 hodín | od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov |
| **Dostupnosť produkčného prostredia IS** | 98,5% | * 98,5% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 66 hod.
* Maximálny mesačný výpadok je 5,5 hodiny.
* Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni.
* Nedostupnosť IS sa počíta 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. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS.
* V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.
 |

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

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

## **Príloha č. 6: Objednávkový formulár na Objednávkové služby**

## **Príloha č. 7: Cenová kalkulácia pre poskytovanie Objednávkových služieb**

## **Príloha č. 8: Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby**

## **Príloha č. 9:** **Zoznam subdodávateľov**