ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI SOFTWÉROVÉHO DIELA

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

medzi:

Objednávateľom:

Názov:	**Národné centrum zdravotníckych informácií**
Sídlo:	Lazaretská 26, 811 09 Bratislava, Slovenská republika
IČO:	00165387
DIČ:	2020830119
IČ DPH:	nie je platca DPH
V mene ktorého koná:	Ing. Pavol Capek, generálny riaditeľ
Bankové spojenie (názov banky):	Štátna pokladnica
IBAN:	SK2481800000007000185166

(ďalej len „**Objednávateľ**“ alebo „**NCZI**“)

a

Poskytovateľom:

Obchodné meno:	**[poskytovateľ]**
Sídlo:	[sídlo]
IČO:	[●]
DIČ:	[●]
IČ DPH:	[●]
V mene ktorého koná:	[●]
Registrácia:	Obchodný register Okresného súdu [●], oddiel [●], vložka č.: [●]
Bankové spojenie (názov banky):	[●]
IBAN:	[●]

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

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

PREAMBULA

A. Objednávateľ je prevádzkovateľom softvérového diela „**Zabezpečenie efektívneho používania služieb ESO1 poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti na celom území SR“** (ESO1-D) (ďalej len „**Systém**“ alebo „**Projekt**“), ktorý slúži na implementáciu a riešenie projektu pre rozšírenie a doplnenie elektronických služieb a doplnenie nových komponentov a minimalizovanie problematických oblastí v sektore

zdravotníctva a k rozvoju ktorého prispel Poskytovateľ svojimi dodávkami tovaru, softvéru, prác a služieb v súlade s predchádzajúcimi zmluvami uzatvorenými pre tento účel.

B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Systému.

C. Objednávateľ vyhlásil verejné obstarávanie v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na obstaranie zákazky s názvom **[●]** vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. [●] dňa [●] pod značkou [●], ktorej predmetom je aj realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“).

D. 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.

E. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že nižšie vymedzené pojmy a skratky s veľkým začiatočným písmenom majú pre účely tejto Zmluvy nasledovný význam:

a) „**APV**“ je aplikačné programové vybavenie, ktoré tvorí Systém.

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

c) „**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. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Kritické incidenty, a to aj v prípade, ak charakter incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Kritického incidentu.

d) „**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. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ho dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa, resp. iným technologickým postupom. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu. **Človekodeň** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.

e) **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).

f) „**Defekt**“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej potvrdenej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami na Systém dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia tejto Zmluvy a môže spôsobiť obmedzenie alebo

znemožnenie funkčnosti Systému alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.

g) „**DevOps**“ je skrátený názov pre developer operations alebo aj automatizovaný devops ako súbor procesov medzi vývojom a prevádzkou. Vysvetlenie detail viď https://en.wikipedia.org/wiki/DevOps.

h) **Doba vyriešenia**“ znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný od času nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

i) „**Dôvernou informáciou**" je údaj, podklad, poznatok, dokument alebo iná informácia, bez ohľadu na formu jej zachytenia, s výnimkami uvedenými v čl. 12 tejto Zmluvy,

   a) ktorá sa týka zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane) a,
   b) ktorá bola poskytnutá zmluvnej strane alebo získaná zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu a,
   c) ktorá je výslovne zmluvnou stranou označená ako „dôverná“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej zmluvnej strane a,
   d) pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo, a utajované skutočnosti).

j) „**Dostupnosť (DIS)**“ je schopnosť IS vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času služby a od času výpadkov – nedostupnosti IS.

k) **„Drobná požiadavka na zmenu**“ predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, a ktorej prácnosť je najviac 3 (tri) MD.

l) **„Fix“** je nasadený prostredníctvom služby Upgrade / Update obsahujúci riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

m) **„Garant Zmluvy Objednávateľa“** je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

n) **„Garant Zmluvy Poskytovateľa“** je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien ich za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

o) **„HotFix“** je urýchlene nasadená oprava Incidentu prostredníctvom služby Upgrade / Update.

p) „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.

q) „**IAM**“ je Identity and Access Management – časť pre správu entít, riadenie rôznych typov entít, riadenie oprávnení, propagácia oprávnení.

r) **Informačný systém**“ alebo tiež ako „**Systém**“ alebo len „**IS**“ je informačný systém ESZ a ESZ RF a RS, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Zmluvy.

s) IC CSM je elektronický informačný systém Objednávateľa (ticketovací systém), prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely CSMdefinície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu, požiadavku na zmenu a požiadavku na konzultáciu.

t) „**ISZI**“ je Informačný systém zdravotníckych indikátorov.

u) „**Incident**“ je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky Systému a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky Systému a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.

v) „**JRÚZ**“ je Jednotná referenčná údajová základňa rezortu zdravotníctva.

w) „**Kľúčoví experti**“ sú všetky osoby označené Poskytovateľom ako rozhodujúci experti na výkon vybraných odborných činností v rámci plnenia tejto Zmluvy.

   i. **„Komponent“** je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Systéme , a ktoré sú doplnením alebo zmenou Systému voči stavu zaznamenanému v dokumentácii Systému v zmysle Zmluvy.

x) **„Konečné riešenie“** znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti APV ako pred výpadkom (prevádzka APV bola plne obnovená).

y) „**Kritický incident**“ je incident, ktorý spôsobuje nedostupnosť, alebo chybnú funkčnosť aplikačných modulov Systému produkčného prostredia nevyhnutných na jeho používanie, pričom chybná, alebo nedostupná, funkcionalita má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť produkčného prostredia IS nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

z) „**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.

aa) „**Metodika riadenia kvality (QA)**“ je metodika projektového riadenia (Metodika riadenia QAMPR) v platnom znení (dostupné na: https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-qa/index.html), resp. metodika, ktorá ju nahradí.

bb) „**Metodika zabezpečenia**“ je Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti v platnom znení (dostupné na: https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf), resp. dokument, ktorý ho nahradí.

cc) „**MIRRI**“ je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky**.**

dd) „**NZIS**“ je Národný zdravotnícky informačný systém.

ee) „**NFP**“ je nenávratný finančný príspevok určený pre realizáciu aktivít projektu „„**Zabezpečenie efektívneho používania služieb ESO1 poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti na celom území SR“**“, financovaného z Operačného programu Integrovaná infraštruktúra, v rámci ktorého je realizovaná dodávka Systému podľa Zmluvy o dielo.

ff) **„Náhradné / dočasné riešenie“** zmenšuje alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti APV, t. j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických funkcionalít APV nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov. Prevádzka produkčného prostredia APV je obmedzená s dopadom na dostupnosť a kvalitu činnosti Objednávateľa, avšak udalosť podstatne nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Incident nemá negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.

gg) **„Nekritický incident“** je incident, ktorý nie je Kritický incident, Bežný incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie Informačného systému, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska koncového používateľa.

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

ii) „**Občiansky zákonník**“ je zákon č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

jj) „**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.

kk) „**Objednávkové služby**“ sú popísané v bode 3.5 Zmluvy.

ll) **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..... .

mm) **Oprávnená osoba/Zodpovedná osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. ..... bod ....., resp. bod ..... tejto Zmluvy o dielo.

nn) **„PRINCE2“** je všeobecná a celosvetovo akceptovaná metodika riadenia projektov.

oo) „**Paušálne služby**“ sú popísané v bode 3.3 Zmluvy.

pp) „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.

qq) „**Problém**“ je príčina viacerých Incidentov. Príčina Problému zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.

rr) „**Projektový manažér Objednávateľa**“ je fyzická osoba Objednávateľa uvedená v článku 17. tejto Zmluvy, ktorá riadi projektový tím pri realizácii plnení Zmluvy a voči Poskytovateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Objednávateľa. Projektový manažér Objednávateľa kontroluje v mene Objednávateľa podľa Zmluvy činnosť Poskytovateľa vrátane ukladania úloh a písomného preberania dokončených plnení Zmluvy, vrátane podpisovania akceptačných protokolov, monitoruje plnenie detailného harmonogramu dodávky a plní ďalšie určené úlohy

v mene Objednávateľa. Pre odstránenie pochybností, Projektový manažér Objednávateľa nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.

ss) „**Projektový manažér Poskytovateľa**“ je fyzická osoba Poskytovateľa uvedená v článku 17. tejto Zmluvy, ktorá riadi projektový tím Poskytovateľa pri realizácii plnení Zmluvy a voči Objednávateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Poskytovateľa. Má na základe poverenia Poskytovateľa alebo na základe výkonu funkcie u Poskytovateľa dostatočné právomoci na všetky úkony v mene Poskytovateľa podľa Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Objednávateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.

tt) „**Riadiaci výbor**“ je vrcholný riadiaci orgán Projektu tvorený zástupcami Zmluvných strán, ktorý je oprávnený riešiť všetky otázky tejto Zmluvy (s výnimkou uzatvárania dodatkov Zmluvy či iných dohôd majúcich vplyv na rozsah plnenia a účinnosť Zmluvy).

uu) „**Služby**“ sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Systému v súlade s touto Zmluvou.

vv) „**Systém**“ alebo „Systémy“ sú/je informačné/ý systém/y „Zabezpečenie efektívneho používania služieb ESO1 poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti na celom území SR“ (ESO1-D), ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Zmluvy a ktorého dodávka je predmetom Zmluvy o dielo.

ww) „**SW**“ alebo „**softvér**“ je softvérový produkt, t. j. počítačový program/programové vybavenie vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť Systému a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy. Pre účely tejto Zmluvy sa rozlišuje:

i. štandardný (krabicový/proprietárny) SW / softvér, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy (najmä SW produkty tretích strán);

ii. otvorený SW / open source softvér, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy;

iii. SW / softvérová aplikácia (program) vyvinutá na základe požiadaviek Objednávateľa alebo nad štandardným SW / softvérom s možnosťou ďalšieho vývoja, vytvorená Poskytovateľom a/alebo ktorej vytvorenie zabezpečil Poskytovateľ (napríklad prostredníctvom subdodávateľa) za účelom plnenia predmetu tejto Zmluvy, vrátane s ním súvisiacej dokumentácie a implementácie.

xx) „**UPVII**“ je Úrad podpredsedu vlády pre investície a informatizáciu.

yy) „**Vada**“ predstavuje nespôsobilosť plnenia poskytnutého Poskytovateľom plniť účel, na ktorý je určené alebo rozpor/nedostatok/odchýlku vlastností plnenia poskytnutého Poskytovateľom v porovnaní s vlastnosťami uvedenými v tejto Zmluve vrátane jej príloh, analýzach a/alebo pokynoch/objednávkach Objednávateľa, resp. vykonanie plnenia Poskytovateľom v rozpore s touto Zmluvou vrátane jej príloh a/alebo analýzami a/alebo pokynmi/objednávkami Objednávateľa. Poskytovateľ zodpovedá za Vady Služieb v čase poskytnutia Služieb Objednávateľovi a počas záručnej doby. Vada v súvislosti s realizáciou akceptačných testov sa označuje ako Defekt.

zz) „**Vyhláška o IKPS**“ je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 164/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá prevádzkovanej služby (kritériá základnej služby) v platnom znení.

aaa) „**Vyhláška o KBI“** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 165/2018 Z. z., ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických

bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov v platnom znení.

„**Vyhláška o OBO“** je vyhláška Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v platnom znení.

bbb) „**Vyhláška o riadení projektov**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov v platnom znení.

ccc) „**Vyhláška o štandardoch pre ITVS**“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy v platnom znení.

ddd) **„Vyhláška o BOITVS“** je vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy v platnom znení.

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

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

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

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

iii) „**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.

jjj) „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto SLA Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva.

kkk) „**Zmluva o dielo**“ je Zmluva o dielo na dodávku Systému uzavretá medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.

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

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávaciu dokumentáciu vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto Zmluvy.

2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že má nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom podľa tejto Zmluvy.

2.3 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 Zmluvy.

2.4 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto 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.

2.5 Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto 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 Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom rozsahu celkovej ceny podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poistné krytie udržiavať počas celej doby trvania Zmluvy a na výzvu Objednávateľa je povinný túto skutočnosť preukázať. Porušenie záväzku Poskytovateľ podľa tohto bodu Zmluvy znamená podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom. Nepredloženie poistnej zmluvy zakladá povinnosť Objednávateľa nepristúpiť k podpisu k tejto Zmluvy.

2.6 Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.

2.7 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Systému i informačných systémov a prostredí Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.

2.8 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov.

2.9 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy), alebo verejným obstarávateľom/obstarávateľom, ktorý nie je orgánom verejnej moci, založený alebo vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

2.10 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.

2.11 V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy o dielo a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia tejto Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené,

2.12 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 ako „**Metodika zabezpečenia**“).

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

3.1 Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory prevádzky, údržby 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.

3.2 Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému v rozsahu a za podmienok stanovených touto Zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Paušálnych služieb a Objednávkových služieb, a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja v nasledovnom rozsahu:

a) poskytovanie služieb servisného hotline,

b) správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov a Problémov v stanovených lehotách,

c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),

d) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,

e) priebežná identifikácia abnormálneho správania, t. j. monitoruje plánované / schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, vykonáva pravidelnú kontrolu nastavenia Systému podľa posledného odsúhlaseného (schváleného) stavu konfigurácie Systému,

f) priebežné sledovanie, kontrolu a vyhodnocovanie záznamov z logov,

g) aktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na možné zlepšenia a úpravy alebo zmeny Systému,

h) aktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Incidenty, ako aj stavy Systému, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku akýchkoľvek Incidentov alebo Bezpečnostných incidentov,

i) realizáciu školení v priestoroch Objednávateľa,

j) aktualizáciu komplexnej dokumentácie k Systému,

k) podporu pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky Systému),

l) drobné požiadavky na zmenu v rozsahu maximálne 10 MD mesačne,

m) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Poskytovateľa,

n) služby uvedené v predchádzajúcich písm. a) až k) tohto bodu 3.3 Zmluvy vo vzťahu k akceptovaným plneniam (rozvojové zmeny Systému) Objednávkových služieb;

Poskytovateľ je povinný využívať nástroje, princípy a praktiky DevOps určené Objednávateľom.

(ďalej len „**Paušálne služby**“).

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

3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve služby rozvoja Systému (rozvojové zmeny Systému) vyplývajúce z **Prílohy č. 2** tejto Zmluvy (ďalej len „**Objednávkové služby**“). Pri poskytovaní objednávkových služieb sa Poskytovateľ zaväzuje používať praktiky DevOps pre rozvoj Systému.

3.6 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu Zmluvy tvorí súčasť **Prílohy č. 1** v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť **Prílohy č. 2** v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.

3.7 Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb obsahujúce najmä:

a) metodiky riadenia a požadované SLA parametre,

b) štandardy pre release a deployment manažment,

c) štandardy pre dokumentáciu,

d) štandardy pre testovanie,

e) štandardy pre systém riadenia kvality, alebo

f) iné obdobné štandardy ako sú uvedené pod písmenami a) až **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** vyššie,

sú uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.

3.8 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu za riadne a včas poskytnuté Služby cenu podľa článku 9. Zmluvy za podmienok stanovených v tejto Zmluve.

3.9 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Systému, ktoré dodá či upraví na základe tejto Zmluvy a ktoré používajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve.

3.10 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, v súlade s Prílohami tejto Zmluvy.

3.11 Predmetom tejto SLA Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri zabezpečení Paušálnych služieb a Objednávkových služieb Poskytovateľom.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

4.1 Miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, ak ďalej nie je ustanovené inak. Ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s touto Zmluvou.

4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje začať s poskytovaním Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy až po doručení písomnej výzvy Objednávateľa na poskytovanie Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Paušálne Služby počnúc prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom Objednávateľ doručil Poskytovateľovi písomnú výzvu na poskytovanie Paušálnych služieb v zmysle tohto bodu Zmluvy, ak Objednávateľ v doručenej výzve neurčí iný termín začatia poskytovania Paušálnych služieb Poskytovateľom. Pre vylúčenie pochybností, Zmluvné strany sa dohodli, že doručenie písomnej výzvy Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy podpísanej štatutárnym orgánom Objednávateľa je nevyhnutnou podmienkou pre poskytovanie Paušálnych služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy.

4.3 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, a to v rámci časového pokrytia a v lehotách, ktoré sú uvedené v **Prílohe č. 1** 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.

4.4 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu nariadiť Poskytovateľovi prerušenie poskytovania Paušálnych služieb, a to formou písomného oznámenia doručeného Poskytovateľovi. Doručením oznámenia Poskytovateľovi nastávajú účinky prerušenia poskytovania Paušálnych služieb Poskytovateľom. Prerušenie poskytovania Paušálnych služieb pominie uplynutím doby uvedenej v oznámení Objednávateľa alebo doručením písomnej výzvy Objednávateľa Poskytovateľovi na pokračovanie v poskytovaní Paušálnych služieb Poskytovateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Objednávateľ je oprávnený dobu trvania prerušenia poskytovania Paušálnych služieb jednostranne predĺžiť, nariadiť prerušenie poskytovania Paušálnych služieb aj opakovane a/alebo nariadiť prerušenie poskytovania Paušálnych služieb aj na dobu neurčitú. Pre vylúčenie pochybností, počas trvania prerušenia poskytovania Paušálnych služieb nemá Poskytovateľ nárok na zaplatenie ceny Paušálnych služieb podľa článku 9. tejto Zmluvy a nevzniká mu ani právo uplatňovať si voči Objednávateľovi akékoľvek nároky z dôvodu prerušenia poskytovania Paušálnych služieb (napr. náhrada škody, náklady spojené s prerušením a pod.) ani právo odstúpiť od tejto Zmluvy.

4.5 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou.

4.6 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný formulár pre Objednávkové služby, ktorý tvorí **Prílohu č. 3** tejto Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Poskytovateľ doplní formulár pre Objednávkové služby podľa **Prílohy č. 3** Zmluvy, ktorý Poskytovateľ doručí Objednávateľovi a ktorý bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb, cenovú ponuku a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov a ostatných požadovaných vyplnení určených podľa **Prílohy č. 3** pre Poskytovateľa. Zmluvné strany sa zaväzujú pri objednávaní Objednávkových služieb postupovať podľa postupu, ktorý je bližšie popísaný v **Prílohe č. 2** tejto Zmluvy.

4.7 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku najneskôr do 3 mesiacov odo dňa schválenia analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom v súlade s postupom podľa **Prílohy č. 2**. Ak Objednávateľ nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú oprávneným zástupcom Objednávateľa v stanovenej lehote, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.

4.8 Požadovaná a plánovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou formulára pre Objednávkové služby.

4.9 V prípade, ak Poskytovateľ po prijatí písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne dodávanú službu do 7 kalendárnych dní realizovať bude takéto konanie zo strany Poskytovateľa považované za podstatné porušenie SLA Zmluvy.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV A PROBLÉMOV

5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu Incidentov a Problémov, ktoré sa podľa miery závažnosti (Priority) delia na kategórie uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.

5.2 Zmluvné strany sa zaväzujú pri riešení Incidentov a Problémov postupovať podľa **Prílohy č. 1** tejto Zmluvy.

5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť Incidenty a Problémy v lehotách podľa **Prílohy č. 1.**

5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:

a) ich trvalého vyriešenia,

b) alebo zabezpečenie dočasného režimu funkčnosti Informačného systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Informačného systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Informačného systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia, ak nie je objektívne možné incident bez zbytočného odkladu trvale vyriešiť.

5.5 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom informačného systému pre správu požiadaviek a následne aj e-mailom (potvrdzujúcim nahlásený incident) Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Oprávnená osoba Objednávateľa zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto SLA Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.

5.6 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:

a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,

b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,

c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

6. AKCEPTÁCIA

6.1 Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom reportu (výkazu) o poskytnutých Paušálnych službách, a to do piateho (5) dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Report o poskytnutých Paušálnych službách musí obsahovať prehľad a parametre poskytnutých Paušálnych služieb v súlade s **Prílohou č. 1**.

