

# ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI PODPORNÝCH INFORMAČNÝCH SYSTÉMOV eZDRAVIE

uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ust. § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

(ďalej len „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: ....., riaditeľ  
Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica  
IBAN: SK24 8180 0000 0070 0018 5166

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „NCZI“)

a

Poskytovateľom:

Obchodné meno: **[poskytovateľ]**  
Sídlo: [sídlo]  
IČO: [●]  
DIČ: [●]  
IČ DPH: [●]  
V mene ktorého koná: [●]  
Registrácia: [●]  
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 podporných informačných systémov pre podporu riadenia prevádzky informačných systémov NCZI voči používateľom služieb poskytovaných zo strany NCZI. Podpornými informačnými systémami sú: Kontaktné centrum, Service Desk, Umbrella Monitoring, Dynatrace (ďalej spoločne aj len ako „CSM“ alebo „APV“).

- B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj CSM .
- 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 predmetu zákazky s názvom „*Poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky podporných informačných systémov eZdravie*“ vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. ...[●] dňa ..... [●] pod značkou..... [●], ktorej predmetom je poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky podporných informačných systémov (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“).
- D. 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 A SKRATIEK

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

- a) „**APV**“ alebo „**CSM**“ je aplikačné programové vybavenie pozostávajúce z podporných informačných systémov pre podporu riadenia prevádzky informačných systémov NCZI. Podpornými informačnými systémami sú: Kontaktné centrum, Service Desk, Umbrella Monitoring, Dynatrace, ktorých podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Zmluvy.
- b) „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
- c) „**Bezpečnostný incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti APV, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila alebo môže ohroziť 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 Incidente s Prioritou „Urgentná (A/1)“.
- d) „**Človekodenň**“ 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) jednej osoby na strane Poskytovateľa (vrátane Subdodávateľa Poskytovateľa alebo inej tretej osoby na strane Poskytovateľa). Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- f) „**Defekt**“ je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke (vrátane jej príloh) doručenej Poskytovateľovi a/alebo funkčnými špecifikáciami na APV dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom tento nesúlad môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti APV alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením zmenovej požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.
- g) „**DevSecOps**“ je skrátený názov pre developer, security a operations alebo aj automatizovaný devops obohatený o bezpečnostné aspekty a požiadavky. Je súbor procesov medzi vývojom bezpečnosťou a prevádzkou. Vysvetlenie detail vid' [https://en.wikipedia.org/wiki/DevOps#DevSecOps,\\_Shifting\\_Security\\_Left](https://en.wikipedia.org/wiki/DevOps#DevSecOps,_Shifting_Security_Left).
- h) „**Doba odozvy**“ 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 Zmluvy; v prípade ostatných služieb je to čas stanovený pre Poskytovateľa, v rámci ktorého vykoná prevzatie a potvrdenie požiadavky nahlásenej Objednávateľom Poskytovateľovi, príp. ďalšie úkony uvedené v Zmluve a jej prílohách.

- i) **„Doba vyriešenia“** je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému APV alebo jeho časti tak, aby APV Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb je to čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný vyriešiť požiadavku nahlásenú Objednávateľom Poskytovateľovi.
- j) **„Dokumentácia“** je súbor existujúcich aj budúcich dokumentov popisujúcich najmä funkčnosť a vlastnosti APV, jeho doplnení a zmien (úprav), vrátane používateľskej, servisnej, bezpečnostnej a administrátorskej dokumentácie, ich doplnení a zmien realizovaných počas plnenia tejto Zmluvy Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom, ako aj iná dokumentácia ktorá čo i len sčasti súvisí s APV, vrátane jej doplnení a zmien. Do Dokumentácie patrí napr.:
  - i. používateľská príručka k jednotlivým častiam CSM
  - ii. systémová príručka k jednotlivým častiam CSM,
  - iii. analýza rizík, analýza funkčného dopadu,
  - iv. posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov,
  - v. dokumentácia k zdrojovým kódom,
  - vi. dokumentácia (licenčná, používateľská atď.) k štandardným (proprietárnym) softvérovým produktom.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, dokumentácia k APV príkladmo uvedená v tomto ustanovení nepredstavuje zoznam aktuálneho súboru dokumentácie Objednávateľa k APV.
- k) **„Dostupnosť“** alebo **„DIS“** je schopnosť APV vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách dostupného času APV. Parametre Dostupnosti sú uvedené v **Prílohe č. 5** tejto Zmluvy.
- l) **„Dynatrace“** je časť APV, analytický nástroj, ktorý je súčasťou monitoringu dostupnosti služieb poskytovaných NCZI.
- m) **„Fix“** obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.
- n) **„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.
- o) **„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.
- p) **„HotFix“** je urýchlene nasadená oprava Incidentu .
- q) **„GDPR“** je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
- r) **„HW“** znamená hardwarový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.

- s) **„Incident“** je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky APV a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky APV a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
- t) **„Kľúčoví experti“** sú všetky osoby označené Poskytovateľom ako rozhodujúci experti na výkon vybraných odborných činností v rámci plnenia tejto Zmluvy.
- u) **„Komponent“** je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v APV, a ktoré sú doplnením alebo zmenou APV. .
- v) **„Konečné riešenie“** znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti APV ako pred výpadkom (prevádzka APV bola plne obnovená).
- w) **„Kontaktné centrum“** časť APV, ktorá predstavuje jednotný kontaktný prístupový bod pre poskytovanie služieb servisnej podpory národnému zdravotníckemu informačnému systému (NZIS), ktorý umožňuje pacientom, lekárom a iným konzumentom služieb NZIS kontaktovať pracovníkov Call Centra cez hlasový komunikačný kanál (CC), alebo cez elektronický kontaktný formulár (KF) za účelom zadávania a sledovania stavu riešených požiadaviek resp. incidentov.
- x) **„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.
- y) **„Metodika Jednotný dizajn manuál“** je Metodické usmernenie UPVII č. 002089/2018/oLŠISVS-7 zo dňa 11.05.2018, ktorým sa vydáva **„Jednotný dizajn manuál elektronických služieb verejnej správy“**, v platnom znení (dostupné na: <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/oddelenie-behavioralnych-inovacij/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>), resp. metodika a dizajn manuál, ktoré ich nahradia.
- z) **„Metodika Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy“** je metodické usmernenie UPVII dostupné na [https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodick%c3%a9-usmernenie-pre-tvorbu-pou%c5%be%c3%advate%c4%besky-kvalitn%c3%bdch-elektronick%c3%bdch-slu%c5%beieb-verejnej-spr%c3%a1vy\\_v2.pdf](https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodick%c3%a9-usmernenie-pre-tvorbu-pou%c5%be%c3%advate%c4%besky-kvalitn%c3%bdch-elektronick%c3%bdch-slu%c5%beieb-verejnej-spr%c3%a1vy_v2.pdf), v platnom znení resp. metodika (usmernenie), ktoré ju nahradia.
- aa) **„Metodické usmernenie k aplikácii základných princípov pri realizácii projektov IT“** je Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky k aplikácii základných princípov pri realizácii projektov IT financovaných z verejných zdrojov a zdrojov EÚ č. 009417/2021/oSBAA-1 zo dňa 31. marca 2021 (dostupné na: <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- bb) **„Metodické usmernenie o kvalite zdrojových kódov a balíkov softvéru“** Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie č. 024077/2023 zo dňa 05.12.2023 2023 o kvalite zdrojových kódov a balíkov softvéru (dostupné na: <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- cc) **„Metodické usmernenie o zverejňovaní projektovej dokumentácie na portáli Metals“** Metodické usmernenie Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie č. 24769/2023/oSBATA-1 zo 14.12.2023 o zverejňovaní projektovej dokumentácie na portáli

- MetaIS (dostupné na: <https://mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/>) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- dd) „**Metodika zabezpečenia**“ je Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti v platnom znení (dostupné na: <https://www.csirt.gov.sk/metodika-zabezpecenia-ikt.html?csrt=6529846371909271327>) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- ee) „**Národná koncepcia informatizácie verejnej správy**“ znamená dokument Národná koncepcia informatizácie verejnej správy 2021 (dostupná na: <http://informatizacia.sk/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy--2016-/22662s>) v platnom znení, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- ff) „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- gg) „**Občiansky zákonník**“ je zákon č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- hh) „**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- ii) „**Objednávkové služby**“ sú služby rozvoja APV (rozvojové zmeny APV), vrátane migrácie častí APV, ako aj ďalšie služby popísané v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy. Objednávkové služby zahŕňajú najmä zmeny funkčnosti APV, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení APV, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa vrátane migrácie a aktualizáciu príslušnej Dokumentácie k APV Objednávateľa na základe týchto zmien. Výstupy Objednávkových služieb (zmeny APV) musia byť v čase dodania kompatibilné s najnovšími verziami programového vybavenia (operačný systém, databázový server, frameworks a pod.), na ktorom je prevádzkované APV alebo v prípade upgrade by mohlo byť prevádzkované APV.
- jj) „**Paušálne služby**“ sú podporné služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby APV pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky APV Objednávateľa v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami. Špecifikácia Paušálnych služieb je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
- kk) „**Podporné služby**“ alebo „**Služby**“ (jednotlivo „**Služba**“) sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby podľa tejto Zmluvy, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky a údržby APV, služieb rozvoja a zmien funkcionalít APV, prípadne ďalších služieb v súlade s touto Zmluvou. Podrobný popis a dohodnuté parametre cieľových úrovni Podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- ll) „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja APV uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- mm) „**Požiadavka na zmenu**“ alebo „**PNZ**“ (tzv. change request/CR) je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít APV podporujúcich poskytovanie produktov, služieb, žiadosť o zmenu pracovných postupov, migráciu častí APV alebo akúkoľvek inú zmenu funkčnosti, konfigurácie, nastavení APV, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty, resp. existujúce hardvérové vybavenie, dizajnové dokumenty a iné časti riešenia APV dodané na základe predchádzajúcich zmlúv.

- nn) „**Prevádzkový čas služby**“ je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.
- oo) „**Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa**“ je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných Služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v Prílohe č. 1 za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).
- pp) „**Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa**“ je rola oprávnená navrhovať zmeny na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v Prílohe č. 1 za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).
- qq) „**Priorita**“ je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje požadovaný cieľový čas vyriešenia Incidentu/Problému; v prípade ostatných služieb Priorita popisuje relatívnu dôležitosť služby založenú na dopade a naliehavosti jej poskytnutia. Pre účely identifikácie relatívnej dôležitosti Incidentu/Problému sa rozlišuje:
- i. Priorita „**NÍZKA (C/3)**“, resp. bežná chyba/vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „**STREDNÁ**“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionálnosť tohto modulu nemá významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa alebo ide o vadu modulu APV, ktorá neohrozuje ani neobmedzuje jeho chod, chod inej časti APV alebo chod celého APV.
  - ii. Priorita „**STREDNÁ (B/2)**“, resp. vážna chyba/vada nespĺňa podmienku klasifikácie Priority „**URGENTNÁ**“ a znamená, že Incident/Problém spôsobuje chybnú funkčnosť modulu APV, pričom chybná funkcionálnosť tohto modulu má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Incident/Problém umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania.
  - iii. Priorita „**URGENTNÁ (A/1)**“, resp. kritická chyba/vada, znamená, že Incident/Problém spôsobuje nedostupnosť funkčnosti modulu APV alebo chybnú funkčnosť modulu APV pričom chybná alebo nedostupná funkcionálnosť má významné negatívne dopady na činnosť Objednávateľa. Funkčnosť APV alebo jeho časti v produkčnom prostredí nie je Objednávateľ schopný zabezpečiť náhradným spôsobom svojpomocne a to ani technologicky, ani organizačným opatrením. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí.
- rr) „**Problém**“ je príčina viacerých Incidentov. Príčina Problému zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.
- ss) „**Riadiaci výbor**“ je riadiaci výbor, ktorý Objednávateľ zriadil alebo zriadi v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy alebo poskytovaním služieb podpory prevádzky a rozvoja informačných systémov Objednávateľa, najmä pre účely riadenia zmien a zmenových požiadaviek. Riadiaci výbor sa zriaďuje, ak to vyžaduje vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v platnom znení alebo z iných dôvodov na strane Objednávateľa.