6.2 Objednávateľ je povinný zaslať pripomienky k poskytnutým Paušálnym službám v lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia reportu (výkazu) o poskytnutých Paušálnych službách alebo v rovnakej lehote podpísať akceptačný protokol k poskytnutým Paušálnym službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa poskytnuté Paušálne služby považujú za akceptované zo strany Objednávateľa a akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa dňom nasledujúcim po uplynutí tejto lehoty.

6.3 Poskytovateľ je povinný do 3 pracovných pripomienky Objednávateľa posúdiť a podľa charakteru pripomienky zapracovať a poskytovať Paušálne služby v súlade so zapracovanými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť v rovnakej lehote oznámi Objednávateľovi aj s uvedením dôvodov ich neakceptovania.

6.4 Objednávateľ je povinný do 5 pracovných dní od zapracovania pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi alebo v rovnakej lehote podpísať akceptačný protokol k poskytnutým Paušálnym službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa poskytnuté Paušálne služby považujú za akceptované zo strany Objednávateľa a akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa dňom nasledujúcim po uplynutí tejto lehoty. Ak nedôjde

k akceptácii poskytnutých Paušálnych služieb podľa tohto bodu Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený požiadať Riadiaci výbor o rozhodnutie o ďalšom postupe.

6.5 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkovej služby a predkladanej dokumentácie, ktorá je súčasťou predmetu plnenia Zmluvy podľa **Prílohy č. 2**, je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej vo formulári pre Objednávkové služby v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnutú Objednávkovú službu, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa formulára Objednávkových služieb a zároveň počet nevyriešených Defektov neprevýši limity v **Prílohe č. 2**.

6.6 Pred vykonaním akceptačných testov podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný uskutočniť vlastné interné testovanie výsledku Objednávkových služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej 5 (päť) pracovných dní pred vykonaním akceptačných testov písomne informovať Objednávateľa o pripravenosti výsledku Objednávkových služieb na začatie akceptačných testov, pričom je zároveň povinný priložiť písomný protokol a výsledky testov z vlastných interných testov, ktorými preukazuje pripravenosť výsledku Objednávkových služieb na splnenie akceptačných kritérií. Ako súčasť písomnej informácie podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný uviesť aj informáciu o verzii zdrojového kódu a verzii systému každého plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré je počítačovým programom; zdrojový kód odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi v lehote podľa čl. 11. bodu 11.1 tejto Zmluvy.

6.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou o BOITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o projektovom riadení a metodikami v platnom znení, ostatnými právnymi predpismi, resp. predpismi a metodikami, ktoré ich nahradia. 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.

6.8 O vykonaní akceptačných testov spíšu Zmluvné strany zápisnicu. Zápisnica o akceptačných testoch musí obsahovať správu o priebehu akceptačného testu a klasifikáciu zistených Defektov podľa kategórie ich závažnosti. V prípade splnenia akceptačných kritérií podľa bodu 6.5 tejto Zmluvy Poskytovateľ je povinný v lehotách podľa tohto článku Zmluvy odstrániť všetky Defekty podľa príslušnej zápisnice o akceptačnom teste na vlastné náklady a zároveň odovzdať Objednávateľovi upravený zdrojový kód príslušného plnenia, ak charakter odstráneného Defektu vyžadoval úpravu zdrojového kódu.

6.9 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť všetky Defekty uvedené v zápisnici o akceptačnom teste v tam dohodnutej lehote. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný odstrániť Defekt kategórie „Normálny“ do desiatich pracovných dní od podpísania zápisnice o akceptačnom teste.

6.10 V prípade, ak výsledok Objednávkových služieb nespĺňa akceptačné kritériá, Objednávateľ uvedie v zápisnici o akceptačných testoch a popíše všetky identifikované Defekty a navrhne nový termín pre akceptačný test. Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní po neúspešnom akceptačnom teste odstrániť Defekty vytknuté Objednávateľom a opätovne uskutočniť nevyhnutné akceptačné testy. Zmluvné strany sa zaväzujú postupovať týmto spôsobom, až dokým nebudú splnené všetky akceptačné kritériá pre príslušný akceptačný test, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Pri opakovaní akceptačných testov s postupuje primerane podľa tohto čl. 6. Zmluvy.

6.11 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 ponuky Poskytovateľa, ktorá je súčasťou formulára pre Objednávkové služby.

6.12 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.

6.13 Pri akceptácii Objednávkových služieb sa postupuje tiež v súlade s postupom uvedeným v **Prílohe č. 2.**

6.14 Dokumentácia k jednotlivým plneniam v rámci Paušálnych služieb a Objednávkových služieb sa odovzdáva v súlade s **Prílohou č. 1** a **Prílohou č. 2** priebežne v rámci poskytovania Služieb do centrálneho repozitára dokumentácie (wiki) určeného Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný vytvárať a udržiavať komplexnú dokumentáciu k Systému tak, aby mohla byť zároveň podkladom pre vykonávanie profylaktických činností v súlade s **Prílohou č. 1.**

7. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD POČAS ZÁRUČNEJ DOBY

7.1 Na všetky Komponenty ako aj akékoľvek iné výsledky Služieb vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy poskytuje Poskytovateľ záruku v trvaní **24 mesiacov** odo dňa akceptácie predmetu plnenia Zmluvy alebo jeho časti; ak je v prípade proprietárneho (štandardného) softvéru Poskytovateľa alebo tretích strán v záručných podmienkach viažucich sa k príslušnému SW produktu stanovená dlhšia záručná doba, platí táto dlhšia záručná doba. Záruka plynie pre každé čiastkové plnenie v zmysle predchádzajúcej vety samostatne.

7.2 Objednávateľ je oprávnený oznámiť Poskytovateľovi vady podľa tohto článku kedykoľvek do uplynutia záručnej doby podľa bodu 7.1 Zmluvy, a to bez ohľadu na to, kedy sa Objednávateľ o nich dozvedel alebo mohol dozvedieť, a bez ohľadu na to, či ide o vady skryté alebo zjavné.

7.3 Pri kategorizácii úrovne vád, určení lehôt na odstránenie, nahlasovaní vád Objednávateľom a odstraňovaní vád Poskytovateľom sa postupuje rovnako ako pri odstraňovaní Incidentov/Problémov podľa **Prílohy č. 1**, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

7.4 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s čl. 5. tejto Zmluvy v lehote v závislosti od toho o aký druh Incidentu/Problému v konkrétnom prípade ide.

7.5 Vady poskytnutých Služieb sa delia nasledovne:

a) Vada úrovne A

b) Vada úrovne B

c) Vada úrovne C.

7.6 Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Diela, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle SLA zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo a práva a povinnosti zmluvných strán sa budú riadiť Zmluvou o dielo; a vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto SLA zmluvy riadne (napr. vada Objednávkovej služby spôsobí nefunkčnosť Diela zodpovedajúcu vade úrovne A,B alebo C), a v takom prípade sa budú práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosť s takou vadou riadiť touto SLA zmluvou. Záručná doba zo Zmluvy o dielo a záručná doba z SLA Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

a) poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú nevyhnutnú 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 Zmluvy,

b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnému technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,

c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,

d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť (aspoň 5 pracovných dní vopred) včas prístup ku všetkým zariadeniam v predprodukčnom prostredí, 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. Poskytovateľovi nebude umožnení vzdialený prístup do produkčného prostredia. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ,

e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť oprávnenej osoby – Objednávateľa v mieste plnenia u Objednávateľa (prípadne na inom mieste plnenia dohodnutom v zmysle Zmluvy) na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy,

f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,

g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám,

h) v prípade, ak pre poskytnutie súčinnosti Poskytovateľovi je nevyhnutná súčinnosť iného subjektu ako Objednávateľa, resp. jeho zamestnancov (napr. v prípade cloudovej infraštruktúry), a ak je táto skutočnosť Poskytovateľovi známa, je Poskytovateľ povinný stanoviť lehotu na poskytnutie súčinnosti s prihliadnutím na túto skutočnosť, pričom Objednávateľ sa v tejto súvislosti zaväzuje vykonať všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, aby bola Poskytovateľovi poskytnutá oprávnene požadovaná súčinnosť, tak, aby Poskytovateľ mohol plniť svoje záväzky riadne a včas.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

a) poskytovať Služby s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne, s využitím všetkých jeho dostupných odborných znalostí a skúsenosti a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať,

b) poskytovať Služby riadne a včas, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo, podľa svojich najlepších schopností, v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Zmluve, vrátane jej príloh, ako aj v súlade s podmienkami Verejného obstarávania,

c) pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, technických noriem, (STN normy a iné), metodických usmernení, štandardov a stanovísk príslušných orgánov verejnej správy vzťahujúcich sa na Systém Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa (ďalej aj len ako „**legislatíva a súvisiace dokumenty**“) platnými v čase plnenia predmetu tejto Zmluvy a zabezpečiť súlad poskytovaných služieb s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi,

d) rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa, ktoré Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi v súlade s touto Zmluvou,

e) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,

f) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov plniacich za Poskytovateľa povinnosti v zmysle Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,

g) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,

h) riadiť sa odporúčaniami miestneho správcu informačného systému Objednávateľa,

i) niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu, spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Zmluvy,

j) dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v **Metodike zabezpečenia**, resp. metodike, ktorá ju nahradí,

k) poskytnúť Objednávateľovi a ním poverenej tretej strane alebo jemu nadriadeným orgánom plnú súčinnosť pri riešení bezpečnostného incidentu a vyšetrovaní bezpečnostnej udalosti, ktoré súvisia s plnením tejto Zmluvy alebo jej predmetom,

l) dodržiavať pri poskytovaní Služieb požiadavky špecifikované v štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, legislatíve a súvisiacich dokumentoch platných v čase plnenia,

m) telefonicky, písomne (e-mailom) alebo iným spôsobom podľa tejto Zmluvy reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú spôsobom nahlasovania podľa tejto Zmluvy, týkajúcu sa predmetu tejto Zmluvy,

n) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o ITVS,**

o) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o KB,**

p) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou o IKPS**, **Vyhláškou o KBI**, **Vyhláškou o OBO**

q) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS**, **Vyhláškou o riadení projektov, Vyhláškou o BOITVS,**

r) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou riadenia kvality (QA)**, resp. metodikou, ktorá ju nahradí,

s) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou Jednotný dizajn manuál,** resp. metodikou, ktorá ju nahradí,

t) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy**, resp. metodikou, ktorá ju nahradí,

u) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o eGovernmente a Metodickým usmernením** (č. 3639/2019/oDK-1) **o postupe zaraďovania referenčných údajov do zoznamu referenčných údajov vo väzbe na referenčné registre a vykonávania postupov pri referencovaní** (dostupné na: https://datalab.digital/dokumenty),

v) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Katalógom služieb a požiadavkami na realizáciu služieb vládneho cloudu** v platnom znení (dostupné na: https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/vladny-cloud/katalog-cloudovych-sluzieb/index.html),

w) upozorniť na nevyhnutnosť aktualizovať eGovernment komponenty v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy v súlade s **Metodickým pokynom číslo ÚPVII/000514/2017-313** z 10.1.2017 na aktualizáciu obsahu centrálneho metainformačného systému verejnej správy povinnými osobami v platnom znení,

x) zohľadniť skutočnosť, že sú a budú použité všetky údaje, ktoré sú aktuálne vyhlásené za referenčné a voči ktorým platí podľa Zákona o e-Governmente povinnosť referencovania sa (viď. ust. § 52). Sú vypublikované tu https://metais.vicepremier.gov.sk/refregisters/list?page=1&count=20,

y) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb aj s ostatnou vyššie výslovne neuvedenou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi, ktoré sa vzťahujú na Systém Objednávateľa a poskytovanie Služieb, platnými v čase plnenia.

8.3 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:

a) na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,

b) v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,

c) zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia tejto Zmluvy,

d) poučiť pracovníkov Poskytovateľa ako aj tretích strán pracujúcich na strane Poskytovateľa o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa,

e) neodkladne informovať Objednávateľa o každom narušení aktív Systému (napr. strata, modifikácia, prezradenie údajov), ak sa o takomto narušení dozvie,

f) udržiavať aktuálnosť používateľskej, servisnej a administrátorskej dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom Systému Objednávateľa,

g) informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Zmluvy,

h) oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko,

i) vykonávať testovanie výlučne na anonymizovaných dátach, ktoré pre tieto účely dodá Objednávateľ,

j) na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kľúčových expertov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,

k) dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými v tejto Zmluve, v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa a v príslušných platných právnych predpisoch,

l) v rámci zachovania kontinuity poskytnúť Objednávateľovi prístup k zdrojovým kódom programov vytvorených v rámci plnenia tejto Zmluvy bez zbytočného odkladu potom, ako prestane byť schopný sám, alebo prostredníctvom svojho právneho nástupcu poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy, ak zdrojové kódy k plneniam podľa tejto Zmluvy neposkytol Objednávateľovi už skôr,

m) integrovať sa na tiketovací systém Objednávateľa (IS CSM) najneskôr do 60 pracovných dní od účinnosti tejto Zmluvy; nesplnenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy,

n) súčasne s touto Zmluvou uzavrieť s Objednávateľom zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 Zákona o KB obsahujúcou náležitosti minimálne v rozsahu § 8 Vyhlášky OBO,

o) na požiadanie alebo po ukončení platnosti Zmluvy vrátiť poskytnuté vrátiť na dohodnutom médiu a formáte alebo ich komisionálne zničiť,

p) neriadene neodnášať dáta z prostredia Objednávateľa; v prípade potreby písomne požiada o ich kópiu.

8.4 Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ je povinný písomne poskytnúť Objednávateľovi (jeho Projektovému manažérovi alebo osobe, ktorú Objednávateľ splnomocní alebo preukázateľne poverí) akékoľvek informácie vzťahujúce sa k stavu plnenia tejto Zmluvy, a to do 5 (piatich) pracovných dní od obdržania jeho žiadosti o postupe plnenia povinností podľa tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa.

8.5 Poskytovateľ je povinný vykonávať Služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie Služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím Služby, je Poskytovateľ povinný zdržať sa vykonávania tých Služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávateľovi.

8.6 Ak Objednávateľ nestanoví inak, vstup a pohyb zamestnancov Poskytovateľa a/alebo subdodávateľov do priestorov Objednávateľa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy je možný iba v sprievode na to určeného zamestnanca Objednávateľa.

8.7 V prípade rozporu medzi ustanoveniami príslušnej legislatívy a súvisiacimi dokumentmi alebo medzi ustanoveniami príslušnej legislatívy, resp. súvisiacimi dokumentmi navzájom, ak príslušná legislatíva a/alebo súvisiace dokumenty nestanovujú inak, Objednávateľ určí, ktorými ustanoveniami príslušnej legislatívy a/alebo súvisiacich dokumentov je Poskytovateľ povinný sa riadiť.

8.8 Porušenie povinností podľa článku 8. tejto Zmluvy s výnimkou bodu 8.1, bodu 8.2 písm. e), až g) a bodu 8.4, sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1 Ak nie je Zmluve ustanovené inak, Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:

a) Paušálne služby vo výške **[●] EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH mesačne;

b) Objednávkové služby podľa cenovej ponuky v zmysle bodu 4.6 tejto Zmluvy; sadzba príslušného špecialistu pre výpočet cenovej kalkulácie je vo výške **[●] EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH za jeden človekodeň.

Cena za Služby predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa na riadne a včasné plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy, ako aj cenu za udelenie licencie podľa článku 12. tejto Zmluvy.

9.2 Celkový finančný limit na úhradu ceny Paušálnych služieb podľa bodu 9.1 písm. a) tohto článku Zmluvy počas trvania tejto Zmluvy bez využitia opcie (t. j. 60 mesiacov) je vo výške ..... ,- **EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH.

9.3 Celkový finančný limit na úhradu ceny Objednávkových služieb podľa bodu 9.1 písm. b) tohto článku Zmluvy počas trvania tejto Zmluvy bez využitia opcie je vo výške ..... ,- **EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH.

9.4 Využitím opcie podľa článku 27. bodu 27.3 tejto Zmluvy sa táto Zmluva predlžuje o ďalších 60 mesiacov, t. j. na 120 mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy, a to za tých istých podmienok, za akých bola dojednaná pôvodne, vrátane podmienok cenových a finančné limity podľa bodov 9.2 a 9.3 tohto článku Zmluvy sa navýšia o rovnakú sumu ako je uvedená v bodoch 9.2 a 9.3 tohto článku Zmluvy, pričom celkový finančný limit na úhradu ceny Paušálnych služieb počas celej doby platnosti Zmluvy vrátane opcie je vo výške ..... ,- **EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH a celkový finančný limit na úhradu ceny Objednávkových služieb počas celej doby platnosti Zmluvy vrátane opcie je vo výške ..... ,- **EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH.

9.5 Objednávateľ nie je povinný využiť Služby Poskytovateľa v plnom rozsahu celkových finančných limitov uvedených v tomto článku Zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že nevyčerpanie akéhokoľvek finančného limitu podľa tohto článku Zmluvy nezakladá Poskytovateľovi právo uplatňovať si voči Objednávateľovi akékoľvek nároky z dôvodu nevyužitia Služieb Objednávateľom (napr. náhrada škody a pod.) ani právo odstúpiť od tejto Zmluvy. Zmluvné strany berú na vedomie, že je výlučne na vôli Objednávateľa v akom rozsahu využije Služby Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

9.6 Súčet celkového finančného limitu na úhradu ceny Paušálnych služieb (uvedeného v bode 9.2, resp. navýšeného v zmysle bodu 9.4 tohto článku Zmluvy pri využití opcie) a celkového finančného limitu na úhradu ceny Objednávkových služieb (uvedeného v bode 9.3, resp. navýšeného v zmysle bodu 9.4 tohto článku Zmluvy pri využití opcie) predstavuje celkový finančný limit na úhradu Služieb podľa tejto Zmluvy (ďalej aj len „**celkový finančný limit Zmluvy**“). Celkový finančný limit Zmluvy je vo výške..... ,- **EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH počas trvania tejto Zmluvy bez využitia opcie a vo výške..... ,- **EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH počas celej doby platnosti Zmluvy vrátane opcie.

9.7 V prípade, ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k faktickému zúženiu podpornej servisnej činnosti najmä zautomatizovaním rutinnej činnosti dohľadu Systému alebo zastavením používania ucelenej funkcionality za predpokladu, že táto nemá dopad na ostatnú funkcionalitu Systému, alebo

komponenty ktoré túto funkcionalitu implementujú nie sú používané inými komponentmi Systému, alebo zastavená funkcionalita nie je súčasťou jadra Systému, budú strany rokovať o znížení aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny. Nová znížená výška Mesačnej paušálnej odmeny bude predmetom dodatku k tejto Zmluve.

9.8 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za poskytnuté Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.

9.9 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Mesačnú paušálnu odmenu za poskytovanie Paušálnych služieb podľa bodu 9.1 písm. a) vždy mesačne pozadu, a to najneskôr do piateho pracovného dňa mesiaca za predchádzajúci mesiac, v ktorom boli Paušálne služby poskytnuté. Ak Paušálne služby nebudú poskytované počas celého obdobia príslušného kalendárneho mesiaca, faktúra za poskytnuté Paušálne služby bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca. Prvé fakturačné obdobie sa počíta odo dňa začatia poskytovania Paušálnych služieb v súlade s bodom 4.2 tejto Zmluvy.

9.10 Ak Objednávateľovi vznikol nárok na zľavu z ceny Paušálnych služieb za príslušný mesiac v súlade s Prílohou č. 1 tejto Zmluvy, znižuje sa mesačná cena za poskytnutie Paušálnych služieb o príslušnú výšku zľavy z ceny Paušálnych služieb a Poskytovateľ je povinný zohľadniť príslušnú výšku zľavy vo vystavenej faktúre za poskytnuté Paušálne služby, najneskôr však vo faktúre za kalendárny mesiac bezprostredne nasledujúci po kalendárnom mesiaci v ktorom došlo k situácii zakladajúcej vznik nároku na zľavu z ceny Paušálnych služieb; v prípade ak faktúra vystavená Poskytovateľom nebude zohľadňovať príslušnú výšku zľavy z ceny za Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru Poskytovateľovi na opravu a lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

9.11 Cena Objednávkových služieb podľa bodu 9.1 písm. b) bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi až po poskytnutí príslušných Služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru najneskôr do piateho pracovného dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli dodané plnenia Objednávkových služieb. Prílohou faktúry bude akceptačný protokol k Objednávkovej službe.

9.12 Faktúry budú vystavené v mene EUR. Splatnosť faktúr bude 30 dní od ich doručenia. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené všeobecno-záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté v tejto zmluve, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na prepracovanie alebo doplnenie Poskytovateľovi v lehote jej splatnosti. Vrátením faktúry Poskytovateľovi prestáva plynúť jej lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až doručením opravenej alebo doplnenej faktúry. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.. Objednávateľ je zároveň oprávnený požadovať doplniť textáciu faktúry s ohľadom na zdroj financovania Služieb v zmysle pokynov poskytovateľa finančných prostriedkov. Toto znenie musí Objednávateľ poskytnúť Poskytovateľovi v dostatočnom predstihu, kedy sa predpokladá fakturácia.

9.13 Zmluvné strany sa vyslovene dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený ďalej poskytovať Objednávateľovi Služby, ak by ďalším poskytovaním Služieb a ich následnou úhradou došlo k prekročeniu finančného limitu určeného pre úhradu Mesačnej paušálne odmeny, Ceny Objednávkových služieb alebo celkového finančného limitu Podporných služieb.

9.14 Poskytovateľovi nevzniká nárok na odmenu za poskytnuté služby, ktorá by presiahla niektorý z finančných limitov určený pre úhradu Paušálnych alebo Objednávkových služieb podľa bodu 9.5 tohto článku Zmluvy alebo celkový finančný limit podľa bodu 9.8 tejto Zmluvy.

9.15 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb ako aj v prípade vzniku sporu Zmluvných strán ohľadne výšky fakturácie ceny za poskytnuté Služby.

10. NEBEZPEČENSTVO ŠKODY A VLASTNÍCKE PRÁVO

10.1 Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.

11. ZDROJOVÝ KÓD

11.1 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po uzatvorení tejto Zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím dodaného Systému, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.

11.2 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.

11.3 Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, kedykoľvek počas trvania tejto SLA Zmluvy.

11.4 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu pri ukončení tejto Zmluvy.

11.5 Pokiaľ táto Zmluva nestanovuje inak, je Poskytovateľ povinný najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred uskutočnením akceptačného testu podľa článku 6. tejto Zmluvy odovzdať Objednávateľovi úplný aktuálny zdrojový kód každého plnenia podľa tejto Zmluvy, ak výsledkom Služieb je plnenie, ktoré je počítačovým programom.

11.6 Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od plnenia podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**preexistentný zdrojový kód**“).

11.7 Zdrojový kód musí byť spustiteľný v prostredí Objednávateľa a musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Systému. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B). Zdrojový kód bude Objednávateľovi Poskytovateľom odovzdaný na neprepisovateľnom technickom nosiči dát s viditeľne označeným názvom „**zdrojový kód**“ a označením časti a verzie Systému, ktorej sa týka. O odovzdaní a prevzatí technického nosiča dát bude oboma Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný písomný preberací protokol. Poskytovateľ je povinný umožniť Objednávateľovi pri odovzdávaní zdrojových kódov, skontrolovať v priestoroch Objednávateľa prítomnosť zdrojových kódov na odovzdávanom elektronickom médiu.

11.8 Povinnosti Poskytovateľa uvedené v bodoch 11.1 až 11.3 tejto Zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu Systému, jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Systém alebo ktorejkoľvek ich časti, ku ktorým dôjde pri plnení tejto Zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „**zmena zdrojového kódu**“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.

11.9 Ak odovzdaniu a prevzatiu príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy nepredchádza vykonanie akceptačných testov, Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi dokumentovaný zdrojový kód alebo akúkoľvek zdokumentovanú zmenu zdrojového kódu najneskôr v deň odovzdania a prevzatia príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy. V prípade predčasného ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálne dokumentované zdrojové kódy a koncepčné prípravné materiály všetkých súčastí Systému tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu minimálne k v danej chvíli aktuálnej verzii Systému.

11.10 Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Objednávateľ môže zdrojový kód alebo jeho zmeny neobmedzene používať, rozširovať, upravovať zdrojový kód bez súhlasu Poskytovateľa a zdieľať s ostatnými subjektmi verejnej správy či ich dodávateľmi alebo ho uverejniť (najmä, avšak nielen, v zmysle bodov 11.8 a 11.19 tohto článku Zmluvy). Obmedzenia nakladania s preexistentným zdrojovým kódom sú upravené aj v jednotlivých licenciách resp. sublicenciách k počítačovým programom podľa článku 12. tejto Zmluvy.

11.11 Služby v rámci plnenia tejto Zmluvy môžu zahŕňať od zvyšku Systému oddeliteľného modulu (časť) vytvoreného Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto Zmluvy (ďalej aj len ako „**Modul**“).

11.12 Vytvorený zdrojový kód plnenia podľa tejto Zmluvy, s výnimkou Modulu podľa bodu 11.7 tohto článku Zmluvy, vrátane dokumentácie zdrojového kódu bude prístupný v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia – zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód. Objednávateľ je oprávnený sprístupniť vytvorený zdrojový kód okrem predchádzajúcej vety aj tretím osobám, ale len na špecifický účel, na základe riadne uzatvorenej písomnej zmluvy o mlčanlivosti a ochrane dôverných informácií.

11.13 Vytvorený zdrojový kód Modulu (Modulov) vrátane dokumentácie zdrojového kódu Modulu (Modulov) bude zverejnený na základe rozhodnutia Objednávateľa uvedeného v súťažných podkladoch buď:

a) v režime podľa § 31 ods. 4 písm. a) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (verejné – zdrojový kód je dostupný pre verejnosť bez obmedzenia); týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód, alebo

b) v režime podľa § 31 ods. 4 písm. b) Vyhlášky o štandardoch pre ITVS (s obmedzenou dostupnosťou pre orgán vedenia a orgány riadenia - zdrojový kód je dostupný len pre orgán vedenia a orgány riadenia).

11.14 Použitie zdrojového kódu Objednávateľom podľa bodov 11.10 až 11.12 tohto článku Zmluvy neobmedzuje Objednávateľa na akékoľvek iné použitie zdrojového kódu v rozsahu uvedenom v bode 11.9 tohto článku Zmluvy.

11.15 Poskytovateľ sa zaväzuje k tomu, že zdrojový kód, ktorý je vytvorený počas poskytovania Služieb, 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.

11.16 Objednávateľ je zároveň kedykoľvek oprávnený vyžiadať si od Poskytovateľa najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov k Systému, ktorá zohľadňuje všetky zásahy do zdrojových kódov Systému v dôsledku plnení realizovaných Poskytovateľom v zmysle tejto Zmluvy a Poskytovateľ je

povinný takejto žiadosti Objednávateľa bezodkladne, najneskôr do piatich (5) pracovných dní, vyhovieť.

12. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

12.1 Vzhľadom na to, že výsledkom Služieb podľa tejto Zmluvy môže byť aj plnenie, ktoré môže napĺňať znaky autorského diela v zmysle Autorského zákona, je k týmto výsledkom poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Zmluvy.

12.2 V prípade, ak pri poskytovaní Služieb dôjde k vytvoreniu, dodaniu alebo použitiu plnenia, ktoré má charakter autorského diela podľa Autorského zákona (napr. SW vytvorený Poskytovateľom, SW produkty tretích strán), vrátane počítačového programu alebo databázy (ďalej len „**autorské dielo**"), akceptáciou plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré príslušné autorské dielo obsahuje, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi k takémuto autorskému dielu licenciu v rozsahu a za podmienok stanovených v tomto článku 12. Zmluvy.

12.3 Každé autorské dielo, vrátane počítačového programu alebo databázy, vytvorené Poskytovateľom a/alebo ktorého vytvorenie zabezpečil Poskytovateľ (napríklad prostredníctvom subdodávateľa) výhradne na základe, resp. za účelom plnenia tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený od okamihu akceptácie Služby podľa tejto Zmluvy používať toto autorské dielo (s výnimkou Modulu na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky) časovo neobmedzene (po dobu trvania právnej ochrany majetkových práv) k akémukoľvek účelu a v rozsahu, v akom uzná za potrebné, vhodné či primerané. Pre vylúčenie pochybností to znamená, že Objednávateľ je oprávnený používať autorské dielo ako celok i jeho jednotlivé časti v neobmedzenom kvantitatívnom, vecnom (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a územnom rozsahu, a to všetkými do úvahy prichádzajúcimi spôsobmi, ktorými sú najmä právo autorské dielo akokoľvek spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) alebo dať spracovať (zmeniť a/alebo upraviť) tretej osobe, zapracovanie autorského diela do ďalších autorských diel, súborných diel či do databáz, vyhotovenie neobmedzeného množstva rozmnožení autorského diela, zverejnenie autorského diela, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, verejné rozširovanie originálu autorského diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, spracovanie, preklad autorského diela a verejný prenos autorského diela a pod., a to aj prostredníctvom tretích osôb, s časovým rozsahom obmedzeným iba dobou trvania majetkových autorských práv k takémuto autorskému dielu. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť akejkoľvek tretej osobe (najmä inému orgánu verejnej správy) sublicenciu na použitie autorského diela alebo svoje oprávnenie k použitiu autorského diela tretej osobe postúpiť, a to v akomkoľvek rozsahu. Licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na označenie autorského diela názvom Objednávateľa. Licencia k autorskému dielu je poskytovaná ako nevýhradná licencia a v neobmedzenom rozsahu. Objednávateľ nie je povinný licenciu využiť.

12.4 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia tejto Zmluvy pre Objednávateľa počítačový program, ktorý je Modulom v súlade s čl. 11 bodmi 11.10 až 11.12 tejto Zmluvy, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať taký počítačový program, a to buď ako:

a) licenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú (po dobu trvania majetkových autorských práv), územne neobmedzenú, v neobmedzenom rozsahu (najmä na neobmedzený počet zariadení a užívateľov) a na všetky spôsoby použitia najmä v súlade s § 19 ods. 4 Autorského zákona s tým, že Objednávateľ je oprávnený šíriť na verejnosti takýto počítačový program aj formou otvoreného zdrojového kódu, vrátane práva Objednávateľa udeliť súhlas na použitie Diela tretej osobe (sublicenciu), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych

predpisov (najmä ak to nie je v rozpore so zákonom č. 136/2001 Z. z. o ochrane hospodárskej súťaže alebo pravidlami pre čerpanie prostriedkov zo ŠF), alebo

b) podľa podmienok niektorej open source licencie[1].

12.5 Pre zamedzenie pochybností, v prípade počítačových programov sa licencia v zmysle bodov 11.3 a 11.4 tohto článku Zmluvy vzťahuje v rovnakom rozsahu na autorské dielo v strojovom aj zdrojovom kóde, ako aj koncepčné prípravné materiály, resp. podkladové materiály na ich vytvorenie, a súvisiacu dokumentáciu, s tým, že Objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy).

12.6 Poskytovateľ touto Zmluvou poskytuje Objednávateľovi licenciu k autorským dielam podľa bodov 11.3 a 11.4 tohto článku Zmluvy, pričom účinnosť tejto licencie nastáva okamihom akceptácie výsledku Služby, ktorý príslušné autorské dielo obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený autorské dielo použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie príslušnej Služby.

12.7 Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.

12.8 Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že je Objednávateľ oprávnený vykonávať majetkové autorské práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným vykonávateľom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkoľvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služieb podľa článku 9. tejto Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.

12.9 Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, Poskytovateľ touto Zmluvou prevádza na Objednávateľa všetky osobitné práva Poskytovateľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona, ktoré Poskytovateľ ako Poskytovateľ databázy má k súčastiam plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy.

12.10 Objednávateľ je oprávnený všetky autorské diela, na ktoré sa vzťahuje licencia v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto článku Zmluvy, používať v pôvodnej alebo spracovanej či inak zmenenej podobe, samostatne alebo v súbore alebo v spojení s inými dielami či prvkami.

12.11 Súčasťou plnenia podľa tejto Zmluvy, ako súčasť Služby, môže byť použitý (spravidla jeho spracovaním) aj softvér Poskytovateľa alebo tretích osôb, vytvorený nezávisle od poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**preexistentný softvér**"). Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ sa bude jednať o preexistentný softvér Poskytovateľa alebo tretích strán, akceptovaním plnenia Služby Objednávateľom udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi súhlas používať preexistentný softvér podľa podmienok a v rozsahu osobitných licenčných podmienok Poskytovateľa alebo tretej strany. Pre použitie preexistentného softvéru Poskytovateľa alebo tretej strany je nevyhnutné splniť jednu z podmienok:

a) ide o „**preexistentný obchodne dostupný SW**" tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz) výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na

[1] Napr. niektorá z licencií schválená iniciatívou Open Source Iniciative, dostupné na https://opensource.org/licenses alebo verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EUPL) - Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EUPL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19.5.2017).

právne postavenie a spôsob ich financovania ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý v čase uzavretia tejto Zmluvy spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Hospodárskou činnosťou je každá činnosť, ktorá spočíva v ponuke tovaru a/alebo služieb na trhu.

b) ide o „**preexistentný obchodne nedostupný SW**“ tzn.: taký softvér (softvérový produkt vrátane databáz), ktorý nie je samostatne voľne obchodne dostupný ani obchodovaný, ale spĺňa podmienky preexistentného SW, ktorý vznikol nezávisle od Služby. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak súčasťou plnenia tejto Zmluvy je preexistentný obchodne nedostupný SW, Poskytovateľ je povinný v čase odovzdania Služby alebo jej časti udeliť Objednávateľovi licenciu v súlade s bodom 11.3 tohto článku Zmluvy na používanie preexistentného obchodne nedostupného proprietárneho SW v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie Služby alebo jej časti (s výnimkou použitia, ktoré má obchodný charakter), v súlade s účelom, na aký je Služba alebo jej časť vytvorená a na celé obdobie existencie Služby ako celku.

c) ide o „**preexistentný open source SW**“ tzn. taký open source softvér, ktorý umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Objednávateľ je v prípade použitia preexistentného open source SW povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý open source počítačový program. Pod pojmom open source softvér nie je chápaný počítačový program zodpovedajúci verejnej licencii Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.

12.12 Špecifikácia preexistentných SW podľa bodu 12.11 písm. tejto Zmluvy a ich licenčných podmienok, tvoriacich súčasť Služby podľa tejto Zmluvy tvoria **Prílohu č. 1** tejto Zmluvy. Za predpokladu že licencie k preexistentnému softvéru stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií minimálne na obdobie ....., a to takým spôsobom, aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku Systému počas tohto obdobia. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa zaobstarať takýto softvér aj od tretej osoby bez ohľadu na licencie skôr obstarané Poskytovateľom.

12.13 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia preexistentných SW v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený ich prehľad vrátane ich licenčných podmienok na požiadanie.

12.14 Ak sú s použitím preexistentného SW, služieb podpory k nemu v rozsahu akom sú nevyhnutné, či iných súvisiacich plnení spojené akékoľvek poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny Služby riadne uhradiť všetky tieto poplatky minimálne na obdobie ..... Poskytovateľ zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov podľa predchádzajúcej vety.

12.15 Autorské diela (vrátane preexistentných SW) iné ako uvedené v **Prílohe č. 1** je možné urobiť súčasťou Služby len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

12.16 Práva získané v rámci plnenia tejto Zmluvy prechádzajú aj na prípadného právneho nástupcu Objednávateľa. Prípadná zmena v osobe Poskytovateľa (napr. právne nástupníctvo) nebude mať vplyv na oprávnenia udelené v rámci tejto Zmluvy Poskytovateľom Objednávateľovi.

12.17 Poskytovateľ zároveň poskytuje Objednávateľovi aj právo používať podporné prostriedky a konverzné programy, ktoré boli dodané ako, resp. v rámci plnenia Služieb. Ustanovenia

predchádzajúcich bodov tohto článku Zmluvy sa aplikujú na podporné prostriedky a konverzné programy rovnako.

12.18 Udelenie všetkých práv uvedených v tomto článku Zmluvy nie je možné zo strany Poskytovateľa vypovedať a ani od nich odstúpiť a na ich udelenie nemá vplyv ukončenie účinnosti tejto Zmluvy, pokiaľ nastalo po rozhodnom momente pre udelenie takéhoto práva.

12.19 Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to, že bude osobou oprávnenou vykonávať k autorskému dielu podľa tejto Zmluvy majetkové práva autora v zmysle § 90 Autorského zákona, alebo na základe zmluvy s autorom, spoluautorom alebo vykonávateľom autorských majetkových práv k autorskému dielu najmenej v rozsahu potrebnom na udelenie, resp. zabezpečenie poskytnutia licencie podľa tejto Zmluvy.

12.20 Poskytovateľ vyhlasuje a zodpovedá za to že k autorskému dielu je oprávnený udeliť licenciu v rozsahu podľa tejto Zmluvy, a že mu nie sú známe žiadne práva tretích osôb, ktoré by bránili použitiu autorského diela alebo jeho časti Objednávateľom v zmysle licencie podľa tejto Zmluvy.

12.21 Poskytovateľ je povinný postupovať tak, aby udelenie licencie k autorskému dielu podľa tejto Zmluvy vrátane oprávnenia udeliť sublicenciu a súvisiacich povolení zabezpečil, a to bez ujmy na právach tretích osôb.

12.22 Odmena za poskytnutie, sprostredkovanie alebo postúpenie licencií k autorským dielam, dodaným v rámci poskytovania Služieb, v rozsahu tohto článku 11. Zmluvy je zahrnutá v cene Diela.

12.23 V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči Objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva plnením Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy alebo akékoľvek iné nároky vzniknuté porušením jej práv Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, Poskytovateľ sa zaväzuje:

a) bezodkladne obstarať na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené Poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre Objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami; a

b) poskytnúť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú Objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a

c) nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby.

12.24 Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle bodu 11.23 tohto článku Zmluvy bude bez zbytočného odkladu informovať Poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov Poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo, a Poskytovateľovi udelí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť

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

13. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto Zmluvy (ďalej aj len súhrnne ako „**dôverné informácie**"). Za dôverné informácie sa považujú: (i) informácie o činnosti Zmluvnej strany, jej 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, (ii) informácia výslovne Zmluvnou stranou označená ako „dôverná", „confidential", „proprietary" alebo iným obdobným označením, a to od okamihu oznámenia tejto skutočnosti druhej Zmluvnej strane, (iii) informácia poskytnutá Zmluvnej strane alebo získaná Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy a tiež počas jej platnosti a účinnosti, pokiaľ sa týka jej predmetu (iv) informácia, pre ktorú je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, daňové tajomstvo a utajované skutočnosti).

13.2 Za dôverné informácie sa nepovažujú:

a) táto Zmluva a jej prílohy,

b) informácie, ktoré sa bez porušenia tejto Zmluvy stali verejne známymi,

c) informácie, ktoré je Objednávateľ povinný sprístupniť alebo zverejniť podľa všeobecne záväzného právneho predpisu platného a účinného na území Slovenskej republiky,

d) informácie zákonne získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie,

e) informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo druhej Zmluvnej strane, pokiaľ je strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť,

f) informácie nezávisle vyvinuté Zmluvnou stranou.