- tt) „**Release**“ je riadené spracovanie balíka zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.
- uu) „**Service Desk**“ alebo „**SD**“ je elektronický informačný systém Objednávateľa (tiketovací systém Objednávateľa), prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Poskytovateľ tieto požiadavky spracúva. Požiadavka pre účely Service Desk definície zahŕňa najmä hlásenie vady/problému/incidentu, požiadavky na zmenu/konzultácie/súčinnosť a pod. Service Desk je zároveň časť APV, voči ktorej sa poskytujú Podporné služby podľa tejto Zmluvy.
- vv) „**Subdodávateľ**“ je hospodársky subjekt, ktorý uzavrie alebo uzavrel s Poskytovateľom písomnú odplatnú zmluvu na plnenie určitej časti tejto Zmluvy [§ 2 ods. 5 písm. e) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov].
- ww) „**SW**“ je softvérový produkt, t. j. počítačový program/programové vybavenie vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť APV a bol dodaný Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy. Pre účely tejto Zmluvy sa rozlišuje:
- i. 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;
  - ii. „**Preexistenčný proprietárny SW**“, ktorým je štandardný (krabicový/proprietárny) SW Poskytovateľa alebo tretích strán, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy (vytvorený nezávisle od poskytovaných Služieb), najmä SW produkty tretích strán;
  - iii. „**Preexistenčný open source SW**“, ktorým je otvorený/open source SW Poskytovateľa alebo tretích strán, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy (vytvorený nezávisle od poskytovaných Služieb);
- (Preexistenčný proprietárny SW a Preexistenčný open source SW sa ďalej spoločne označujú aj len ako „**Preexistenčný SW**“).
- xx) „**Test**“ je:
- i. **Funkčný test (FT)** je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.
  - ii. **Generálny test (GT)** je regresný test Objednávateľa v minimálnom rozsahu funkcionalít alebo úplnej funkcionality APV. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality APV.
  - iii. **Integračný test (IT)** je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu APV so systémami, s ktorými je APV integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.
  - iv. **Záťažový test (ZT)** je test zameraný na záťaž APV simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.
  - v. **Akceptačný test (AT)** je test, ktorým Objednávateľ testuje Poskytovateľom realizovanú zmenu funkcionality APV. Výsledkom AT je akceptácia / odmietnutie verzie, ktorá vznikla realizáciou služieb Požiadavka na zmenu / Upgrade / Update.

- yy) **„Umbrella Monitoring“** je časť APV, ktorá je súčasťou monitoringu dostupnosti služieb poskytovaných NCZI.
- zz) **„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. Vadou je aj právna vada poskytnutého plnenia, nedostatočná dokumentácia, resp. nezrozumiteľné a nevyužiteľné komentáre zdrojových kódov pre odborne spôsobilé osoby. 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.
- aaa) **„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 a zmenových požiadaviek“** je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy 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) **„Vyhláška UX/IDSK“** je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy.
- fff) **„Zákon o finančnej kontrole a audite“** je zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ggg) **„Zákon o KB“** je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- hhh) **„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.
- iii) **„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.
- jjj) **„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.
- kkk) **„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.
- lll) **„Zákon o ochrane osobných údajov“** je zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- mmm) **„Zákon o štátnej štatistike“** je zákon č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v znení neskorších predpisov.



- nnn) „Zmluva“ alebo tiež „SLA Zmluva“ je táto zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji podporných informačných systémov eZdravie vrátane jej príloh.
- ooo) „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. Poskytovateľ zároveň vyhlasuje, že sa počas Verejného obstarávania oboznámil s relevantnou dokumentáciou k APV, ktorá mu bola poskytnutá a/alebo sprístupnená Objednávateľom.
- 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 vyhlasuje, že je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy, čo preukázal Poskytovateľ Objednávateľovi pred podpisom tejto Zmluvy 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 vo výške zodpovedajúcej minimálnej sume uvedenej v článku 9. bod 9.5 tejto Zmluvy Poskytovateľ sa zaväzuje toto poistné krytie udržiavať počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy a na výzvu Objednávateľa je povinný túto skutočnosť preukázať. Porušenie záväzku Poskytovateľ podľa tohto bodu Zmluvy (napr. zrušenie poistnej zmluvy bez jej nahradenia inou poistnou zmluvou, nepredloženie poistnej zmluvy) znamená podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom.
- 2.6 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je príspevkovou organizáciou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky zriadenou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.7 **(bude upravené/vypustené na základe výsledku VO)** Ak sa budú na strane Poskytovateľa podieľať viaceré subjekty (konzorcium subjektov), práva z tejto Zmluvy voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne ten subjekt na strane Poskytovateľa, ktorý má podľa osobitnej dohody subjektov postavenie vedúceho subjektu (ďalej aj len „**Vedúci poskytovateľ**“); Vedúci poskytovateľ pre účely tejto Zmluvy je: .....[●] (názov, IČO). Subjekty na strane Poskytovateľa si v rámci osobitnej dohody podľa predošlej vety určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto Zmluvy, pričom kópia tejto písomnej dohody medzi viacerými subjektmi na strane Poskytovateľa bola predložená Objednávateľovi pred podpisom tejto Zmluvy. Vedúci Poskytovateľ bude vo vzťahu k Objednávateľovi zodpovedať za fakturáciu, odovzdávanie plnenia alebo jeho časti, vrátane vykonávania všetkých a akýchkoľvek úkonov týkajúcich sa plnenia tejto Zmluvy a Objednávateľ bude komunikovať výlučne s Vedúcim poskytovateľom ohľadom všetkých zmluvných záležitostí, ak táto Zmluva v konkrétnom prípade neurčuje inak. V prípade, ak počas trvania tejto Zmluvy dôjde k zmene Vedúceho poskytovateľa, je nový subjekt oprávnený realizovať

úkony pri plnení tejto Zmluvy a vystupovať v pozícii Vedúceho poskytovateľa až po doručení písomného oznámenia o takejto zmene Objednávateľov, podpísaného oprávnenými zástupcami všetkých subjektov na strane Poskytovateľa resp. aktuálnej verzie písomnej dohody; Poskytovateľ v zastúpení Vedúcim poskytovateľom je povinný oznámiť Objednávateľovi takúto zmenu bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní.

### **3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY**

- 3.1 Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja APV z dôvodu zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená riadna dostupnosť služieb APV a interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je APV integrovaný.
- 3.2 Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Zmluvou Podporné služby, 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 Podporné služby, ktoré pozostávajú z Paušálnych služieb a Objednávkových služieb, a splniť všetky povinnosti stanovené v tejto Zmluve. Podrobný popis, spôsob poskytovania a dohodnuté parametre cieľových úrovni Podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
- 3.4 Podporné služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať ku všetkým častiam APV, vrátane zmien (úprav/doplnení APV a pod.) vykonaných Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy ako aj zmien (úprav) vykonaných v APV Objednávateľom alebo ním poverenou treťou osobou.
- 3.5 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Podporné služby dohodnutú cenu podľa článku 9. Zmluvy za podmienok stanovených v tejto Zmluve.
- 3.6 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým úpravám a doplneniam APV ako aj iným plneniam realizovaným Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy, ktoré používajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve.
- 3.7 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, v súlade s touto Zmluvou.