13.3 V prípade, ak pre riadne plnenie tejto Zmluvy je nevyhnutné, aby Poskytovateľ v mene Objednávateľa spracúval osobné údaje dotknutých osôb, ktoré Objednávateľ spracúva ako prevádzkovateľ, zaväzuje sa Poskytovateľ tieto spracúvať výlučne za podmienok stanovených platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov, t. j. na základe osobitného právneho titulu (zmluvy s Objednávateľom, prípadne v súlade s danou legislatívou na základe poverenia Objednávateľa, resp. iného obdobného právneho úkonu), v ktorom Objednávateľ stanoví predovšetkým predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel ich spracúvania, zoznam a rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a povinnosti a práva prevádzkovateľa, ako aj ďalšie podmienky stanovené platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky pre oblasť ochrany osobných údajov.

13.4 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zaviaže svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia Zmluvy u neho alebo u Objednávateľa oboznámia s osobnými údajmi, povinnosťou mlčanlivosti, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu fyzických osôb. Splnenie povinnosti v zmysle tohto bodu je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.

13.5 Zmluvné strany sa zaväzujú užívať dôverné informácie druhej Zmluvnej strany 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 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.

13.6 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na nasledovné prípady:

a) Zmluvnej strane na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu (napr. súdy, prokuratúra a iné) vznikla povinnosť sprístupniť alebo zverejniť dôvernú informáciu druhej Zmluvnej strany alebo jej časť,

b) poskytnutie dôvernej informácie subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy; to však len za predpokladu, že subdodávateľ takúto dôvernú informáciu nevyhnutne potrebuje pre účely plnenia tejto Zmluvy a zároveň ak Poskytovateľ zabezpečí, že subdodávateľ bude viazaný minimálne v rovnakom rozsahu k ochrane dôverných informácií ako sú viazané Zmluvné strany,

c) poskytnutie dôverných informácií odborným poradcom Zmluvných strán (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej Zmluvnej strane,

d) poskytnutie dôverných informácií Objednávateľom jeho zriaďovateľovi alebo inému subjektu verejnej správy v súvislosti s plnením im zverených úloh a činností.

13.7 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 Zmluvy. V rozsahu zaisťujúcom splnenie povinnosti mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy, Poskytovateľ uzatvorí s každým subdodávateľom dohodu o mlčanlivosti, pokiaľ obdobný záväzok nevyplýva pre takého subdodávateľa zo zákona. Poskytovateľ vyhlasuje, že oboznámil svojich zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto Zmluvy, s povinnosťou mlčanlivosti v zmysle tejto Zmluvy.

13.8 Zmluvné strany sa zaväzujú, že upovedomia druhú Zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvedeli. Porušujúca Zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

13.9 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto Zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát Objednávateľa so zvláštnym prihliadnutím k osobným údajom spracovávaných Objednávateľom v rámci predmetu jeho činnosti.

13.10 Pre vylúčenie pochybností, ustanovenia bodov tohto článku Zmluvy sú účinné bez časového obmedzenia, t. j. aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.

13.11 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **20.000,- EUR** (slovom: dvadsaťtisíc eur) za porušenie ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej Poskytovateľovi z tohto článku 13. Zmluvy a za každý jednotlivý prípad porušenia povinnosti aj opakovane. Objednávateľ je zároveň oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa vyplývajúcej z tohto článku Zmluvy; takéto porušenie sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.

14. BEZPEČNOSŤ

14.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o BOITVS, Vyhláškou o IKPS, Vyhláškou o KBI, Vyhláškou o OBO, ostatnej legislatíve a súvisiacich dokumentoch a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve.

14.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Poskytovateľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie zodpovedá Poskytovateľ.

14.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Systému vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľnosti. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.

14.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:

a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Systém sú kontrolované na validitu a sú sanované;

b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionalita, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;

c) 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;

d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;

e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícií aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);

f) systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských zmien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;

g) všetky komponenty Systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;

h) poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;

i) všetky zmeny v Systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom a, ak nie je v Zmluve uvedené inak, najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia,

j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;

k) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa či povereným zamestnancom orgánu nadriadenému Objednávateľovi,

l) 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.

15. OPRÁVNENÉ OSOBY

15.1 Oprávnené osoby sú osoby oprávnené konať za Objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve, jej prílohách alebo oznámené Zmluvnými stranami v súlade s touto Zmluvou. Oprávnené osoby sa riadia pokynmi projektových manažérov a rozhodnutiami Riadiaceho výboru.

15.2 Zoznam osôb oprávnených konať v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa (ďalej len „**oprávnené osoby**“) je uvedený **v Prílohe č. 2**, ktorý je súčasťou tejto Zmluvy. Zoznam oprávnených osôb bude priebežne aktualizovaný bez nutnosti robiť dodatky ku Zmluve, či aktualizácie **v Prílohe č.2** tejto Zmluvy.

15.3 V prípade zmeny zoznamu oprávnených osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Projektového manažéra Prevádzkovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.

15.4 V prípade zmeny zoznamu oprávnených osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Projektového manažéra Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.

15.5 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:

a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Zmluvy;

b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Zmluvy;

c) sledujú priebeh plnenia tejto Zmluvy;

d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Zmluvy;

e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,

f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto Zmluvy.

15.6 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.

16. SÚČINNOSŤ

16.1 Účastníci tejto Zmluvy sa zaväzujú, že počas poskytovania Služieb vyplývajúcich z tejto Zmluvy budú navzájom spolupracovať a vyvinú maximálne úsilie a súčinnosť, aby bol predmet tejto Zmluvy zrealizovaný v súlade s touto Zmluvou.

16.2 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.

16.3 Súčinnosť Objednávateľa spočíva predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj spresnení týchto údajov a podkladov, ktoré sú nevyhnutné pre poskytnutie Služieb v súlade s touto Zmluvou. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.

16.4 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi súčinnosť požadovanú v súlade s touto Zmluvou plynutie lehôt na plnenie podľa tejto Zmluvy sa prerušuje, a to až do riadneho poskytnutia požadovanej nevyhnutnej súčinnosti. Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Incidentu, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.

16.5 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 3 (tri) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi bez nároku na akúkoľvek odmenu a/alebo náhradu nákladov úplnú súčinnosť za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia Poskytovateľa služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov. Uvedené zahŕňa najmä, nie však výlučne, odovzdať Objednávateľovi (Objednávateľom určenou treťou osobou) všetky potrebné informácie a vysvetlenia a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že záväzok Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti podľa tohto bodu Zmluvy trvá až do uplynutia 3 mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb.

16.6 Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že ak dôjde k ukončeniu tejto Zmluvy za akýchkoľvek dôvodov, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 6 (šiestich) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri prevádzke Systému, a to vo forme odstraňovania Incidentov, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť pri prevádzke Systému Objednávateľa vo forme odstraňovania Incidentov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie Incidentov.

16.7 V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením povinnosti podľa bodov 16.5 a/alebo 16.6 tohto článku Zmluvy vzniká Objednávateľovi za každý začatý deň omeškania nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany (pôvodného) Poskytovateľa vo výške **2 000,- EUR** (slovom: dvetisíc eur). Povinnosť

nahradiť škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou ostáva zaplatením zmluvnej pokuty nedotknutá v rozsahu prevyšujúcom zmluvnú pokutu.

16.8 Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditu v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy 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 (ďalej len „**Zákon o EŠIF**“) a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon č. 357/2015 Z. z.**“) a Zmluvy o poskytnutí NFP a jej príloh vrátane Všeobecných zmluvných podmienok, a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť. Povinnosti Poskytovateľa v súvislosti s výkonom kontroly/auditu v zmysle predchádzajúcej vety sú bližšie vymedzené v čl. 23. tejto Zmluvy.

16.9 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:

a) poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri príprave legislatívnych noriem a pri komunikačnej podpore zavedenia Systému vo forme pripomienkovania návrhov dokumentov v lehote určenej Objednávateľom, ktorá nemôže byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní,

b) pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach poskytnúť súčinnosť pri nábehu Systému.

16.10 V prípade, ak Poskytovateľ súčinnosť v zmysle tejto Zmluvy neposkytne, považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy.

16.11 Súčinnosť požadovaná od Objednávateľa, ktorú Poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto Zmluvy požadovať je nasledovná:

a) Objednávateľ po vzájomnej dohode umožní Poskytovateľovi prístup do Systému Objednávateľa (produkčné prostredie, predprodukčné, ref a test prostredie) v prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ nenaruší prevádzku tohto ani žiadnych ostatných systémov Objednávateľa.

b) Na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie služby v požadovanom mieste plnenia.

c) Na základe žiadosti poskytnúť Poskytovateľovi relevantné materiály, podklady, dokumenty, informácie za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom a informáciám sám prístup; potreba takýchto dokumentov a informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.

17. VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN A DORUČOVANIE

17.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že vzájomná komunikácia a plnenie predmetu tejto Zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku. Poskytovateľ sa zaväzuje, že experti, odborní garanti a ostatní odborníci budú ovládať slovenský jazyk na takej úrovni, aby Poskytovateľ riadne poskytoval plnenie v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve.

17.2 Zmluvné strany sa dohodli, že primárnymi osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa zhotovenia Diela alebo jeho častí podľa tejto Zmluvy sú:

a) Za Objednávateľa:

i. Meno a funkcia: [●], Projektový manažér Objednávateľa

ii. Telefonický kontakt: [●]

iii. e-mail: [●]

b) Za Poskytovateľa:

i. Meno a funkcia: [●], Projektový manažér Poskytovateľa

ii. Telefonický kontakt: [●]

iii. e-mail: [●].

17.3 Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo Zmluvných strán je povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne číslo, e-mailová adresa).

17.4 Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, ak sa nepreukáže skorší dátum doručenia, v tretí deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa, ak ide o doručovanie v rámci Slovenskej republiky, alebo siedmy deň po ich odoslaní na poslednú známu adresu prijímateľa ak ide o doručovanie mimo územia SR.

17.5 Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.

17.6 Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.

17.7 Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené momentom ich odoslania Zmluvnou stranou, ak Zmluvná strana (odosielateľ) nedostala automatickú informáciu o nedoručení elektronickej správy.

17.8 Za účelom realizácie komunikácie a doručovania sa Zmluvné strany zaväzujú používať kontaktné údaje uvedené v tejto Zmluve alebo oznámené v súlade s touto Zmluvou. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov druhej Zmluvnej strane. Zmena kontaktných údajov účinná dňom doručenia písomného oznámenia bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Zmluve.

17.9 Každá komunikácia týkajúca sa platnosti alebo účinnosti Zmluvy, jej zániku či zmeny musí byť písomná a doručovaná výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.

18. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

18.1 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 Zmluvy.

18.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu 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 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 Zmluvy.

18.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 18.2 Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.

18.4 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu 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 Zmluvy.

18.5 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 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 Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.

18.6 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.

19. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

19.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy.

19.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi jeho zamestnancami a/alebo subdodávateľmi, pričom ustanovenia Zákonníka práce o zodpovednosti zamestnancov za škodu ako i ustanovenia Obchodného zákonníka o náhrade škody aplikovateľné na škodu spôsobenú subdodávateľmi tým nie sú dotknuté.

19.3 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.

19.4 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy a pôjde o škodu spôsobenú porušením povinnosti riadne dodať Služby v zmysle tejto Zmluvy; za takto spôsobenú škodu zodpovedá Poskytovateľ aj počas trvania záručnej doby.

19.5 Na vznik zodpovednosti za spôsobenú škodu nie je nevyhnutné aby bola spôsobená úmyselným konaním Poskytovateľa, oprávnenej osoby Poskytovateľa alebo inej poverenej osoby, ale postačuje spôsobenie škody z nedbanlivosti.

19.6 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 chybného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na chybného tohto zadania, navrhol náhradné riešenie a Objednávateľ na pôvodnom zadaní naďalej písomne trval.

19.7 Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Poskytovateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto Zmluvy s použitím podkladov a pokynov daných mu Objednávateľom.

19.8 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy a predložiť druhej Zmluvnej strane dôkazy o existencii týchto okolností. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

19.9 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto 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.

19.10 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 (ide napríklad o prípady vojny, invázie, občianske vojny, povstanie, občianske nepokoje, embargo, zásah štátu či vlády, živelné udalosti, generálne štrajky) 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. Ak takáto okolnosť vznikla v čase, keď bola Zmluvná strana už v omeškaní s plnením svojej povinnosti, nebude sa na ňu prihliadať.

19.11 Za okolnosti vyššej moci sa však nepovažuje oneskorenie dodávok subdodávateľov Poskytovateľa, omeškanie akýchkoľvek iných zmluvných partnerov Poskytovateľa (napr. z dôvodu výpadku výroby, nedostatku energie a pod.) alebo akékoľvek iné nesplnenie povinností zmluvných partnerov Poskytovateľa.

Za konanie vylučujúce zodpovednosť sa považuje konanie/nekonanie riadiaceho orgánu, sprostredkovateľského orgánu, certifikačného orgánu, orgánu auditu alebo iného orgánu oprávneného vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle zákona č. 292/204 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej ako „***Zákon o EŠIF***“) za predpokladu, že plnenie Zmluvy o dielo alebo SLA Zmluvy je realizáciou projektu financovaného z európskych štrukturálnych a investičných fondov EÚ.

19.12 Pokiaľ okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú dlhšie ako 30 (tridsať) dní, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o dotknutých povinnostiach, najmä predĺžení termínov podľa tejto Zmluvy. Pokiaľ nepríde k dohode, má Objednávateľ právo od tejto Zmluvy odstúpiť.

20. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTEROV VEREJNÉHO SEKTORA

20.1 Na poskytovanie plnení, podľa tejto Zmluvy, má Poskytovateľ, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa za plnenie 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.

20.2 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 Zmluvy ako **Príloha č. 4.**

20.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Projektovému manažérovi Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi najneskôr do 3 pracovných dní po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.

20.4 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania Zmluvy len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve podpísaného štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán. Nový subdodávateľ musí spĺňať všetky podmienky na subdodávateľa v takom rozsahu ako ich spĺňal pôvodný subdodávateľ. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi **najneskôr 30 dní pred** dňom, kedy by nový subdodávateľ mal začať plniť príslušnú časť predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy (plánované začatie plnenia subdodávky), predložiť Objednávateľovi na návrh na zmenu alebo doplnenie subdodávateľa, ktorý bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 20.2 Zmluvy, spolu s príslušným odôvodnením takejto zmeny alebo doplnenia, so všetkými relevantnými dokladmi preukazujúcimi splnenie podmienok nového subdodávateľa v takom rozsahu ako ich spĺňal pôvodný subdodávateľ, vrátane písomného návrhu znenia príslušného dodatku s aktualizovaným znením **Prílohy č. 4** tejto Zmluvy. Objednávateľ má právo odmietnuť podpísať dodatok a požiadať Poskytovateľa o určenie iného subdodávateľa, ak má na to dôvody (napr. nesplnenie podmienok pre výmenu subdodávateľa). Nový subdodávateľ je oprávnený plniť príslušnú časť predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy až po tom, čo príslušný dodatok k tejto Zmluve nadobudne účinnosť. Lehota uvedená v tomto bode Zmluvy nemusí byť dodržaná, ak sa v konkrétnom prípade Zmluvné strany dohodnú inak.

20.5 Porušenie povinnosti vyplývajúcej z bodov 20.2, 20.3 a 20.4 tejto Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) za každé jednotlivé porušenie ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z bodov 20.2, 20.3 a 20.4 tejto Zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek z uvedených povinností je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.

20.6 Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO 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 ich účasti na plnení tejto 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 Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.

20.7 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.

20.8 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.

20.9 Objednávateľ má právo odstúpiť od 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. Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne

poskytnuté do dňa odstúpenia od Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto Zmluvy.

20.10 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 ZVO. Právo Objednávateľa na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. podľa § 19 ods. 3 ZVO.

20.11 Na subdodávateľov sa tiež vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť subdodávateľov s touto povinnosťou a zabezpečiť jej plnenie zo strany subdodávateľov.

20.12 Zmena subdodávateľa nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

20.13 Na Subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku č. ..... 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.

21. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

21.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 % z mesačnej ceny za Paušálne Služby vrátane DPH, a to za každú začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.

21.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Objednávkové služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 % z ceny za Objednávkové Služby vrátane DPH, a to za každú začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.

21.3 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením akejkoľvek inej povinnosti vyplývajúcej mu z tejto Zmluvy, na ktorú sa nevzťahuje zmluvná pokuta podľa predchádzajúcich bodov 21.1 a 21.2 tohto článku Zmluvy, alebo povinnosti vyplývajúcej mu zo všeobecne záväzných právnych predpisov v súvislosti s plnením tejto Zmluvy (ďalej len ako „**iná povinnosť**“), alebo ak Poskytovateľ inú povinnosť poruší, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každý začatý deň omeškania s plnením konkrétnej inej povinnosti alebo zmluvnú pokutu vo výške **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie inej povinnosti; uvedené zmluvné pokuty sa neuplatnia, ak v tejto Zmluve je pre porušenie inej povinnosti Poskytovateľa ustanovená osobitná zmluvná pokuta.

21.4 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..

21.5 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.

21.6 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.

21.7 Okrem zmluvnej pokuty podľa bodu 21.1 tejto Zmluvy, vzniká Objednávateľovi aj nárok na zľavu z aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny vo výške pomernej časti z Mesačnej paušálnej odmeny pripadajúcej na každý kalendárny deň v danom kalendárnom mesiaci situácie naplnenia aspoň jednej z nižšie uvedených podmienok:

a) Neplánovaný celkový výpadok Systému trvá viac ako 8 hodín, zavinený chybou v Systéme (Príloha č. 1, tab. č. 9 - Doba vyriešenia incidentu),

b) Poskytovateľ prekročí čas doby odozvy na incident s prioritou „Kritický (1)“ stanovený v Prílohe č.1, tab. č. 9 - Doba odozvy, v prevádzkových časoch dohodnutej služby podľa Prílohy č. 1,

c) Poskytovateľ prekročí čas doby odozvy na požiadavku na zmenu s prioritou „Urgentná zmena“ uvedený v Prílohe č. 1, tab. č. 19 - Doba odozvy, v prevádzkových časoch dohodnutej služby podľa Prílohy č. 1,

d) Poskytovateľ bez zavinenia Objednávateľa nedodrží ostatné časy uvedené v Prílohe č. 1 tab. č. 9, alebo tab. č. 19 tejto Zmluvy, neuvedené v predchádzajúcich odrážkach tohto bodu Zmluvy a toto omeškanie bude v trvaní trojnásobku a viac oproti časom uvedeným v Prílohe č. 1 tab. č. 9 alebo tab. č. 19 tejto Zmluvy.

Z opatrnosti Zmluvné strany deklarujú a súhlasia, že zľava podľa tohto bodu má charakter jednorazovej zľavy a možno ju uplatniť len z Mesačnej paušálnej odmeny za kalendárny mesiac v ktorom došlo k situácii zakladajúcej jej uplatnenie, pripadne z Mesačnej paušálnej odmeny za kalendárny mesiac bezprostredne nasledujúci po kalendárnom mesiaci v ktorom došlo k situácii zakladajúce, ak z objektívnych dôvodov nebolo možné zľavu uplatniť z Mesačnej paušálnej odmeny za kalendárny mesiac v ktorom došlo k situácii zakladajúcej právo na uplatnenie tejto zľavy (napr. k vyhodnoteniu plnenia ukazovateľov a zisteniu porušenia zakladajúceho uplatnenie zľavy podľa tejto Zmluvy došlo po uhradení Mesačnej paušálnej odmeny za kalendárny mesiac v ktorom došlo k situácii zakladajúcej právo na uplatnenie takejto zľavy).