### **4. MIESTO, ČAS A SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB**

- 4.1 Miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, ak ďalej v tejto Zmluve nie je ustanovené inak. Ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú alebo to ustanovuje táto Zmluva, 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 začať poskytovať Paušálne Služby počnúc dňom nasledujúcim po uplynutí

- desiatich (10) pracovných dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Objednávateľa Poskytovateľovi na poskytovanie Paušálnych služieb v zmysle tohto bodu Zmluvy, ak Objednávateľ v doručenej výzve neurčí neskorší 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 začatie poskytovania Paušálnych služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi výzvu podľa tohto bodu Zmluvy najneskôr do desiatich (10) pracovných dní odo dňa účinnosti zmlúv podľa článku 8. bodu 8.3 písm. o) a p) tejto Zmluvy, ak sa uzavretie predmetných zmlúv vyžaduje, inak najneskôr do desiatich (10) pracovných dní odo dňa odovzdania analýz Objednávateľovi podľa článku 8. bodu 8.3 písm. n) 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 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť, ak mu je doručená objednávka Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou.
- 4.5 Zmluvné strany sa zaväzujú pri objednávaní Objednávkových služieb postupovať podľa postupu, ktorý je bližšie popísaný v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy. Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky sú Objednávateľ a Poskytovateľ povinní používať Service Desk, ak táto Zmluva neustanovuje inak alebo sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk sa objednávanie Objednávkových služieb realizuje prostredníctvom e-mailu na: .....
- 4.6 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po doručení písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku po schválení cenovej ponuky Poskytovateľa Riadiacim výborom (ak je zriadený).
- 4.7 Požadovaná a/alebo plánovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávky Objednávateľa alebo schválenej cenovej ponuky, ak Príloha č. 1 neustanovuje inak.
- 4.8 V prípade, ak Poskytovateľ po doručení písomnej záväznej objednávky Objednávateľa nezačne Objednávkovú službu do sedem (7) kalendárnych dní realizovať, bude takáto nečinnosť Poskytovateľa považovaná za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
- 4.9 Miesto plnenia a spôsob realizácie plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy sú bližšie popísané v **Prílohe č. 1**.
- 4.10 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Podporné služby (najmä riešenie Incidentov/Problémov) aj v prípade, že Objednávateľ použil APV nesprávnym spôsobom, tzn. iným spôsobom, ako je opísané v Dokumentácii, ide o chybu (Incident/Problém) spôsobenú zamestnancom Objednávateľa alebo ním poverenou treťou osobou ako aj v prípade, že ide o chybu funkčnosti APV vyvolanú zmenami (úpravami) vykonanými Objednávateľom alebo ním poverenou treťou osobou; v prípade, ak ide o chybu (Incident/Problém) spôsobenú zmenou (úpravou) APV, o ktorej nebol Poskytovateľ vopred informovaný, Objednávateľ si nebude uplatňovať zmluvnú pokutu podľa bodu 21.1 tejto Zmluvy.
- 4.11 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť Podporné služby, ak ide o chybu v hardvéri, v štandardnom softvéri tretej strany, ktorý je súčasťou APV, v komunikačných zariadeniach alebo chybu infraštruktúry preprodukčného alebo produkčného prostredia Objednávateľa. Poskytovateľ nie je

povinný poskytnúť ani služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov ako je APV, sietí a komunikačných zariadení. Právo Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti podľa článku 16. bod 16.12 tejto Zmluvy tým nie je dotknuté.

- 4.12 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť konfiguráciu a podporu Preexistentného SW, ktorý je súčasťou plnenia Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy (viď napr. čl. 12 bod 12.12 a nasl. tejto Zmluvy).

## 5. RIEŠENIE INCIDENTOV A PROBLÉMOV

- 5.1 Pri prevádzke APV môže dôjsť k výskytu Incidentov a Problémov, ktoré sa klasifikujú pre účely tejto Zmluvy podľa Priority uvedenej v článku 1. bode 1.1 písm. qq) tejto Zmluvy.
- 5.2 Bezpečnostné incidenty sa považujú za Incidenty s Prioritou „Urgentná (A/1)“, a to aj v prípade, ak charakter Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť APV, alebo ak nedosahuje intenzity Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov a Problémov postupovať podľa **Prílohy č. 1** tejto Zmluvy a dodržať lehoty ustanovené v **Prílohe č. 1**, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 5.4 Lehoty pre riešenie Incidentov a Problémov začínajú plynúť nahlásením Incidentu alebo Problému postupom podľa tejto Zmluvy.
- 5.5 Požiadavky na riešenie Incidentov a Problémov je Objednávateľ povinný nahlasovať prostredníctvom Service Desk, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk je Objednávateľ oprávnený nahlásiť požiadavku na riešenie Incidentu/Problému e-mailom na: ... [●] a v prípade výpadku/nedostupnosti e-mailu telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa: ...[●] alebo iným spôsobom odsúhlaseným Zmluvnými stranami. Po nahlásení požiadavky inak ako cez Service Desk je Objednávateľ povinný zaevidovať požiadavku vždy aj do Service Desk, a to bezodkladne. Nahlásenie Incidentu s prioritou „Urgentná (A/1)“ sa vždy realizuje prednostne telefonicky.
- 5.6 Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu/Problému zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sú uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
- 5.7 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu alebo Problému potvrdiť v Service Desk v lehote podľa **Prílohy č. 1** (Doba odozvy). V prípade výpadku/nedostupnosti Service Desk Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky potvrdiť v stanovenej lehote e-mailom a v prípade výpadku/nedostupnosti e-mailu telefonicky alebo iným spôsobom odsúhlaseným Zmluvnými stranami. Ak Poskytovateľ reaguje na nahlásenú požiadavku inak ako cez Service Desk, je Poskytovateľ povinný vykonať zápis o reagovaní na nahlásený Incident/Problém vždy aj do Service Desk, a to bezodkladne.
- 5.8 V prípadoch, kedy sa nahlásenie požiadavky na riešenie Incidentu/Problému uskutočnilo inak ako prostredníctvom Service Desk, sa Zmluvné strany zaväzujú dodatočne zaevidovať takúto požiadavku do Service Desk, a to bezodkladne po obnovení dostupnosti Service Desk.
- 5.9 Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov/Problémov postupovať nasledovne:
- telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa (Helpdesk) na tel. čísle: .....,
  - v prípade potreby je schopný sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru za poskytnutia súčinnosti Objednávateľa, ak sa vyžaduje,
  - v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

- 5.10 Oprávnená osoba Poskytovateľa informuje oprávnenú osobu Objednávateľa o priebehu riešenia a vyriešenia Incidentu/Problému prostredníctvom komunikačného kanála, v ktorom bola požiadavka hlásená; vždy je však Poskytovateľ povinný vykonať zápisy o riešení a vyriešení Incidentu/Problému aj v Service Desk. V momente úspešného vyriešenia Incidentu/Problému s Prioritou „Urgentná (A/1)“ o tom informuje oprávnená osoba Poskytovateľa oprávnenú osobu Objednávateľa aj telefonicky.
- 5.11 Incident/Problém bude riešený na základe Priority určenej Objednávateľom. Objednávateľ má právo zmeniť poradie riešenia Incidentov/Problémov, ich Priority a iných požiadaviek.

## 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 podľa **Prílohy č. 6** tejto Zmluvy, a to najneskôr do tretieho (3) pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 6.2 Objednávateľ zašle pripomienky k poskytnutým Paušálnym službám najneskôr do piatich (5) pracovných dní po doručení reportu (výkazu) o poskytnutých Paušálnych službách alebo v rovnakej lehote podpíše 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 najneskôr do dvoch (2) pracovných dní 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 najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa od zapracovania pripomienok Poskytovateľom 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 Garanta Zmluvy Objednávateľa o rozhodnutie o ďalšom postupe; oprávnenie Objednávateľa vrátiť faktúru Poskytovateľovi podľa bodu 9.14 tejto Zmluvy tým nie je dotknuté.
- 6.5 Predpokladom pre akceptáciu Objednávateľskej služby a predkladanej dokumentácie, ktorá je súčasťou plnenia podľa Zmluvy, je realizovanie Akceptačného testu, ak sa Akceptačný test vyžaduje podľa Prílohy č. 1 Zmluvy.
- 6.6 Pred vykonaním Akceptačného testu u Objednávateľa je Poskytovateľ povinný uskutočniť vlastné interné testovanie výsledku Objednávateľskej služby podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej 5 (päť) pracovných dní pred vykonaním Akceptačného testu u Objednávateľa písomne informovať Objednávateľa o pripravenosti výsledku Objednávateľských služieb na začatie Akceptačného testu u Objednávateľa, pričom je zároveň povinný priložiť písomný protokol a výsledky testov z vlastných interných testov, ktorými preukazuje pripravenosť výsledku Objednávateľských služieb (napr. Release) na splnenie akceptačných kritérií. Ako súčasť písomnej informácie podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný uviesť aj informáciu o verzii

- zdrojového kódu a verzii IS každého plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré je počítačovým programom; zdrojový kód a súvisiacu Dokumentáciu k plneniu Objednávkových služieb odovzdá Poskytovateľ Objednávateľovi v lehote podľa čl. 11. bodu 11.3 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 riadení projektov a zmenových požiadaviek a metodikami v platnom znení, ostatnými právnymi predpismi, aktuálnymi bezpečnostnými štandardami 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 má nárok na náhradu vzniknutej škody.
- 6.8 Po úspešnom vykonaní Akceptačných testov a splnení prípadných ďalších podmienok podľa tejto Zmluvy alebo podmienok dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, spíšu Zmluvné strany akceptačný protokol. Akceptačný protokol musí obsahovať okrem iného správu o priebehu Akceptačného testu a klasifikáciu zistených Defektov podľa kategórie ich závažnosti, ak tieto nebránia úspešnému vykonaniu Akceptačného testu.
- 6.9 V lehote dohodnutej v akceptačnom protokole sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť všetky Defekty uvedené v akceptačnom protokole (t. j. Defekty, ktoré nebránia úspešnému vykonaniu Akceptačného testu) na vlastné náklady a zároveň odovzdať Objednávateľovi upravený zdrojový kód príslušného plnenia, ak charakter odstráneného Defektu vyžadoval úpravu zdrojového kódu.. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný splniť povinnosti podľa predchádzajúcej vety v prípade Defektu kategórie „Stredná“ do dvoch (2) pracovných dní a v prípade Defektu kategórie „Nízka“ do piatich (5) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu.
- 6.10 V prípade, ak výsledok Objednávkových služieb nespĺňa akceptačné kritériá (t. j. zistené Defekty bránia úspešnému vykonaniu Akceptačného testu), Objednávateľ zaeviduje všetky identifikované Defekty v Service Desk a určí nový termín pre Akceptačný test. Ak sa zmluvné strany nedohodli inak, Poskytovateľ sa zaväzuje najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní po neúspešnom Akceptačnom teste odstrániť Defekty vytknuté Objednávateľom a opätovne predložiť výsledok Objednávkovej služby na vykonanie Akceptačného testu.. 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 sa postupuje primerane podľa tohto čl. 6. Zmluvy a Prílohy č. 1 Zmluvy.
- 6.11 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť riadne 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.
- 6.12 Pri akceptácii Objednávkových služieb sa postupuje tiež v súlade s postupom uvedeným v **Prílohe č. 1**.
- 6.13 Dokumentácia k jednotlivým plneniam v rámci Paušálnych služieb a Objednávkových služieb sa odovzdáva v súlade s **Prílohou č. 1** priebežne v rámci poskytovania Služieb do centrálného repozitára dokumentácie určeného Objednávateľom (napr. wiki). Poskytovateľ je povinný vytvárať a udržiavať aktualizovanú a komplexnú Dokumentáciu k APV tak, aby mohla byť zároveň podkladom pre vykonávanie profylaktických činností v súlade s **Prílohou č. 1**. Udržiavanie aktuálnosti Dokumentácie vrátane zdokumentovania zmien v zdrojovom kóde je povinnosťou Poskytovateľa a súčasťou poskytovaných Služieb po každej zrealizovanej zmene alebo úprave (zásahu) v APV v dôsledku poskytovaných Služieb.