21.8 V prípade, ak dôjde k omeškaniu v súlade s bodmi 21.1 a 21.2 tohto článku Zmluvy v troch rozdielnych prípadoch počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, bude takéto konanie považované za podstatné porušenie tejto Zmluvy, pri ktorom je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy.

22. ZMENY ZMLUVY

22.1 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 Zmluvu formou písomného dodatku.

22.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmenu tejto Zmluvy, ktorá spočíva v zmene Služieb alebo ich časti, ich doplnení alebo rozšírení. Ak

sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto Zmluve.

22.3 Ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak (napr. zmena Kľúčových expertov, uplatnenie opcie, zmena oprávnených osôb), Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán (resp. ich splnomocnenými alebo poverenými zástupcami). Formuláre uvedené v **Prílohe č. 2** a **Prílohe č. 3** budú priebežne udržiavané Prevádzkovým garantom Objednávateľa počas platnosti tejto Zmluvy a ich aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.

23. POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA

23.1 Ustanovenia tohto článku 23. Zmluvy sa uplatnia len v rozsahu v akom finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb sú finančnými prostriedkami z Európskych štrukturálnych a investičných fondov a/alebo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky.

23.2 Poskytovateľ berie na vedomie, že dodávka Systému podľa Zmluvy o dielo je Objednávateľom financovaná z prostriedkov z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci operačnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020). Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa čl. 9. tejto Zmluvy sú finančné prostriedky z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci operačnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020) a/alebo finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa stáva súčasťou systému riadenia európskych štrukturálnych a/alebo investičných fondov a systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. zákon č. 357/2015 Z. z., zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 440/2000 Z. z. o správach finančnej kontroly v znení neskorších právnych predpisov, Zákon o EŠIF, zákon č. 528/2008 Z. z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskeho spoločenstva v znení neskorších predpisov a v zmysle ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.

23.3 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.

23.4 Okrem povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami v súvislosti s vykonaným Dielom a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, Rozhodnutia o schválení žiadosti o poskytnutí NFP, Zmluvy o poskytnutí NFP, ako aj v termínoch stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do implementácie fondov Európskej únie, najmä v Zmluve o poskytnutí NFP, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto Zmluvy.

23.5 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 Zmluvy, počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP (do uplynutia lehôt podľa článku 7odsek 7.2 Zmluvy o poskytnutí NFP), najmenej však do 31.12.2029. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v článku 140 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1303/2013 zo 17. decembra 2013 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1303/2013 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 celej doby trvania povinností Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy (t. j. najmenej do 31.12.2029) prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto Zmluvy.

23.6 Oprávnenými osobami pre účely tohto článku Zmluvy sú najmä:

a) zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby,

b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,

c) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,

d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,

e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,

f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,

g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie,

h) vecne príslušná autorita v zmysle Zákona o KB.

23.7 Poskytovateľ berie na vedomie, že sprostredkovateľský orgán operačného programu Integrovaná infraštruktúra prioritná os 7 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**“):

a) vyžadovať a odoberať, v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste;

b) vyžadovať od tretej osoby súčinnosť v rozsahu oprávnení podľa zákona č. 357/2015 Z. z.;

c) osoby poverené na výkon kontroly sú oprávnené v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch okrem oprávnení uvedených v predchádzajúcich písmenách vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok tretej osoby, alebo vstupovať do obydlia, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti;

d) oboznámiť sa pri začatí finančnej kontroly na mieste s bezpečnostnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na priestory, v ktorých sa vykonáva finančná kontrola na mieste.

23.8 Sprostredkovateľský orgán je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly podľa zákona č. 357/2015 Z. z. povinný potvrdiť tretej osobe odobratie poskytnutých originálov alebo úradne osvedčených kópií dokladov, písomností, záznamov dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrení, informácií, dokumentov a iných podkladov súvisiacich s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste a zabezpečiť ich riadnu ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím (uvedené potvrdenie sa vydáva, ak sprostredkovateľský orgán žiada o poskytnutie podkladov nad rámec definovaný Zmluvou o poskytnutí NFP); tieto veci sprostredkovateľský orgán vráti bezodkladne tomu, od koho sa vyžiadali, ak nie sú potrebné na konanie podľa zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, alebo na iné konanie podľa osobitných predpisov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa počas vykonávania kontroly u Poskytovateľa.

23.9 Okrem povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi primeranú súčinnosť na plnenie predmetu tejto Zmluvy a to najmä pri:

a) schvaľovaní programu;

b) schvaľovaní predbežnej správy;

c) zabezpečení prístupu k aktuálnym postupom a metodickým usmerneniam Objednávateľa;

d) zabezpečení prístupu do informačných systémov CEDIS a ITMS v zmysle povinností vyplývajúcich z platných postupov;

e) plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytnutí NFP a podmienok pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť v rámci programového obdobia 2014 - 2020;

f) zabezpečení procesu ukončenia EŠIF v rámci programového obdobia 2014 - 2020.

23.10 Vykonaním kontroly oprávnenej osoby nie je dotknuté právo riadiaceho orgánu alebo inej oprávnenej osoby na vykonanie novej kontroly/vládneho auditu, a to počas celej doby účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP.

23.11 V prípade, ak na základe výkonu kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami v zmysle tohto článku Zmluvy, budú zistené nedostatky ohľadne Poskytovateľom realizovaného plnenia predmetu tejto Zmluvy, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení, definovať termíny na odstránenie zistených nedostatkov a zistené nedostatky odstrániť na vlastné náklady.

23.12 Poskytovateľ sa zaväzuje sledovať a dodržiavať všetky zmeny prijímané orgánmi Európskej únie a orgánmi verejnej správy a realizovať ad hoc konzultácie s Objednávateľom a bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na dôležité skutočnosti vzťahujúce sa na predmet plnenia tejto Zmluvy.

23.13 Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je povinný pred podpisom tejto Zmluvy predložiť dokumentáciu z Verejného obstarávania na kontrolu riadiacemu orgánu a/alebo sprostredkovateľskému orgánu pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020 a následne na základe vyzvania uvedeného riadiaceho orgánu a/alebo sprostredkovateľského orgánu podať Úradu pre verejné obstarávanie podnet na výkon kontroly ním zadávanej zákazky podľa ustanovenia § 169 ods. 2 ZVO.

24. RIADIACI VÝBOR

24.1 Riadiaci výbor je vrcholný riadiaci orgán Projektu, ktorý je oprávnený riešiť všetky otázky Projektu.

24.2 Rozhodnutia Riadiaceho výboru sú pre Zmluvné strany záväzné.

24.3 Ak rozhodnutie Riadiaceho výboru vyžaduje zmenu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť v súlade s týmto rozhodnutím Riadiaceho výboru dodatok k zmluve.

24.4 Pôsobnosť, zloženie a kompetencie Riadiaceho výboru a jeho členov bližšie určí štatút Riadiaceho výboru, ktorého vzor tvorí **Prílohu č. 5** tejto Zmluvy. Štatút Riadiaceho výboru vydáva štatutárny orgán Objednávateľa.

24.5 Zasadnutia Riadiaceho výboru sa riadia rokovacím poriadkom Riadiaceho výboru, ktorého vzor tvorí **Prílohu č. 6** tejto Zmluvy. Rokovací poriadok Riadiaceho výboru nadobúda účinnosť dňom podpísania predsedom Riadiaceho výboru.

25. KĽÚČOVÍ EXPERTI

25.1 Poskytovateľ sa zaväzuje plnenie tejto Zmluvy realizovať prostredníctvom Kľúčových expertov, ktorých na tento účel identifikoval vo svojej ponuke v rámci podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní (ďalej aj len „**expert**"). Zoznam Kľúčových expertov s uvedením ich identifikačných údajov v rozsahu: meno, priezvisko a pozícia tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako jej **Príloha č. 7**.

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

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

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

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

d) ak o to požiada Objednávateľ v súlade s bodom 25.7 tejto Zmluvy.

25.3 Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať Objednávateľa, ak nastane skutočnosť odôvodňujúca zmenu experta v zmysle bodu 25.2 tejto Zmluvy a zároveň predložiť návrh osoby, ktorou navrhuje nahradiť experta, vo vzťahu ku ktorému nastali dôvody pre jeho nahradenie.

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

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

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

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

25.8 Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Kľúčových expertov Poskytovateľa nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve.

25.9 Zmena expertov nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

26. UKONČENIE ZMLUVY

26.1 Táto Zmluva zaniká:

a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,

b) vyčerpaním celkového finančného limitu Zmluvy v zmysle článku 9. bodu 9.6 tejto Zmluvy,

c) písomnou dohodou Zmluvných strán,

d) odstúpením od Zmluvy v prípadoch, ktoré ustanovuje táto Zmluva alebo z dôvodov stanovených v zákone,

e) výpoveďou zo strany Objednávateľa bez uvedenia dôvodu s 3-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a uplynie posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca.

26.2 Pokiaľ bude táto Zmluva predčasne ukončená dohodou zmluvných strán, tvorí stanovenie spôsobu vysporiadania vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy podstatnú náležitosť dohody o ukončení účinnosti tejto Zmluvy. Ak v dohode nebude uvedené inak, Objednávateľ nadobúda licencie k odovzdaným plneniam v zmysle podmienok podľa čl. 12. tejto Zmluvy.

26.3 Odstúpiť od Zmluvy je možné zo strany tej Zmluvnej strany, ktorej to umožňuje zákon alebo táto Zmluva a výlučne z dôvodov stanovených v tejto Zmluve alebo v zákone (najmä v zmysle § 19 ods. 3 ZVO alebo § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora).

26.4 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy pre podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom, za ktoré sa považuje najmä porušenie, ktoré je tak klasifikované v tejto Zmluve.

26.5 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy aj v nasledovných prípadoch, bez toho, aby Objednávateľovi vznikla z dôvodu odstúpenia povinnosť uhradiť akékoľvek nároky (škoda, sankcie a pod.):

a) kedykoľvek v čase do nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy podľa bodu 27.2 tejto Zmluvy, a to z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu,

b) ak v súlade s touto Zmluvou nedošlo ešte k plneniu Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy,

c) ak sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,

d) vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa alebo povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa alebo vstup Poskytovateľa do likvidácie,

e) začatie exekučného konania proti Poskytovateľovi,

f) ak komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,

g) Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožiteľnosť práv a povinností zo Zmluvy,

h) zanikne zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností uzavretá medzi Objednávateľom a Poskytovateľom podľa Zákona o KB.

26.6 Pri nepodstatnom porušení tejto Zmluvy môže druhá Zmluvná strana odstúpiť od tejto Zmluvy, ak k odstráneniu porušenia (protiprávneho stavu) nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote na plnenie, poskytnutej druhou zmluvnou stranou v písomnom upozornení na porušenie povinnosti a jeho následky, v trvaní najmenej 5 (päť) dní.

26.7 Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. V odstúpení od Zmluvy musia byť vymedzené dôvody odstúpenia od Zmluvy, ak táto Zmluva alebo zákon neustanovuje inak. Účinky odstúpenia sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, ak táto Zmluva neustanovuje inak.

26.8 Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán ohľadne plnení Poskytovateľa, ktoré boli do momentu odstúpenia Poskytovateľom riadne a včas poskytnuté a Objednávateľom riadne prevzaté (akceptované), vrátane práv a povinností vyplývajúcich zo záruky poskytnutej podľa čl. 7. tejto Zmluvy na odovzdané a prevzaté plnenia. V prípade odstúpenia od Zmluvy si Zmluvné strany ponechajú plnenia akceptované do momentu odstúpenia od Zmluvy, ktoré boli vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve a jej prílohách, a úhrady za ne. Odstúpením od tejto Zmluvy nebude dotknutá platnosť licencií udelených touto Zmluvou alebo na jej základe k tým plneniam, ktoré Objednávateľ riadne prevzal.

26.9 Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa ustanovení tejto Zmluvy a ďalej ustanovení tejto Zmluvy, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii, riešení sporov, poskytnutej záruke.

26.10 Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené a akceptované ku dňu zániku Zmluvy výpoveďou alebo odstúpením, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený ale nie povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť zmluvnej ceny zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody zmluvných strán.

26.11 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako oprávnená Zmluvná strana využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akékoľvek dôvodu, požiada štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné vysvetlenie alebo spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; prípadné písomné odstúpenie od Zmluvy zašle najskôr po uplynutí 5 pracovných dní od doručenia takej výzvy. Uvedené neplatí pre odstúpenie od Zmluvy z dôvodov v zmysle článku 21. tejto Zmluvy.

27. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

27.1 Táto Zmluva nadobúda **platnosť** dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a súčasne musí dôjsť k ukončeniu finančnej kontroly, v rámci ktorej Riadiaci orgán neidentifikoval nedostatky, ktoré by mali, alebo mohli mať vplyv na výsledok verejného obstarávania (po doručení správy z kontroly objednávateľovi), alebo v rámci ktorej objednávateľ súhlasil s výškou ex ante finančnej opravy uvedenej v návrhu správy/správe z kontroly a splnil podmienky na uplatnenie ex ante finančnej opravy podľa metodického pokynu, ktorý upravuje postup pri určení finančných opráv za verejné obstarávanie. Za deň splnenia odkladacej podmienky sa považuje deň, kedy objednávateľ prostredníctvom systému EVO oznámi dodávateľovi, že došlo k ukončeniu finančnej kontroly, v rámci ktorej Riadiaci orgán neidentifikoval nedostatky, ktoré by mali, alebo mohli mať vplyv na výsledok verejného obstarávania (po doručení správy z kontroly objednávateľovi), alebo v rámci ktorej objednávateľ súhlasil s výškou ex ante finančnej opravy uvedenej v návrhu správy/správe z kontroly a splnil podmienky na uplatnenie ex ante finančnej opravy podľa metodického pokynu, ktorý upravuje postup pri určení finančných opráv za verejné obstarávanie. Táto Zmluva je povinne

zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „**register**“). Povinné zverejnenie Zmluvy Objednávateľom nie je porušením povinnosti mlčanlivosti podľa článku 13. tejto Zmluvy a nepovažuje sa ani za ohrozenie obchodného tajomstva. Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri, nie však skôr ako dňom zverejnenia zmluvy o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 Zákona o KB v registri.

27.2 V zmysle ust. § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka sa Zmluvné strany dohodli, že táto Zmluva nadobúda **účinnosť** dňom nasledujúcim po dni odovzdania Systému podľa Zmluvy o dielo podľa článku 7. bodu 7.20 Zmluvy o dielo). Podmienkou nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy je jej predchádzajúce zverejnenie v registri v zmysle bodu 27.1 tejto Zmluvy a súčasne že dôjde k ukončeniu finančnej kontroly, v rámci ktorej Riadiaci orgán neidentifikoval nedostatky, ktoré by mali, alebo mohli mať vplyv na výsledok verejného obstarávania (po doručení správy z kontroly objednávateľovi), alebo v rámci ktorej objednávateľ súhlasil s výškou ex ante finančnej opravy uvedenej v návrhu správy/správe z kontroly a splnil podmienky na uplatnenie ex ante finančnej opravy podľa metodického pokynu, ktorý upravuje postup pri určení finančných opráv za verejné obstarávanie. Za deň splnenia odkladacej podmienky sa považuje deň, kedy objednávateľ prostredníctvom systému EVO oznámi dodávateľovi, že došlo k ukončeniu finančnej kontroly, v rámci ktorej Riadiaci orgán neidentifikoval nedostatky, ktoré by mali, alebo mohli mať vplyv na výsledok verejného obstarávania (po doručení správy z kontroly objednávateľovi), alebo v rámci ktorej objednávateľ súhlasil s výškou ex ante finančnej opravy uvedenej v návrhu správy/správe z kontroly a splnil podmienky na uplatnenie ex ante finančnej opravy podľa metodického pokynu, ktorý upravuje postup pri určení finančných opráv za verejné obstarávanie.

27.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do uplynutia **60 (šesťdesiat) mesiacov** od účinnosti tejto Zmluvy. Objednávateľ má právo jednostranne predĺžiť dobu platnosti Zmluvy o ďalších **60 (šesťdesiat) mesiacov** (ďalej len „**opcia**“). Pre zamedzenie pochybností, Objednávateľ je oprávnený uplatniť opciu len raz počas trvania tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy zo strany subjektov oprávnených na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť v zmysle príslušných právnych predpisov. V prípade, že sa Objednávateľ rozhodne využiť opciu podľa bodu 26.2 tejto Zmluvy je povinný najneskôr 3 mesiace pred uplynutím dohodnutej doby platnosti Zmluvy zaslať Poskytovateľovi písomné oznámenie o uplatnení si opcie, inak Zmluva zanikne uplynutím dohodnutej doby platnosti Zmluvy podľa ustanovenia bodu 26.2 tejto Zmluvy. Opcia predĺženia Zmluvy nadobúda účinnosť dňom doručenia písomného oznámenia o uplatnení si opcie Poskytovateľovi. Uplatnením opcie sa platnosť a účinnosť Zmluvy predlžuje o 24 mesiacov, čo znamená, že Zmluva je platná a účinná do uplynutia 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

27.4 Využitím opcie sa táto Zmluva predlžuje za tých istých podmienok, za akých bola dojednaná pôvodne, vrátane podmienok cenových, pričom celkový finančný limit na úhradu ceny Podporných služieb počas celej doby platnosti Zmluvy vrátane opcie je uvedený v čl. 9 bode 9.8 tejto Zmluvy. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pri uplatnení opcie Objednávateľom nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve.

27.5 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto 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.

27.6 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek pohľadávky voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, na základe ktorého Poskytovateľ postúpi svoju pohľadávku voči Objednávateľovi na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, je podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Akýkoľvek súhlas Objednávateľa je platný iba v prípade, ak naň bol udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky.

27.7 V prípade vzniku sporu z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa Zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na vyriešenie takéhoto sporu primárne vzájomnou dohodou a zmierom a v prípade neúspechu sú na prejednanie a rozhodnutie sporov príslušné súdy Slovenskej republiky.

27.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

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

b) **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia,

c) **Príloha č. 3:** Formulár pre Objednávkové služby,

d) **Príloha č. 4:** Zoznam subdodávateľov,

e) **Príloha č. 5:** Štatút Riadiaceho výboru (vzor),

f) **Príloha č. 6:** Rokovací poriadok Riadiaceho výboru (vzor),

g) **Príloha č. 7:** Kľúčoví experti.

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

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

27.11 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že obsah Zmluvy im je známy, predstavuje ich vlastnú slobodnú a vážnu vôľu, je vyhotovený v správnej forme, a že tomuto obsahu aj právnym dôsledkom porozumeli a súhlasia s nimi, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa _____	V Bratislave dňa _____
Za Objednávateľa:	**Za Poskytovateľa :**
_____	_____
Národné centrum zdravotníckych informácií	**[poskytovateľ]**
Meno:	Meno:
Funkcia:	Funkcia:

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

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

1. Správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov a Problémov v stanovených lehotách

Pre zefektívnenie procesu odstránenia Incidentov a Problémov musí Poskytovateľ využívať nástroje, princípy a praktiky DevOps určené Objednávateľom.

Prostredníctvom týchto služieb v súlade s účelom a predmetom plnenia podľa bodu 3.3 tejto Zmluvy zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov a Problémov, ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky Systému. Prostredníctvom týchto služieb zabezpečuje Poskytovateľ aj pravidelnú profylaktiku prostredia na 2 týždňovej báze, ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované / schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje incidenty a problémy. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky Systému s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Problémov navrhne poskytovateľ počas realizácie plnenia tejto Zmluvy, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení.

Nižšie sú špecifikované príslušne detailné informácie , ktoré vymedzujú podmienky poskytovania služby :

a) Spôsob elektronickej komunikácie pre riešenie Incidentov/Problémov:

- prostredníctvom IS CSM Objednávateľa (preferovaný variant),
- elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy),
- telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa.

Zoznam činností a podmienky nahlasovania Incidentov/Problémov sú uvedené v činnostiach pre tieto služby a Objednávateľ si vyhradzuje ich upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom IS CSM, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

Čas trvania Incidentu/problému sa počíta od nahlásenia Incidentu/problému prostredníctvom IS CSM nástroji Objednávateľa alebo elektronickou poštou (e-mailom).

b) Kategorizácia Incidentov a Problémov

Incident/Problém úrovne A: kritická vada/havária, ktorá 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. Incident/Problém 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. Odstránenie Incidentu/Problému nie je možné dočasne

zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Udalosť môže mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Objednávateľa.

Incident/Problém úrovne B: vážna vada/ porucha, ktorá sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Odstránenie Incidentu/Problému je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to v lehote stanovenej pre náhradné riešenie. Odstránenie vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Objednávateľa .

Incident/Problém úrovne C: bežná vada, bežná porucha, ktorá neobmedzuje prevádzku Systému alebo jeho časti a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku Systému. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Objednávateľa.

c) **Lehoty na odstránenie Incidentov a Problémov**

Lehoty na odstránenie Incidentov/Problémov sa rozdeľujú nasledovne:

i. lehota reagovania na nahlásený Incident/Problém,

ii. lehota náhradného riešenia Incidentu/Problému,

iii. lehota trvalého vyriešenia Incidentu/Problému.

Lehota reagovania na nahlásený Incident/Problém je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu/Problému postupom podľa tejto Prílohy č. 1.

Lehota náhradného riešenia Incidentu/Problému je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť náhradné riešenie do Systému Objednávateľa alebo Objednávateľ vykonať procesné opatrenia navrhnuté Poskytovateľom. Náhradným riešením sa rozumie vykonanie súboru opatrení Poskytovateľom, ktoré do doby pre trvalé vyriešenie Incidentu/Problému sfunkčnia Systém alebo jeho časť. Pokiaľ sa jedná o procesné opatrenia Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný včas dodať Objednávateľovi zdokumentovaný proces opatrení tak, aby Objednávateľ mohol s prihliadnutím na charakter opatrení vykonať Poskytovateľom navrhnuté opatrenia v lehote náhradného riešenia.

Lehota trvalého vyriešenia Incidentu/Problému je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému Systému alebo jeho časti tak, aby Systém Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený.

Tabuľka - Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov

Úroveň incidentu	Lehota reagovania na nahlásený Incident	Lehota náhradného riešenia Incidentu	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu
Incident úrovne A	do 1 hodiny	*Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje*	do 8 hodín
Incident úrovne B	do 4 hodín	do 24 hodín	do 90 hodín
Incident úrovne C	do 9 hodín pracovného času*	*Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje*	do 50 hodín pracovného času*

Tabuľka - Lehoty na odstránenie Problémov pre jednotlivé úrovne Problémov

Úroveň Problému	Lehota reagovania na nahlásený Problém	Lehota náhradného riešenia Problému	Lehota trvalého vyriešenia Problému
Problém úrovne A	do 9 hodín	*Z titulu definície Problému úrovne A sa neuplatňuje*	do 45 hodín
Problém úrovne B	do 18 hodín	do 45 hodín	do 90 hodín
Problém úrovne C	do 45 hodín pracovného času*	*Z titulu definície Problému úrovne C sa neuplatňuje*	do 135 hodín pracovného času*

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 17:00 hod.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie lehôt na odstraňovanie Incidentov/Problémov v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri Incidentoch/Problémoch úrovne C. Lehoty na odstraňovanie Incidentov/Problémov úrovne A a Incidentov/Problémov úrovne B plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).

d) **Základné činností poskytované v rámci služby**

1) **Klasifikácia – výstupom je:**
   a) odsúhlasenie klasifikácie služby (Incident/Problém), resp.
   b) návrh na preklasifikovanie služby,
   c) odsúhlasenie kategórie úrovne Incidentu/Problému, resp.
   d) návrh na preklasifikovanie kategórie.
2) **Analýza – preskúmanie, diagnostika a návrh riešenia – výstupom je:**
   a) návrh náhradného riešenia (úroveň B) a/alebo trvalého vyriešenia (úrovne A, B, C) s analýzou dopadov (kvalifikovaný odhad termínov),
   b) dodanie úspešných výsledkov testov k navrhovaným riešeniam, security review v zmysle metodiky SDL a potrebnej dokumentácie,
   c) požiadavka na potreba zásahu prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa do Systému,
   d) rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.
3) **Vyriešenie Incidentu/Problému, resp. dočasná obnova prevádzky Systému (jeho časti) – výstupom je:**
   a) dodanie a kontrola releasu (Fix , HotFix..),
   b) nasadenie releasu,
   c) funkčný test a security review,
   d) obnova, resp. dočasná obnova prevádzky,
   e) trvalé vyriešenie Incidentu/Problému (úrovne A, B, C) alebo náhradné riešenie Incidentu/Problému (úroveň B).

      V prípade, že pri vykonávaní funkčného testu a security review Objednávateľ zistí, že Incident/Problém stále trvá, tak táto požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny sa pripočítajú k času od doručenia oznámenia Objednávateľa o trvaní Incidentu/Problému.

4) **Uzavretie – výstupom je**
   a) akceptácia Objednávateľa,
   b) zápis o ukončení v IS CSM Objednávateľa.

Činnosti v rámci bodu 1) Klasifikácia je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote reagovania na nahlásený Incident/Problém. Činnosti v rámci bodov 2) Analýza až 4) Uzavretie je Poskytovateľ povinný vykonať v lehote trvalého vyriešenia alebo lehote náhradného riešenia Incidentu/Problému. V stanovených lehotách je Poskytovateľ zároveň povinný poskytnúť príslušné výstupy Objednávateľovi prostredníctvom IS CSM.

5) **Školenie, zmenové príručky a dokumentácia**
   a) V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu/Problému Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu/Problému v adekvátnom časovom termíne. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou ceny za Paušálne služby podľa tejto Zmluvy.
   b) Ak pri odstraňovaní Incidentu alebo Problému dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administrátorskej a

prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).

c) Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálneho repozitára dokumentácie (wiki) určeného Objednávateľom.

6) Súčinnosť Objednávateľa

a) Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 1 Analýza po vzájomnom odsúhlasení.

7) Eskalačný proces

a) Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácií služby, resp. kategorizácií služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na Riadiaci výbor, ktorý na základe poskytnutých podkladov zabezpečí prijatie rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby.

8) Oprávnené osoby pre správu Incidentov/Problémov

Tabuľka - Poskytovateľ – Oprávnené osoby :

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Tabuľka - Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci:

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

e) **Report (výkaz) k poskytnutým službám**

Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu riešenia Incidentov/Problémov:

1. jednoznačný identifikátor Incidentu/Problému,
2. názov Incidentu/ Problému,

3. zoznam riešiteľov,

4. skutočné lehoty jednotlivých plnení.

Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu profylaktiky:

1. zoznam dokumentov z profilaktických činností s označením jedinečnej verzie,
2. obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon z profilaktickej činností,
3. autor dokumentu za Poskytovateľa,
4. dátum akceptácie jednotlivých dokumentov,
5. vlastník dokumentu za Objednávateľa, ktorý akceptoval príslušný dokument.

f) **Zľava z ceny služieb**

Objednávateľovi vzniká nárok na zľavu z mesačnej ceny Paušálnych služieb pripadajúcej na príslušný kalendárny mesiac vo výške uvedenej nižšie, a to za splnenia aspoň jednej z nižšie uvedených podmienok:

- zľava 20%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne A v počte 2; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 30%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne A v počte 3; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 40%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne A v počte 4; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 50%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne A v počte 5; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 100%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne A v počte 6 a viac; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 30%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne A v počte 2,
- zľava 50%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne A v počte 3,
- zľava 100%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne A v počte 4 a viac,

- zľava 20%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 4; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 30%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 5; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 40%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 6; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 50%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 7; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 100%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Incidenty úrovne B v počte 8 a viac; Incidenty musia rôzny charakter a nie je možné ich priradiť do rovnakého Problému,
- zľava 30%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne B v počte 3,
- zľava 50%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne B v počte 4,
- zľava 100%, ak sa za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vyskytnú Problémy úrovne B v počte 5 a viac,
- zľava 20% za každý nedodaný report z profylaktickej činnosti v príslušnom kalendárnom mesiaci.

Objednávateľ nie je povinný si uplatniť prislúchajúcu výšku zľavy osobitnou výzvou Poskytovateľovi. Nárok Objednávateľa na zľavu v príslušnej výške vzniká automaticky po splnení aspoň jednej z vyššie uvedených podmienok pre jej vznik a Poskytovateľ je vždy povinný zohľadniť výšku zľavy, na ktorú má Objednávateľ nárok, v príslušnej fakturácii Paušálnych služieb. Celková výška zľavy sa vypočíta ako súčet jednotlivých zliav, na ktoré vznikne Objednávateľovi nárok za príslušný kalendárny mesiac; celková výška zľavy z mesačnej ceny Paušálnych služieb je maximálne 100 % mesačnej ceny Paušálnych služieb.

2. Vykonanie pravidelnej profylaktiky na 2 týždennej báze

Prostredníctvom tejto podpornej činnosti zabezpečuje Poskytovateľ aj pravidelnú profylaktiku prostredí a Systému na 2 týždňovej báze. Ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované / schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje Incidenty a Problémy. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Problémov navrhne Poskytovateľ počas poskytovania služby, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení.

Rozsah profylaktických činnosti a postupov pre jej vykonanie je určený v prevádzkovej dokumentácii k Systému. Pozostáva najmä z týchto činností a výstupov:

- **Report**: Poskytovateľ je povinný pravidelne dodať Objednávateľovi k 15. a k poslednému dňu kalendárneho mesiaca prostredníctvom e-mailu alebo IS CSM. Minimálne obsahové náležitosti sú definované v časti 1. písm. e) „Report (výkaz) k poskytnutým službám“ tejto **Prílohy č. 1**,
- **Výstup**: ako podklad pre zostavenie reportu z profylaktickej činnosti môže byť jeden alebo viac dokumentov. Výstup obsahuje minimálne tieto náležitosti:

  a) Osoby, ktoré vykonali profylaktiku,

  b) Obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon profylaktiky,

  c) Zoznam kontrolovaných častí Systému vo forme checklistu, ktorý obsahuje minimálne:

     i. názov kontrolovanej časti Systému s identifikáciou prostredia Objednávateľa,

     ii. identifikátor prevádzkového postupu z prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môže doplniť/upresniť prevádzkový postup, pokiaľ je zistený nesúlad),

     iii. forma vykonania činnosti (napr. TEST/Overenie prevádzkového postupu/Vizuálna kontrola/...),

     iv. zistený stav – je skutočný stav zmeraný/zistený a dostatočne popísaný kontrolovanej časti systému počas vykonania profylaktiky,

     v. limitná hodnota – je maximálna prípustná hodnota/opísaný stav kontrolovanej časti správania sa Systému, ktorá/ý umožňuje správnu prevádzku Systému. Limitné hodnoty sú súčasťou aj prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môžu doplniť/upresniť),

     vi. prekročené alebo kritické limitné stavy/správanie sa Systému budú farebne odlíšené,

     vii. označenie, či je alebo nie je vyhodnotené správanie sa časti Systému za kritické

     viii. odkaz na zdroj (podklad pre vykonanie profylaktiky, napr. logy, výpis chybových hlásení z databázy, schedulované procesy, zdroj pre zmerané výkonnostné parametre ..),

     ix. sumarizáciu kontrolovanej časti Systému, ktorý obsahuje najmä:

        - upozornenia na možné zlepšenia a úpravy alebo zmeny Systému,

        - zoznam zaevidovaných incidentov do IS CSM Poskytovateľom vzniknutých počas výkonu Profylaktiky,

        - identifikované abnormálne stavy alebo správanie sa častí Systému, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku akýchkoľvek Incidentov alebo Bezpečnostných incidentov,

        - zoznam identifikátorov tých prevádzkových postupov z prevádzkovej dokumentácie, ktorých sa dotkla zmena počas výkonu Profylaktiky,

- zoznam doplnených nových prevádzkových postupov s identifikátorom ktoré boli doplnené počas výkonu Profylaktiky.

3. Drobné požiadavky na zmenu

Drobné požiadavky na zmenu (najmä ak ich realizácia neznesie odklad spôsobený dodržaním predpísaného administratívneho postupu objednávania a schvaľovania) sú po odsúhlasení zo strany oprávnenej osoby Objednávateľa v rozsahu jednotlivej zmeny s náročnosťou do 10 MD a celkovým rozsahom v rámci kalendárneho mesiaca do 30 MD zahrnuté v paušálnej mesačnej odmene Poskytovateľa v rámci činností prevádzky Systému a ich čerpanie je zo strany Poskytovateľa vykazované Objednávateľovi v rámci mesačných výkazov vykonaných činností. Objednávateľ má právo prenosu nevyčerpanej časti drobných požiadaviek na zmenu, ktoré sú zahrnuté v mesačných paušáloch, z mesiaca na mesiac v rámci kalendárneho roka. Na požiadavky na zmeny nad vyššie uvedený rámec sa vzťahuje povinnosť ich plánovania a objednávania v súlade s postupom pre Objednávkové služby.

4. Spôsob realizácie plnenia služieb Poskytovateľom

Poskytovateľ je povinný poskytovať predmetné služby v mieste poskytovania Služieb podľa článku 4. tejto Zmluvy.

Ak Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi vzdialený prístup do Systému bude Poskytovateľovi umožnený tento prístup v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných informačných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

Ak nebude služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá v sídle Objednávateľa. Nevyhnutne potrebný čas, ktorý Poskytovateľ (osoby poverené Poskytovateľom poskytnutím služby) vynaloží na presun na miesto sídla Objednávateľa, sa do plynutia časových lehôt služby nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predlžené; pre vylúčenie pochybností, uvedené neplatí pre lehotu reagovania na nahlásený Incident/Problém. Nevyhnutne potrebný čas na presun Poskytovateľa do miesta sídla Objednávateľa, o ktorý je možné predĺžiť dohodnuté časové lehoty (lehota náhradného riešenia, lehota trvalého vyriešenia), nesmie presiahnuť 6 hodín.

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

Prostredníctvom Objednávkových služieb zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadaviek Objednávateľa rozvoj Systému prostredníctvom zmien Systému (ďalej aj len „**Požiadavka na zmenu**"). Objednávkové služby zahŕňajú zmeny funkčnosti Systému, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení Systému, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k Systému Objednávateľa na základe týchto zmien. Výstupy služieb musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami aplikačného vybavenia Systému.

1. Spôsob elektronickej komunikácie:

- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) s prílohou formulára pre Objednávkové služby.
- Prostredníctvom IS CSM Objednávateľa (preferovaný variant), ktorého súčasťou je formulár pre Objednávkové služby.

Nižšie uvedený zoznam činností si vyhradzuje Objednávateľ upraviť podľa nastavených procesov prostredníctvom IS CSM, ktoré sú prispôsobované k efektívnemu riadeniu procesov podľa potrieb Objednávateľa.

2. Zoznam činností:

1) Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu

a) Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár podľa prílohy č. 3 tejto Zmluvy, prostredníctvom ktorého Objednávateľ špecifikuje rozsah zmien Systému.

b) Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi oboznámenie sa s požiadavkami a navrhne časový harmonogram pre vypracovanie činnosti č. 2) Vypracovanie Analýzy dopadov a cenovej ponuky. Poskytovateľ má právo požiadať Objednávateľa o doplnenie informácii slúžiacich k úplnému porozumeniu Požiadaviek na zmenu počas lehoty stanovenej pre činnosť č. 1. Lehota pre činnosť č. 1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu je 5 pracovných dní.

c) Predpokladom pre zahájenie činnosti č. 2) je odsúhlasenie činnosti č. 1) Objednávateľom.

2) Vypracovanie a schválenie Analýzy dopadov a cenovej ponuky

a) Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného formulára pre Objednávkové služby Poskytovateľ doplní formulár pre Objednávkové služby podľa Prílohy č. 3 Zmluvy, ktorý Poskytovateľ doručí podľa dohodnutého harmonogramu v rámci činnosti č. 1 Objednávateľovi a ktorý bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov, cenovej ponuky a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov a ostatných požadovaných vyplnení určených podľa Prílohy č. 3 pre Poskytovateľa.

b) Po doručení formulára Objednávateľovi je Objednávateľ povinný zapísať pripomienky do formulára a doručiť ich v lehote **do 10 pracovných dní** odo dňa doručenia formulára Objednávateľovi alebo v rovnakej lehote schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku vyplývajúce z doručeného formuláru bez výhrad. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa v plnom rozsahu a bez výhrad a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaní Objednávkových služieb.

c) Poskytovateľ je povinný **do 10 pracovných dní** pripomienky odborne posúdiť a upraviť Analýzu dopadov a cenovú ponuku v súlade so vznesenými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámi Objednávateľovi aj s príslušným odôvodnením, v ktorom náležite preukáže rozpor pripomienky s konkrétnou Požiadavkou na zmenu alebo inú relevantnú skutočnosť, ktorá odôvodňuje nezapracovanie pripomienky Objednávateľa.

d) Objednávateľ je povinný **do 7 pracovných** dní od dodania Analýzy dopadov a cenovej ponuky po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a schváliť Analýzu dopadov a cenovú ponuku alebo v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi; v prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Analýza dopadov a cenová ponuka za schválenú zo strany Objednávateľa a slúži ako podklad pre rozhodnutie Riadiaceho výboru k objednaní Objednávkových služieb.

e) Po schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky predloží Objednávateľ Analýzu dopadov a cenovú ponuku na schválenie Riadiacemu výboru.

f) Ak nedôjde k schváleniu Analýzy dopadov a cenovej ponuky postupom podľa tohto bodu činnosti č. 2 , o ďalšom postupe záväzne rozhodne Riadiaci výbor.

3) Objednanie realizácie Objednávkových služieb

a) Objednávka realizácie Objednávkových služieb je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia Riadiaceho výboru o schválení Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom.

b) Objednávateľ je oprávnený doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku najneskôr do 3 mesiacov odo dňa schválenia Analýzy dopadov a cenovej ponuky Riadiacim výborom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

4) Realizácia Objednávkových služieb

a) K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení písomnej objednávky podpísanej štatutárnym zástupcom Objednávateľa, súčasťou ktorej je kópia schváleného výstupu z činnosti č. 2.

b) Objednávateľ a Poskytovateľ určia kontaktné osoby zodpovedné za realizáciu Požiadavky na zmenu.

c) Poskytovateľ navrhne detailný plán realizácie Požiadavky na zmenu s definovaním vlastníkov jednotlivých plnení, vrátane definovania požiadaviek na súčinnosť Objednávateľa a s návrhom termínov jednotlivých plnení úloh. Objednávateľ schvaľuje detailný plán realizácie.

d) Poskytovateľ pravidelne raz týždenne poskytuje odpočet plnenia realizácie zmeny podľa odsúhlaseného detailného plánu realizácie zmeny Objednávateľom.

5) Otestovanie zmeny Poskytovateľom

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

6) Akceptovanie Objednávkových služieb

a) Akceptácia Objednávkových služieb sa riadi ustanoveniami článku 6. tejto Zmluvy.
b) Limity Defektov pre akceptáciu Objednávkovej služby:

Kategória Defektu	Popis	Povolený počet Defektov
Kritický	Defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie.	0
Normálny	Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie.	3

7) Zmenové príručky a dokumentácia

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

8) Školenie

a) V prípade potreby resp. rozsiahlejších zmien v Systéme zabezpečí Poskytovateľ v adekvátnom časovom termíne požadované školenia pre Objednávateľa.