## **7. ZÁRUKA A ODSTRÁŇOVANIE 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, ktorého je Komponent alebo iný výsledok Služby súčasťou; ak je v prípade proprietárneho (štandardného) SW 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 Poskytovateľ zodpovedá za to, že Komponent alebo iný výsledok Služieb je ku dňu jeho akceptácie bez vád, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opísané v špecifikácii uvedenej v príslušnej objednávke a/alebo tejto Zmluve, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady, a je plne funkčný a spôsobilý pre jeho využitie na dosiahnutie cieľu, za účelom ktorého bol tento Komponent alebo iný výsledok vytvorený/ dodaný.
- 7.3 Objednávateľ je oprávnený oznámiť Poskytovateľovi Vady podľa tohto článku kedykoľvek do uplynutia záručnej doby podľa bodu 7.1 tejto Zmluvy, a to bez ohľadu na to, kedy sa Objednávateľ o Vade dozvedel alebo mohol dozvedieť.
- 7.4 Poskytovateľ je povinný bezplatne odstrániť reklamovanú Vadu spôsobom a v lehotách podľa tejto Zmluvy v závislosti od kategórie Vady. Pre kategorizáciu úrovne Vád podľa miery ich závažnosti, spôsob nahlasovania Vád, určenie lehôt na odstraňovanie Vád, ako aj ostatné podmienky odstraňovania Vád Poskytovateľom platia primerane ustanovenia o odstraňovaní Incidentov/Problémov, a to aj pre odstraňovanie Vád po skončení tejto Zmluvy, ak nie je vyslovene uvedené inak alebo ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 7.5 V prípade, ak dôjde počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, k obmedzeniu, narušeniu prevádzky APV 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 a v závislosti od toho o aký druh Incidentu/Problému v konkrétnom prípade ide.
- 7.6 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vadu poskytnutých Služieb, ak vada vznikla v dôsledku zmien v prevádzkovom prostredí APV vykonaných Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom, ktoré neboli vopred konzultované s Poskytovateľom.

## **8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN**

- 8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:
- poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú nevyhnutnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, a to v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto Zmluve, najmä v článku 16. Zmluvy,
  - zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu a dohodnutom čase potrebné informácie a prípadné konzultácie k postaveniu alebo štatútu, organizačnej štruktúre, procesnému riadeniu a vnútorným predpisom Objednávateľa,
  - na žiadosť Poskytovateľa zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu a dohodnutom čase prítomnosť oprávnenej osoby Objednávateľa v mieste plnenia u Objednávateľa (prípadne na inom mieste plnenia dohodnutom v zmysle tejto Zmluvy), ak je taká prítomnosť nevyhnutná na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy,

- d) v prípade, ak pre poskytnutie súčinnosti Poskytovateľovi v zmysle tejto Zmluvy je nevyhnutná súčinnosť iného subjektu na strane Objednávateľa ako samotného Objednávateľa, resp. jeho zamestnancov (napr. v prípade cloudovej infraštruktúry), a ak je táto skutočnosť Poskytovateľovi známa, je Poskytovateľ povinný stanoviť primeranú 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 súčinnosť, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy s,
- e) zabezpečiť si na vlastné náklady podporu štandardného softvéru, ktorý je súčasťou APV alebo na ktorom je prevádzkované APV, v zmysle licenčných podmienok výrobcu s výnimkou Preexistentného SW dodaného Poskytovateľom ako súčasť plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy,
- f) informovať Poskytovateľa vopred o potrebe vykonania aktualizácie alebo inej podpory softvérového produktu v zmysle predchádzajúceho písm. e) tohto bodu Zmluvy.

## 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 by poznať mal,
- 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 APV Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa (ďalej aj len ako „**legislatíva a súvisiace dokumenty**“) platnými v čase plnenia predmetu tejto Zmluvy, najmä povinnosti vyplývajúce z predpisov uvedených v tomto bode 8.2 Zmluvy, a zabezpečiť súlad poskytovaných služieb s príslušnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi,
- d) rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia, ako aj ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa, s prístupom k informačným technológiám a sieti Objednávateľa a s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy, ktoré Objednávateľ poskytol/sprístupnil Poskytovateľovi v súlade s touto Zmluvou, a pri poskytovaní Služieb postupovať v súlade s opatreniami a internými predpismi Objednávateľa,
- e) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- f) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom v tejto Zmluve Objednávateľa informovať o poskytovaní Služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám (bod 6.1 tejto Zmluvy, časť 7.5 Prílohy č. 1 Zmluvy),
- g) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému (1.) dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
- h) riadiť sa odporúčaniami Objednávateľa,



- i) niešť zodpovednosť za vzniknutú škodu, spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov,
- 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 vyšetrowaní 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 so **Zákonom o ochrane osobných údajov** a s **GDPR**,
- q) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou o OBO**,
- r) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o riadení projektov a zmenových požiadaviek, Vyhláškou o BOITVS**,
- s) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou UX/IDSK**,
- t) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou riadenia kvality (QA), Metodikou Jednotný dizajn manuál a Metodikou Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy**, resp. metodikou, ktorá príslušnú metodiku nahradí,
- u) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodickým usmernením k aplikácii základných princípov pri realizácii projektov IT, Metodickým usmernením o kvalite zdrojových kódov a balíkov softvéru a Metodickým usmernením o zverejňovaní projektovej dokumentácie na portáli MetaIS**, resp. dokumentom, ktorý príslušné usmernenie nahradí.
- v) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy**,
- w) 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>), resp. dokumentom, ktorý ho nahradí,
- x) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Katalógom služieb a požiadavkami na realizáciu služieb vládneho cloudu** v platnom znení (dostupné na: <https://www.vicpremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/vladny-cloud/katalog-cloudovych-sluzieb/index.html>),
- y) 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 centrálného metainformačného systému verejnej správy povinnými osobami v platnom znení, resp. dokumentom, ktorý ho nahradí,
- z) 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). Dostupné na <https://metais.vicemier.gov.sk/refregisters/list?page=1&count=20>,