9) Eskalačný proces

V prípade ak sa zmluvné strany nedohodnú v činnostiach Objednávkových služieb eskalujú to na Riadiaci výbor.

Tabuľka - Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre Objednávkové služby

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

Tabuľka - Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre Objednávkové služby

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa

V prípade, ak Objednávateľ zruší realizáciu Požiadavky na zmenu na základe Objednávky, zaväzuje sa uhradiť Poskytovateľovi cenu úmernú do vtedy vynaloženej prácnosti a rozsahu plnení, ako aj nahradiť náklady, ktoré musel Poskytovateľ vynaložiť v dôsledku zrušenia zmenového konania Objednávateľom.

Príloha č. 3: Formulár pre Objednávkové služby

FORMULÁR PRE OBJEDNÁVKOVÉ SLUŽBY

Základné informácie

Názov domény:	**ESO1-D**		
Modul / Časť:		Termín na PROD (T):	
Vlastník zmeny Objednávateľ: Poskytovateľ:		Verzia dokumentu:	1.0
Hlavný Analytik Objednávateľ: Poskytovateľ:		Dátum verzie:	
Hlavný Architekt Objednávateľ: Poskytovateľ:		Hlavný Tester Objednávateľ: Poskytovateľ:	

Distribučný zoznam

Od	Funkcia	Dátum	Telefón / E-mail

Komu	Akcia*	K dátumu	Telefón/ E-mail

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

História verzií

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

ÚČEL DOKUMENTU

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

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

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

Ak nie je nižšie v definovaní požiadaviek uvedené inak, riešenie požiadavky na zmenu musí byť navrhnuté a dodané v súlade s požiadavkami, na základe ktorých bol Systém vytvorený a je prevádzkovaný *(napr. ak Systém má stanovenú výkonnosť pre synchrónne volanie služby s odozvou do 5 sekúnd a v požiadavke*

Objednávateľa na zmenu nie je uvedené inak, tak po nasadení riešenia zmeny na prostredie nemôže dôjsť k presiahnutiu odozvy existujúcich služieb ani novovzniknutých služieb nad 5 sekúnd).

CIEĽ A DÔVODY ZMENY

Cieľom a predmetom zmeny je:

POŽIADAVKY

RQ.1: *Názov požiadavky*

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

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

Prácnosť implementácie RQ.1

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

RQ.2: *Názov požiadavky*

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

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

Prácnosť implementácie RQ.2

ID	Popis aktivity	A	I	T	Sec	PM	Celkom za Aktivitu
1	Analýza požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ						
2	Implementácia riešenia						
3	Nasadenie do UAT a podpora pri testovaní						
4	Zapracovanie pripomienok						

ID	Popis aktivity	A	I	T	Sec	PM	Celkom za Aktivitu
5	Príprava balíčka na PROD						
6	Súčinnosť pri nasadení na PROD						
7							
Spolu za požiadavku							

Implementačné pravidlá - doplní Objednávateľ

- Objednávateľ uvedie zoznam pravidiel, ktoré požaduje od Poskytovateľa

AKCEPTAČNÉ KRITÉRIÁ

Doplní Objednávateľ:

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

ID	Popis Akceptačného kritéria	Kritický defekt	Normálny defekt	Platí pre RQ	Tolerancia
AC.1	Počet chýb identifikovaných pri funkčných testoch – splnenie minimálneho rozsahu očakávaných výstupov	0	0		Žiadna
AC.2	Požadované parametrické nastavenie je plne funkčné a otestované	0	1		Žiadna
AC.3	Zápis, validácia dát a odpoveď cez nevizuálne služby a generovanie odpovede pre IS PZS prebehne do 2 sekúnd	0	0		Žiadna
AC.4	Odozva UI bude maximálne 2 sekundy pre 80% meraných prípadov (test preukáže Poskytovateľ demonštráciou na minimálne 1000 volaniach)	0	1		Žiadna
AC.5	Systém dokáže spracovať paralelne 300 súčasných vizuálnych aj nevizuálnych volaní za jednu minútu	0	0		Žiadna
AC.6	Integračné testovanie funkcionalít je úspešné a zdokumentované (zápis, video)	0	1		Žiadna
AC.7					

Legenda:

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

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

MIMO ROZSAHU POŽIADAVKY

Doplní Poskytovateľ:

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

ROZDELENIE POŽIADAVIEK DO REALIZAČNÝCH FÁZ

Doplní Objednávateľ:

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

HARMONOGRAM REALIZÁCIE DODÁVKY

Doplní Poskytovateľ:

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

PRÁCNOSŤ PODĽA POŽIADAVIEK A CENOVÁ PONUKA

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

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

DOPADY

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

- Architektúra
- Integrácia na externé IS
- Overenie zhody
- Infraštruktúra
- Výkonnosť
- Prevádzka
- Dokumentácia pre používateľa alebo cieľovú skupinu
- Bezpečnosť
- Deployment/DevOps
- Legislatíva
- PR
- Iné v závislosti od charakteru zmeny

ROZHODNUTIA

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

ID	Dátum	Zodpovedný	Popis rozhodnutia	Dopad na RQ
1				
2				
3				

RIZIKÁ

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

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

POŽIADAVKY NA SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

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

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

PRÍLOHY A ODKAZY NA SÚVISIACE DOKUMENTY

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

PRIPOMIENKY A SPÔSOB ZAPRACOVANIA

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

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

Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov

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

Príloha č. 5: Štatút Riadiaceho výboru

ŠTATÚT

Riadiaceho výboru projektu

Zabezpečenie efektívneho používania služieb ESO1 poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti na celom území SR (projekt ESO1-D)

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Riadiaci výbor je orgán zriadený Generálnym riaditeľom NCZI (ďalej len „GR NCZI") ako konečným prijímateľom v rámci implementácie projektu „Zabezpečenie efektívneho používania služieb ESO1 poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti na celom území SR (projekt ESO1-D)" (ďalej len „Projekt"), podporeného cez Operačný program Integrovaná infraštruktúra 2014 – 2020 (ďalej len „OPII").

2. Riadiaci výbor sa zriaďuje ako najvyšší riadiaci orgán na účely realizácie Projektu na základe schválenej Štúdie uskutočniteľnosti SU-MD-127 zo dňa 17.12.2018 a Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku č. Z311071U835 zo dňa 16.10.2019.

3. Riadiaci výbor sa zriaďuje najneskôr pred začatím iniciačnej fázy, Riadiaci výbor zmenovej požiadavky sa nevytvára, ak sa zmenová požiadavka týka úpravy informačnej technológie, ktorá má zriadený Riadiaci výbor.

4. Štatút Riadiaceho výboru (ďalej len „Štatút") upravuje najmä jeho pôsobnosť, úlohy, zloženie, zasadnutie a hlasovanie.

Článok 2

Pôsobnosť a úlohy Riadiaceho výboru

1. Základnou úlohou Riadiaceho výboru je najmä:
   a) priebežné a záverečné schválenie manažérskych produktov a špecializovaných produktov,
   b) základné rozhodnutia v projekte, najmä rozhodnutia o rozsahu, rozpočte a harmonograme projektu,
   c) zabezpečenie finančných zdrojov a schvaľovanie zmien financovania projektu,
   d) priebežnú kontrolu aktualizácie zdôvodnenia projektu po ukončení každej fázy projektu,
   e) dodržanie bezpečnostných štandardov, štandardov informačných technológií verejnej správy a dodržanie legislatívy v oblasti ochrany osobných údajov[2]) pri realizácii projektu,
   f) pravidelnú kontrolu projektového manažéra NCZI, činnosti projektového tímu a riadenia projektovej podpory projektu,
   g) priebežnú kontrolu a pravidelné vyhodnotenie dosahovania určených merateľných ukazovateľov,
   h) schválenie požiadaviek na zmenu alebo odchýlky od špecifikácie a zadania projektu,
   i) schválenie obsahov manažérskych produktov, ktoré sú vstupom do Verejného obstarávania,
   j) schválenie prechodu do nasledujúcej fázy alebo etapy projektu,
   k) zabezpečenie dodržania princípov hospodárnosti, efektívnosti, účinnosti a účelnosti využívania verejných prostriedkov aj pri tvorbe, modernizácii, úprave a rozvoji informačných technológií verejnej správy, ktorú zabezpečuje riadiaci výbor projektu v čase realizácie projektu, ako aj v čase správy a prevádzky informačného systému, ktorý je v rámci projektu vytvorený,
   l) prerokovanie a rozhodovanie o problémoch eskalovaných z nižšieho stupňa riadenia projektu
   m) akceptácia a schvaľovanie Výstupov Etáp pre jednotlivé Časti Diela v rámci príslušného Vydania a celkového Diela,
   n) schvaľovanie Stratégie testovania, Plánu testovania a Testovacích scenárov finálnych testov pre otestovanie plnej funkcionality riešenia,
   o) posudzovanie, ktorá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za vzniknutú vadu časti Diela alebo Diela pri nezhode Zmluvných strán,
   p) schválenie dodatku alebo zmeny Zmluvy s Dodávateľom,
   q) schválenie zmien Štatútu,
   r) rozhodovanie o nevhodnosti pokynov zo strany Objednávateľa.

2. Riadiaci výbor projektu na hospodárne, efektívne a účelné využívanie finančných prostriedkov môže prispôsobiť štandardy projektového riadenia na realizovaný projekt tak, že môže:
   s) schváliť realizáciu jednotlivých manažérskych alebo špecializovaných produktov ich vzájomným zlúčením do jedného súborného manažérskeho produktu alebo špecializovaného produktu,
   t) modifikovať počet a označenie etáp realizačnej fázy projektu podľa potrieb projektu,
   u) zlúčiť rozsah a opisy manažérskych produktov,
   v) zlúčiť rozsah a opisy špecializovaných produktov,
   w) modifikovať projektové roly a pozície s ohľadom na individuálne schopnosti s tým, že:
      i. pri veľkých projektoch je každá projektová rola podľa Vyhlášky č. 85/2020 Z. z., § 6 ods. 3 písm. e) druhého bodu zastúpená aspoň jednou osobou,

[2] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov), zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

ii. pri ostatných projektoch je projektový tím zastúpený aspoň dvoma osobami, z ktorých jedna osoba je vždy kľúčový používateľ, a
iii. projektovú rolu projektového manažéra nie je možné zlúčiť s inou projektovou rolou,
iv. zlúčiť zodpovednosť za vykonanie aktivity,
v. posúdiť a schváliť spôsob realizácie projektu a to podľa potreby daného projektu, pričom zachová súlad s metodikou PRINCE2, so zohľadnením špecifík elektronického zdravotníctva príp. iných osobitostí a platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Článok 3

Zloženie Riadiaceho výboru

(1) Riadiaci výbor má **minimálne 4 členov**, vrátane predsedu Riadiaceho výboru (ďalej len „predseda").

(2) Riadiaci výbor projektu tvorí:
a) **predseda Riadiaceho výboru**,
b) **podpredseda Riadiaceho výboru,**
c) **vlastník alebo vlastníci procesov NCZI** (biznis vlastník) alebo nimi poverený zástupca alebo zástupcovia,
d) **zástupcu kľúčových používateľov** (end user),
e) zástupcu Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky (ďalej „MIRRI SR"),
f) zástupca za Dodávateľa v zmysle Zmluvy o Dielo s Dodávateľom (ďalej "Dodávateľ"),
g) projektový manažér prijímateľa NFP.

(3) Väčšina členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom sú osoby navrhnuté NCZI a zastupujú záujmy NCZI,

(4) Všetci členovia Riadiaceho výboru majú rovnaké hlasovacie právo s výnimkou zástupcu za MIRRI SR, zástupcu za Dodávateľa v zmysle Zmluvy o Dielo s Dodávateľom a Projektového manažéra prijímateľa NFP, ktorí sú bez hlasovacieho práva.

Článok 4

Určenie zodpovednosti členov Riadiaceho výboru

1. Hlavným záujmom a zodpovednosťou predsedu Riadiaceho výboru projektu je:
a) zastupovať záujmy NCZI v projekte,
b) kontrolovať súlad projektu a projektových cieľov so strategickými cieľmi NZCI,
c) zabezpečiť a udržať finančné krytie (rozpočet) realizácie projektu,
d) zabezpečiť nákladovo prijateľný prístup v projekte.

2. Hlavným záujmom a zodpovednosťou zástupcu vlastníka procesu NCZI (biznis vlastník) alebo vlastníkov procesov NCZI je:
a) schválenie funkčných a technických požiadaviek, potreby, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu,
b) kontrolovanie plnenia očakávaní na kvalitu projektu, kritérií kvality projektových produktov, prínosov pre koncových používateľov a požiadaviek na bezpečnosť,
c) kontrolovanie plnenia merateľných výkonnostných ukazovateľov projektov a prvkov,
d) schválenie akceptačných kritérií,
e) akceptáciu rozsahu a kvality dodávaných projektových výstupov pri dosiahnutí platobných míľnikov,
f) odsúhlasenie spustenia výstupov projektu do produkčnej prevádzky,
g) dostupnosť ľudských zdrojov alokovaných na realizáciu projektu.

3. Hlavným záujmom a zodpovednosťou zástupcu kľúčových používateľov (end user), ktorí reprezentuje záujmy budúcich používateľov projektových produktov alebo projektových výstupov je:
a) návrh a špecifikáciu funkčných a technických požiadaviek, potreby, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu, požiadaviek koncových používateľov na prínos systému a požiadaviek na bezpečnosť,
b) návrh a definovanie akceptačných kritérií,
c) akceptačné testovanie a návrh na akceptáciu projektových produktov alebo projektových výstupov a návrh na spustenie do produkčnej prevádzky,
d) predkladanie požiadaviek na zmenu funkcionalít produktov,.

4. Hlavným záujmom a zodpovednosťou zástupcu Dodávateľa je:
a) návrh riešenia, vytvorenie, vývoj, implementáciu, otestovanie a nasadenie projektových produktov,
b) splnenie požiadaviek objednávateľa na projektové produkty alebo projektové výstupy,
c) určenie projektového manažéra za Dodávateľa predložením návrhu predsedovi riadiaceho výboru projektu; projektový manažér za Dodávateľa zodpovedá za plnenie a dodávku predmetu projektu v zmluvne dohodnutom rozsahu, čase, kvalite a nákladoch,

5. Právo zúčastňovať sa na zasadnutiach Riadiaceho výboru v pozícii pozorovateľa majú zástupcovia Riadiaceho orgánu v rámci OPII Prioritná os 7, Sprostredkovateľského orgánu v rámci OPII Prioritná os 7 a iné subjekty prizvané členmi Riadiaceho výboru.

6. Na rokovanie Riadiaceho výboru môžu byť v prípade potreby prizvaní aj iný účastníci tak zo strany Interného projektového tímu NCZI alebo za stranu Dodávateľa.

7. Riadiaci výbor je riadený predsedom, ktorým je zástupca NCZI. V prípade neprítomnosti predsedu na zasadnutí Riadiaceho výboru, predseda musí na toto konkrétne zasadnutie písomne delegovať svoju funkciu v rozsahu svojich práv a povinností formou splnomocnenia na zástupcu, ktorým môže byť aj iný člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom.

8. Členov Riadiaceho výboru menuje GR NCZI. Predseda odovzdá každému členovi Riadiaceho výboru menovací dekrét.

9. Asistenta projektového manažéra navrhuje Projektový manažér a menuje GR NCZI. Asistent projektového manažéra nemá hlasovacie právo a nie je členom Riadiaceho výboru. Asistent projektového manažéra sa bude zúčastňovať na zasadnutiach Riadiaceho výboru za účelom administratívnych potrieb, zvolávaní zasadnutí, zapisovaní a iných pomocných úkonov.

10. Členstvo a pôsobnosť člena v Riadiacom výbore zaniká:
    a) odvolaním člena zo strany inštitúcie, ktorá člena Riadiaceho výboru navrhla – dňom doručenia písomného odvolania člena,
    b) vzdaním sa členstva – dňom doručenia písomného oznámenia člena o vzdaní sa členstva v Riadiacom výbore GR NCZI,
    c) smrťou člena alebo jeho vyhlásením za mŕtveho,
    d) ukončením pracovného pomeru,
    e) zánikom Riadiaceho výboru.

11. V prípade zániku členstva niektorého člena Riadiaceho výboru vymenuje GR NCZI nového člena Riadiaceho výboru na návrh dotknutej inštitúcie primerane podľa ustanovení tohto článku Štatútu, a to najneskôr pred uskutočnením najbližšieho zasadnutia Riadiaceho výboru alebo pred uskutočnením najbližšieho dištančného hlasovania.

12. Aktuálny zoznam členov Riadiaceho výboru je vedený NCZI a je sprístupnený na spoločnom zdieľanom projektovom úložisku. Pri zmene člena Riadiaceho výboru, Asistent projektového manažéra tento zoznam upraví, uloží na spoločnom zdieľanom projektovom úložisku a elektronicky o tom informuje všetkých členov Riadiaceho výboru.

Článok 5

Zasadnutie Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor zasadá pravidelne, najmenej jedenkrát za tri (3) po sebe nasledujúce kalendárne mesiace. Zasadnutie Riadiaceho výboru zvoláva predseda. V prípade udalostí osobitného zreteľa môže zasadať Riadiaci výbor formou online zasadnutia.

2. Riadiaci výbor zasadá
    a) ak jeho zasadnutie zvolá predseda. Predseda má právo zvolať zasadnutie Riadiaceho výboru kedykoľvek, podľa potreby,
    b) ak o to požiada ľubovoľný člen Riadiaceho výboru a predseda predloženú žiadosť schváli,
    c) ak sa členovia Riadiaceho výboru na zasadnutí dohodnú na zvolaní nasledujúceho zasadnutia. Na zvolanie zasadnutia Riadiaceho výboru dohodou je potrebný súhlas nadpolovičnej väčšiny členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom.

3. Ak je Riadiaci výbor zvolaný podľa článku 5 bod 1 a 2 tohto Štatútu, Asistent projektového manažéra informuje o termíne zasadnutia a o navrhovanom programe všetkých členov Riadiaceho výboru a v prípade potreby aj osoby podľa článku 4 bod 7 tohto Štatútu, a to formou písomnej alebo elektronickej pozvánky, v lehote minimálne 3 pracovné dni pred termínom zasadnutia Riadiaceho výboru. Asistent projektového manažéra priloží k pozvánke aj všetky potrebné súvisiace pracovné materiály alebo adresu, na ktorých sú sprístupnené.

4. Zasadnutie Riadiaceho výboru vedie predseda, prípadne ním určený zástupca, na ktorého predseda na dané zasadnutie písomne delegoval svoju funkciu, alebo ten člen Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru.

Článok 6
Hlasovanie Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor je uznášaniaschopný za účasti minimálne nadpolovičnej väčšiny členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom, a to ich fyzickou účasťou alebo účasťou zástupcu člena Riadiaceho výboru s písomným splnomocnením.

2. Zmena Štatútu podľa článku 2, bod 1. tohto Štatútu musí byť odsúhlasená všetkými členmi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom.

3. Závery zo zasadnutia Riadiaceho výboru a jednotlivé body zo zasadnutia Riadiaceho výboru sa prijímajú súhlasným hlasovaním nadpolovičnej väčšiny prítomných členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom. **Hlas predsedu má v prípade rovnosti hlasov hodnotu dvoch hlasov.**

4. Nezúčastnený člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom môže využiť svoje hlasovacie právo prostredníctvom splnomocneného zástupcu. Splnomocnený zástupca môže byť aj iný člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom; takýto splnomocnený zástupca má potom pri hlasovaní svoj hlas a hlas udelený na základe splnomocnenia. Toto splnomocnenie a hlasovacie právo musí byť udelené písomne a musí byť prílohou záznamu z príslušného zasadnutia Riadiaceho výboru. V prípade, ak predseda písomne deleguje svoju funkciu na ním určeného zástupcu na konkrétne zasadnutie Riadiaceho výboru, hodnota dvoch hlasov predsedu v prípade rovnosti hlasov v súlade s bodom 3 tohto článku zostáva zachovaná.

5. Hlasovanie je možné vykonať aj dištančne. Dištančné hlasovanie sa riadi nasledovnými princípmi:
   a) dištančné hlasovanie môže u Asistenta projektového manažéra iniciovať predseda,
   b) Asistent projektového manažéra v lehote najneskôr do 3 pracovných dní pred termínom, v ktorom je potrebné dištančne hlasovať, zašle členom Riadiaceho výboru s hlasovacím právom alebo ich splnomocneným zástupcom, výzvu na dištančné hlasovanie, pracovné materiály, spolu s výzvou na vyjadrenie schválil/ neschválil/ zdržal sa,
   c) žiadosť o dištančné hlasovanie musí byť písomne alebo elektronicky doručená každému členovi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom alebo jeho splnomocnenému zástupcovi,
   d) pravidlá dištančného hlasovania sa primerane riadia bodmi 1 až 4 tohto článku,
   e) ak sa člen s hlasovacím právom nezúčastní hlasovania osobne alebo prostredníctvom splnomocneného zástupcu do oznámeného termínu, má sa za to, že sa zdržal hlasovania,
   f) výsledky hlasovania musia byť písomne alebo elektronicky doručené každému členovi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom alebo jeho splnomocnenému zástupcovi.

6. Každý člen s hlasovacím právom alebo jeho splnomocnený zástupca má v odôvodnených prípadoch právo požiadať o predĺženie lehoty stanovenej na dištančné hlasovanie. O podanej žiadosti rozhoduje predseda. V prípade schválenia žiadosti Asistent projektového manažéra zašle elektronicky informáciu o novom termíne, do ktorého je potrebné dištančne hlasovať všetkým členom Riadiaceho výboru s hlasovacím právom, prípadne ich splnomocneným zástupcom.

Článok 7
Dokumentácia

1. Hlavné dokumenty spojené s činnosťou Riadiaceho výboru sú program zasadnutia, pracovný materiál a záznam zo zasadnutia Riadiaceho výboru, ktorého prílohou musí byť aj prezenčná listina, prípadne aj písomné splnomocnenia členov Riadiaceho výboru.

2. Návrh programu zasadnutia a zaradenie pracovného materiálu na zasadnutie dohodnú predseda a člen Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru.

3. Program zasadnutia a pracovné materiály Riadiaceho výboru distribuuje Asistent projektového manažéra na základe podkladov a inštrukcií predsedu alebo toho člena Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru. Asistent projektového manažéra zabezpečí ich distribúciu členom Riadiaceho výboru najneskôr 3 pracovné dni pred zasadnutím Riadiaceho výboru. Za vecnú správnosť distribuovaného materiálu zodpovedá člen Riadiaceho výboru, ktorý ho predkladá.

4. Záznam zo zasadnutia Riadiaceho výboru vypracuje Asistent projektového manažéra spravidla do 3 pracovných dní od dňa zasadnutia Riadiaceho výboru a zašle ho na pripomienkovanie všetkým fyzicky zúčastneným členom Riadiaceho výboru

a zúčastneným splnomocneným zástupcom členov Riadiaceho výboru. Finálny záznam schvaľuje a podpisuje predseda Riadiaceho výboru.

5. Asistent projektového manažéra zabezpečí distribúciu finálneho schváleného a podpísaného záznamu všetkým členom Riadiaceho výboru a ich splnomocneným zástupcom elektronickou formou a/alebo sprístupnením na spoločnom zdieľanom projektovom úložisku o čom ich elektronicky informuje.

6. Asistent projektového manažéra do 3 pracovných dní od dňa zasadnutia Riadiaceho výboru zabezpečí zverejnenie zápisov z Riadiacich výborov projektu a schvaľovaných projektových (manažérskych a špecializovaných) výstupov vo verejnej časti centrálneho metainformačného systému verejnej správy.

Článok 8

Práva a povinnosti členov Riadiaceho výboru

1. V prípade, že sa člen Riadiaceho výboru nemôže zúčastniť zasadnutia alebo dištančného hlasovania, môže sa nechať zastupovať inou fyzickou osobou na základe písomného splnomocnenia. Splnomocnený zástupca môže byť aj iný člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom. Splnomocnený zástupca má rovnaké práva a povinnosti ako člen, ktorého zastupuje.

2. Každý člen Riadiaceho výboru ma tieto práva a povinnosti:
   a) právo a povinnosť zúčastňovať sa na zasadnutiach Riadiaceho výboru,
   b) právo uplatniť si pripomienky, podávať podnety alebo vyjadriť sa k pracovnému materiálu predloženému na zasadnutí Riadiaceho výboru alebo v rámci dištančného hlasovania, ak sa jedná o člena Riadiaceho výboru s hlasovacím právom,
   c) právo podávať návrhy a podnety týkajúce sa činnosti Riadiaceho výboru,
   d) právo nahliadať do projektovej dokumentácie,
   e) navrhovať zmeny Štatútu,
   f) iné práva v zmysle tohto Štatútu a Projektového iniciálneho dokumentu (PID).

3. Člen Riadiaceho výboru zachováva mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri výkone svojej funkcie alebo v súvislosti s ňou a ktoré v záujme Riadiaceho výboru nemožno oznamovať tretím osobám, a to aj po ukončení realizácie projektu.

Článok 9

Zánik Riadiaceho výboru

1. Riadiaci výbor zaniká ukončením projektu ESO1-D.

Článok 10

Záverečné ustanovenia

1. Štatút nadobúda účinnosť dňom jeho podpísania štatutárnym zástupcom NCZI.
2. Zmena Štatútu musí byť po jej schválení všetkými členmi Riadiaceho výboru s hlasovacím právom vykonaná formou písomného dodatku, ktorý nadobúda účinnosť dňom jeho podpísania štatutárnym zástupcom NCZI.
3. Štatút a jeho prípadný dodatok je neoddeliteľnou súčasťou projektovej dokumentácie.

Príloha č. 6: Rokovací poriadok Riadiaceho výboru (vzor)

ROKOVACÍ PORIADOK

Riadiaceho výboru pre projekt „Zabezpečenie efektívneho používania služieb ESO1 poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti na celom území (ESO1-D)“ implementovaný v rámci Operačného programu Integrovaná infraštruktúra

Čl. 1
Rokovací poriadok Riadiaceho výboru

(1) Rokovací poriadok upravuje
   a) prípravu, program a priebeh zasadnutia Riadiaceho výboru,
   b) postupy pri realizácii úloh Riadiaceho výboru,
   c) spôsob prijímania rozhodnutí, ich náležitosti a postupy vyhotovovania zápisníc zo zasadnutia Riadiaceho výboru.

(2) Rokovací poriadok Riadiaceho výboru je záväzný pre všetkých členov Riadiaceho výboru, ako aj iné osoby zúčastnené na jeho zasadnutiach.

Čl. 2
Príprava zasadnutia Riadiaceho výboru

(1) Všetky zasadnutia Riadiaceho výboru zvoláva jeho predseda. Prípravu a priebeh zasadnutia výboru zabezpečuje sekretariát Riadiaceho výboru.

(2) Predseda v súvislosti so zvolaním zasadnutia Riadiaceho výboru
   a) určí miesto, dátum a čas konania,
   b) v spolupráci s ostatnými členmi navrhuje program zasadnutia,
   c) v spoluprácu s ostatnými členmi rozhodne o potrebe prizvania ďalších osôb na zasadnutie výboru.

(3) Miesto, dátum a čas konania sa zasadnutia Riadiaceho výboru oznamuje formou písomnej alebo elektronickej pozvánky sekretariát Riadiaceho výboru všetkým jeho členom, pozorovateľom a ďalším prizvaným osobám, a to minimálne tri pracovné dni pred termínom zasadnutia Riadiaceho výboru.

(4) Podkladové materiály, ktoré majú byť predmetom rokovania zasiela sekretariát Riadiaceho výboru všetkým jeho členom najneskôr dva pracovné dni pred termínom zasadnutia Riadiaceho výboru. Členovia sú oprávnení predkladať iniciatívne návrhy týkajúce sa obsahu prerokovávaných otázok v písomnej alebo elektronickej podobe na sekretariát, a to najneskôr jeden pracovný deň pred termínom zasadnutia Riadiaceho výboru.

Čl. 3
Zasadnutia Riadiaceho výboru

(1) Zasadnutia Riadiaceho výboru zvoláva predseda Riadiaceho výboru podľa potreby, minimálne však raz mesačne. Zasadnutia Riadiaceho výboru riadi jeho predseda.

(2) Účasť na zasadnutiach Riadiaceho výboru je pre členov povinná.

(3) Zasadnutia Riadiaceho výboru sú neverejné. Riadiaci výbor je uznášaniaschopný, ak je na zasadnutí prítomná nadpolovičná väčšina všetkých jeho členov.

(4) Riadiaci výbor projektu vždy prizve na svoje zasadnutie oboch projektových manažérov v zmysle „..... (názov zmluvy)“ podpísanej dňa ..... (dátum podpisu) medzi Národným centrom zdravotníckych informácií (ďalej len ako „NCZI“) a spoločnosťou ..... (úplný názov dodávateľa) (ďalej len ako „dodávateľ“).

(5) Zasadnutí Riadiaceho výboru sa môžu zúčastňovať aj pozorovatelia a iné subjekty prizvané NCZI alebo dodávateľom. Pozorovatelia a iné prizvané subjekty nemajú hlasovacie právo.

Čl. 4

Prijímanie rozhodnutí

(1) Riadiaci výbor prijíma svoje závery zo zasadnutia a rozhodnutia formou zápisnice, pričom je potrebný súhlas nadpolovičnej väčšiny jeho členov. Zápisnicu zo zasadnutia Riadiaceho výboru vyhotovuje sekretariát Riadiaceho výboru, a to najneskôr do päť pracovných dní od jeho konania sa.

(2) Zápisnica zo zasadnutia Riadiaceho výboru musí obsahovať najmä
a) zoznam prítomných osôb (podľa prezenčnej listiny);
b) program zasadnutia;
c) miesto a termín konania sa zasadnutia;
d) informáciu o priebehu rokovania, o prijatých uzneseniach a výsledkoch hlasovania;
e) informáciu o osobách, ktoré sa do diskusie zapojili vrátane stručnej informácie o ich príspevku;
f) údaj o tom, kto zápisnicu vyhotovil a schválil.

(3) Zápisnicu zo zasadnutia Riadiaceho výboru predloží sekretariát Riadiaceho výboru na pripomienkovanie členom Riadiaceho výboru. Po prehodnotení pripomienok členov podpisuje záznam zo zasadnutia Riadiaceho výboru predseda Riadiaceho výboru alebo iná osoba ním písomne poverená na jeho zastupovanie.

(4) Zápisnicu zo zasadnutia Riadiaceho výboru doručí sekretariát členom výboru najneskôr do päť pracovných dní odo dňa jej schválenia predsedom Riadiaceho výboru. Zároveň je predseda Riadiaceho výboru povinný informovať generálneho riaditeľa NCZI o uzneseniach Riadiaceho výboru, ak to nie je tá istá osoba.

(5) V naliehavých prípadoch môže predseda Riadiaceho výboru projektu požiadať členov Riadiaceho výboru projektu, aby o návrhu rozhodnutia rozhodli mimo zasadnutia Riadiaceho výboru projektu – rozhodovanie per rollam.
Spôsob a podmienky rozhodovania Per rollam sú nasledovné:

1. Vedenie projektu predloží návrh rozhodnutia Predsedovi Riadiaceho výboru projektu písomnou formou (e-mailom alebo písomne).
2. Predseda Riadiaceho výboru projektu doručí do 1 pracovného dňa návrh rozhodnutia elektronickou formou všetkým členom Riadiaceho výboru projektu a to prostredníctvom projektového manažéra.
3. Členovia Riadiaceho výboru projektu sa k návrhu rozhodnutia vyjadria do 4 pracovných dní od doručenia návrhu rozhodnutia. Člen Riadiaceho výboru projektu vyjadrí súhlasné alebo nesúhlasné stanovisko. V prípade nesúhlasu uvedie stručné zdôvodnenie svojho stanoviska. V prípade

nepredloženia žiadneho stanoviska od jednotlivých členov Riadiaceho výboru projektu v stanovenom termíne, sa toto bude považovať za prejav nesúhlasu s návrhom rozhodnutia.

4. Každý člen Riadiaceho výboru projektu je povinný pri elektronickej komunikácii (email) vždy pri svojej odpovedi zadať „Odpovedať všetkým“, t.j. touto cestou zabezpečiť, aby jeho email obdržali všetci členovia Riadiaceho výboru projektu, a na kópiu emailu uviesť projektového manažéra.
5. Rozhodnutie sa prijme len v prípade, keď nadpolovičný počet členov Riadiaceho výboru projektu zašle súhlasné stanovisko v stanovenej lehote.
6. Po ukončení procesu rozhodovania oznámi predseda Riadiaceho výboru projektu členom Riadiaceho výboru projektu a Vedeniu projektu výsledky hlasovania per rollam a to najneskôr do 3 pracovných dní po ukončení hlasovania. Ak predseda Riadiaceho výboru projektu vydá na základe hlasovania zamietavé stanovisko k predloženému návrhu, zdôvodní toto rozhodnutie a uvedie podmienky, za akých bude stanovisko kladné. Ak predseda Riadiaceho výboru projektu v tejto lehote nevydá stanovisko k predloženému návrhu rozhodnutia, považuje sa to za prijatie (schválenie) návrhu rozhodnutia Vedenia projektu.
7. O rozhodovaní per rollam a jeho výsledku vypracuje projektový manažér zápisnicu v termíne do 2 pracovných dní po ukončení hlasovania a doručí v listinnej forme dodávateľovi.

Čl. 5

Záverečné ustanovenia

(1) Návrh Rokovacieho poriadku Riadiaceho výboru, jeho zmeny a doplnenia vypracúva NCZI, ktoré ich poskytne jednotlivým členom Riadiaceho výboru na pripomienkovanie.

(2) Rokovací poriadok Riadiaceho výboru nadobúda účinnosť dňom podpísania predsedom Riadiaceho výboru.

(3) Zmeny a doplnky Rokovacieho poriadku Riadiaceho výboru musia byť vykonané formou písomného dodatku.

(4) Sekretariát Riadiaceho výboru informuje všetkých jeho členov so zmenami a doplnkami Rokovacieho poriadku Riadiaceho výboru v lehote päť pracovných dní od nadobudnutia ich účinnosti.

Príloha č. 7: Kľúčoví experti

Zoznam kľúčových expertov

Kľúčový expert č. 1 Projektový manažér – 1 osoba

- minimálne päť rokov odbornej praxe v oblasti projektového riadenia IT projektov;
- minimálne tri profesionálne praktické skúsenosti v oblasti riadenia IT projektov v pozícii projektový manažér, expert riadil aspoň v jednom prípade tím projektu IT, ktorého hodnota bola minimálne vo výške 2 000 000 EUR bez DPH (aspoň jedna praktická skúsenosť) a ku ktorému boli následne poskytované služby servisnej podpory;
- platný certifikát PRINCE 2 Practitioner alebo IPMA B na odbornú spôsobilosť pre riadenie projektov alebo ekvivalent daného certifikátu zodpovedajúcej úrovne vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou.

Kľúčový expert č. 2 Hlavný SW analytik – 1 osoba

- minimálne päť rokov odbornej praxe v oblasti SW analýzy a modelovania informačných systémov;
- minimálne tri profesionálne praktické skúsenosti v oblasti SW analýzy a modelovania informačných systémov v pozícii SW analytik, pričom min. jedna táto profesionálna praktická skúsenosť bola s analýzou informačného systému zameraného na analyzovanie procesov a ich orchestráciu v min. hodnote 2 000 000 EUR bez DPH v IT projekte alebo projekte podporných služieb.
- platný certifikát s minimálnou úrovňou OMG Certified UML (Unified Modeling Language) Intermadiate alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou.

Kľúčový expert č. 3 Hlavný architekt – 1 osoba

- minimálne päť rokov odbornej praxe s vypracovaním návrhu architektúry riešenia informačných systémov;
- minimálne tri profesionálne praktické skúsenosti v oblasti návrhov riešení v oblasti architektúry informačných systémov, pričom aspoň jedna profesionálna skúsenosť bola spojená s návrhom integrácie na centrálne informačné systémy v IT projekte alebo projekte podporných služieb
- platný certifikát pre oblasť návrhu architektúry IT TOGAF úrovne Certified alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou;
- platný certifikát s minimálnou úrovňou Archimate Certified alebo ekvivalent daného certifikátu;

Kľúčový expert č. 4 Hlavný vývojár – 1 osoba

- minimálne päť rokov odbornej praxe v oblasti návrhu a vývoja komplexných informačných systémov;
- minimálne tri profesionálne praktické skúsenosti v oblasti návrhu a vývoja informačných systémov, pričom aspoň jedna praktická skúsenosť sa týkala informačného systému pokrývajúceho komplexný business proces zákazníka (pre vylúčenie pochybností sa komplexným business procesom myslí taký proces, ktorý integruje s minimálne jedným ďalším business procesom a automatizovane komunikuje s inými IS prostredníctvom integračnej platformy a zároveň poskytuje automatizovaným rozhraním produkované dáta iným procesom alebo službám);
- platný SOA architect certifikát alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou.

Kľúčový expert č. 5 Hlavný tester – 1 osoba

- minimálne päť rokov odbornej praxe v oblasti testovania informačných systémov;
- minimálne tri profesionálne praktické skúsenosti v oblasti testovania informačných systémov so zameraním na testovanie funkcionalít, výkonnosti, bezpečnosti a použiteľnosti softvérových aplikácií, odhaľovaní vád, tvorbe testovacej stratégie, testovacích scenárov.
- získaný a platný certifikát ISTQB úrovne Advanced alebo ekvivalent daného certifikátu vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou.

Kľúčový expert č. 6 Bezpečnostný expert – 1 osoba

- minimálne päť rokov odbornej praxe v oblasti realizácie bezpečnosti informačných systémov;
- minimálne tri profesionálne praktické skúsenosti v oblasti realizácie bezpečnosti informačných systémov,
- platný certifikát bezpečnostného audítora bezpečnostných štandardov podľa ISO 27001, ktorá potvrdzuje schopnosť komplexne analyzovať, posudzovať a navrhnúť systém riadenia bezpečnostných rizík a úroveň bezpečnostných opatrení, alebo jeho ekvivalent (napr. CISA, ...)

Kľúčový expert č. 7 Špecialista na oblasť vývoja mikrobiologických systémov– 1 osoba

- minimálne päť rokov odbornej praxe v oblasti správy mikrobiologického laboratórneho systému;
- minimálne jedna profesionálna praktická skúsenosť v oblasti vývoja mikrobiologických systémov, napr. práce na návrhu a vývoji mikrobiologického laboratórneho informačného systému, vrátane práce s epidemiologickými hláseniami;
- atestácia z klinickej mikrobiológie.

Kľúčový expert č. 8 Špecialista na oblasť vývoja farmakologických systémov – 1 osoba

- minimálne päť rokov odbornej praxe oblasti klinickej farmakológie;
- minimálne jedna profesionálna praktická skúsenosť v oblasti vývoja farmakologického systému monitorujúceho výskyt a šírenie baktérií v zdravotníckych zariadeniach;
- atestácia z klinickej farmakológie .

Kľúčový expert č. 9 Špecialista na oblasť GDPR – 1 osoba

- minimálne päť rokov odbornej praxe v oblasti ochrany osobných údajov ;
- minimálne jedna profesionálna praktická skúsenosť v oblasti vypracovania komplexnej dokumentácie ochrany osobných údajov pre informačný systém, ktorý spracúva osobné údaje týkajúce sa zdravia;