- a) pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy používať nástroje, princípy a praktiky DevSecOps určené Objednávateľom,
- bb) umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti APV i informačných systémov a prostredí Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek,
- cc) prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti podľa predchádzajúceho ustanovenia tohto bodu Zmluvy,
- dd) zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb aj s ostatnou vyššie výslovne neuvedenou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi, ktoré sa vzťahujú na APV 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 hardvér a aktualizáciu /kompatibilitu softvéru,
- 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) riadne poučiť pracovníkov Poskytovateľa ako aj tretích strán pracujúcich na strane Poskytovateľa o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ oboznámený,
- e) neodkladne informovať Objednávateľa o každom narušení aktív APV (napr. strata, modifikácia, prezradenie údajov), ak sa o takomto narušení dozvie,
- f) udržiavať aktuálnosť Dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom APV 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 continuity 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 Service Desk najneskôr do 90 dní od účinnosti tejto Zmluvy a pri výmene softvérového nástroja Service Desk do 90 dní od zmeny vykonanej Objednávateľom; ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením niektorej povinnosti podľa tohto písm. m) bodu 8.3 tejto Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každý začatý deň omeškania s plnením takejto povinnosti,
  - n) vypracovať analýzu rizík v zmysle ust. § 19 ods. 2 Zákona o KB a analýzu funkčného dopadu v zmysle ust. § 6 ods. 11 Vyhlášky o OBO a odovzdať ich Objednávateľovi najneskôr v lehote 60 dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy; ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením tejto povinnosti, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5.000,- EUR** (slovom: päťtisíc eur) za každý začatý deň omeškania s plnením tejto povinnosti,
  - o) v lehote určenej Objednávateľom, najneskôr však ku dňu začatia poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy, uzatvoriť s Objednávateľom zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 Zákona o KB (ďalej aj len ako „**Zmluva o BOaNP**“), ktorej znenie spolu s výzvou na uzavretie Zmluvy o BOaNP predloží Objednávateľ Poskytovateľovi po doručení analýzy rizík a analýzy funkčného dopadu Poskytovateľom Objednávateľovi v zmysle predchádzajúceho ustanovenia písm. n) bodu 8.3 tejto Zmluvy; ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením tejto povinnosti, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **5.000,- EUR** (slovom: päťtisíc eur) za každý začatý deň omeškania s plnením tejto povinnosti; ak sú na to splnené zákonné podmienky, Objednávateľ je oprávnený rozhodnúť, že Zmluvu o BOaNP nie je potrebné uzatvoriť,
  - p) uzavrieť v zmysle článku 13. bodu 13.3 tejto Zmluvy s Objednávateľom zmluvu o spracúvaní osobných údajov podľa GDPR a/alebo Zákona o ochrane osobných údajov (ďalej aj len „**Zmluva o spracúvaní osobných údajov**“), ktorú predloží Objednávateľ,
  - q) na požiadanie alebo po ukončení platnosti Zmluvy bezodkladne, najneskôr do piatich (5) pracovných dní, vrátiť Objednávateľovi poskytnuté dokumenty a dáta vrátiť na dohodnutom médiu a formáte alebo ich komisionálne zničiť, a to podľa pokynu Objednávateľa,
  - r) bez písomného súhlasu Objednávateľa neodnášať dáta z prostredia Objednávateľa,
  - s) zabezpečiť Dostupnosť APV v hodnotách uvedených v **Prílohe č. 5** tejto Zmluvy,
  - t) posudzovať a nasadzovať bezpečnostné aktualizácie APV,
  - u) vyhodnocovať nutnosť aktualizácie a nasadenia nových verzií APV v závislosti od aktualizácii a zmien hardvérovej a softvérovej infraštruktúry, na ktorej je prevádzkované APV,
  - v) aktualizovať APV (nasadiť novú verziu) tak, aby bolo kompatibilné s najnovšími verziami softvérového vybavenia, na ktorom je prevádzkované APV alebo ktoré je súčasťou APV,
  - w) zabezpečiť prechod APV na nové verzie v súvislosti s prípadným ukončením podpory softvérových produktov nevyhnutných pre prevádzku APV.
- 8.4 Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ je povinný písomne poskytnúť Objednávateľovi akékoľvek informácie vzťahujúce sa k stavu plnenia tejto Zmluvy, a to v lehote stanovenej v písomnej žiadosti Objednávateľa, ktorá však nesmie byť kratšia ako 7 pracovných dní.
- 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. Poskytovateľ je povinný zdržať sa vykonávania Služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, a to až do času, kým nedostane

Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím takejto Služby. 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 povinností uvedených v bode 8.1, bode 8.2 pod písm. e) až g) a v bode 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.
- 9.2 Za poskytovanie Paušálnych služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb vo výške uvedenej v **Prílohe č. 2, tabuľke 1** (ďalej aj len ako „**Mesačná paušálna odmena**“).
- 9.3 Prostredníctvom Objednávkových služieb sa realizujú požiadavky na zmenu APV v rozsahu definovanom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a poskytujú aj ďalšie Podporné služby nad rámec Paušálnych služieb. Za poskytnutie Objednávkových služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa schválenej cenovej ponuky a objednávky doručenej Poskytovateľovi. Cenník Objednávkových služieb je uvedený v **Prílohe č. 2, tabuľke 2** (ďalej aj len ako „**Cena Objednávkových služieb**“).
- 9.4 Cena za Služby predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa (vrátane cestovných a ubytovacích nákladov zamestnancov Poskytovateľa alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností) na riadne a včasné plnenie záväzkov podľa tejto Zmluvy, ako aj cenu za udelenie licencie podľa článku 3. bodu 3.6 v spojení s článkom 12. tejto Zmluvy. Pre zamedzenie pochybností, Mesačná paušálna odmena pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Paušálnych služieb v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác a poskytnutej súčinnosti, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať a Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie Mesačnej paušálnej odmeny v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Paušálnych služieb (napr. z dôvodu dopadu uskutočnených zmien v APV alebo, rozvoja funkcionality APV realizovaných prostredníctvom Objednávkových služieb a pod.).
- 9.5 Maximálny finančný limit na úhradu ceny Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy je vo výške .....  
,- **EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH.
- 9.6 Maximálny finančný limit na úhradu ceny Objednávkových služieb podľa tejto Zmluvy je vo výške .....  
,- **EUR** (slovom: [●] eur) bez DPH;
- 9.7 Objednávateľ nie je povinný využiť Služby Poskytovateľa v plnom rozsahu 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, ak táto Zmluva neustanovuje vyslovene inak..
- 9.8 Súčet finančných limitov v bode 9.5 a 9.6 tohto článku Zmluvy určených na úhradu ceny Paušálnych a Objednávkových služieb predstavuje celkový finančný limit na úhradu ceny Služieb podľa tejto Zmluvy (ďalej aj len „**Celkový finančný limit Zmluvy**“). Celkový finančný limit Zmluvy je vo výške..... ,- EUR (slovom: [●] eur) bez DPH[●].
- 9.9 V prípade, ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k faktickému zúženiu podpornej servisnej činnosti najmä zautomatizovaním rutínnej činnosti dohľadu APV alebo zastavením používania ucelenej funkcionality za predpokladu, že táto nemá dopad na ostatnú funkcionality APV, alebo komponenty ktoré túto funkcionality implementujú nie sú používané inými komponentmi APV, alebo zastavená funkcionality nie je súčasťou jadra APV, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o znížení aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny. Nová znížená výška Mesačnej paušálnej odmeny bude predmetom dodatku k tejto Zmluve.
- 9.10 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za poskytnuté Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.11 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Mesačnú paušálnu odmenu za poskytovanie príslušných Paušálnych služieb podľa bodu 9.2 tohto článku Zmluvy vždy mesačne pozadu za príslušný kalendárny mesiac poskytovania Paušálnych služieb. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru do pätnásť (15) dní od poskytnutia Paušálnych služieb. 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. Prílohou faktúry bude report (výkaz) o poskytnutých Paušálnych službách podľa **Prílohy č. 6**, ktorý musí obsahovať vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Paušálnych služieb poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac. Prvé fakturačné obdobie sa počíta odo dňa začatia poskytovania Paušálnych služieb v súlade s bodom 4.2 článku 4. tejto Zmluvy.
- 9.12 Ak Objednávateľovi vznikol nárok na zľavu z ceny Paušálnych služieb za príslušný mesiac v súlade s **Prílohou č. 5** tejto Zmluvy, znižuje sa Mesačná paušálna odmena Paušálnych služieb za poskytnutie Paušálnych služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci o príslušnú výšku zľavy z Mesačnej paušálnej odmeny za poskytnuté Paušálne služby a Poskytovateľ je povinný zohľadniť príslušnú výšku zľavy vo faktúre vystavenej za poskytnuté Paušálne služby; 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.
- 9.13 Cena Objednávkových služieb podľa bodu 9.3 tohto článku Zmluvy bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi až po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom v súlade s čl. 6 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru do pätnásť (15) dní od akceptácie poskytnutia Objednávkových služieb. Prílohou faktúry bude akceptačný protokol k Objednávkovej službe vrátane rozpisu prácnosti aktivít realizovaných v rámci Objednávkovej služby.
- 9.14 Faktúry budú vystavené v mene EUR. Splatnosť faktúr bude tridsať (30) dní od ich doručenia. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené všeobecno-záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté v tejto Zmluve. Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru na prepracovanie alebo doplnenie Poskytovateľovi v lehote jej splatnosti. Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi faktúru tiež v prípade, ak nedôjde k akceptácii Paušálnych služieb podľa článku 6. tejto Zmluvy (body 6.1 až 6.4) alebo to bude odôvodnené vzhľadom na skutočnosti zistené v rámci akceptácie

Paušálnych služieb. Vrátením faktúry Poskytovateľovi prestáva plynúť jej lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až doručením opravenej alebo doplnenej faktúry. Povinná Zmluvná strana je povinná uhradiť druhej Zmluvnej strane fakturovanú sumu prevodom na bankový účet uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša povinná Zmluvná strana. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet oprávnenej Zmluvnej strany. Objednávateľ je 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.

- 9.15 Zmluvné strany sú oprávnené zasielať faktúry vrátane príloh elektronicky, a to Poskytovateľ na e-mailovú adresu: [faktury@nczisk.sk](mailto:faktury@nczisk.sk) a Objednávateľ na e-mailovú adresu: .....
- 9.16 Zmluvné strany sa vyslovene dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený ďalej poskytovať Objednávateľovi Paušálne a/alebo Objednávkové služby, ak by ďalším poskytovaním Služieb a ich následnou úhradou došlo k prekročeniu finančného limitu určeného pre úhradu ceny Paušálnych služieb podľa bodu 9.5 tohto článku Zmluvy, finančného limitu pre úhradu ceny Objednávkových služieb podľa bodu 9.6 tohto článku Zmluvy a/alebo celkového finančného limitu Zmluvy podľa bodu 9.8 tohto článku Zmluvy.
- 9.17 Poskytovateľovi nevzniká nárok na odmenu za poskytnuté Služby, ktorá by presiahla niektorý z finančných limitov určený pre úhradu Paušálnych alebo Objednávkových služieb alebo celkový finančný limit Zmluvy, ktoré sú uvedené v tomto článku Zmluvy.
- 9.18 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.
- 9.19 Ak percentuálna ročná miera inflácie v oblasti „*J62 Služby v oblasti počítačového programovania, poradenstva a súvisiace služby*“ pre účely tejto Zmluvy, ktorej hodnota sa vypočíta ako rozdiel hodnoty indexu ceny služieb v 1. Q. aktuálneho roka uvedenej v riadku „Rovnaké obdobie predchádzajúceho roka“ a základnej hodnoty 100 (ďalej aj len „**ročná miera inflácie**“ alebo “**RMI**”),<sup>1</sup> prekročí 5 %, je Poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne vždy po zverejnení indexov cien vybraných trhových služieb Štatistickým úradom SR (ďalej aj len „**indexy cien**“), iniciovať rokovanie s Objednávateľom za účelom zvýšenia ceny Služieb podľa tejto Zmluvy, a to maximálne o hodnotu zodpovedajúcu RMI vypočítanej podľa tohto bodu Zmluvy. Právo Poskytovateľa iniciovať rokovanie za účelom úpravy ceny Služieb v dôsledku zvýšenej inflácie zaniká, ak ju neuplatní u Objednávateľa do konca kalendárneho roka, v ktorom boli zverejnené indexy cien Štatistickým úradom SR. Akékoľvek navýšenie ceny Služieb je možné len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve; toto ustanovenie nezakladá Poskytovateľovi automaticky právo na navýšenie ceny Služieb. Poskytovateľ je oprávnený iniciovať rokovanie podľa tohto bodu Zmluvy prvýkrát v kalendárnom roku nasledujúcom po kalendárnom roku, v ktorom nadobudla účinnosť táto Zmluva. V prípade, ak napriek splneniu predpokladov Zmluvné strany nedospejú k dohode a neuzavrú dodatok podľa tohto bodu Zmluvy, je Poskytovateľ oprávnený vypovedať zmluvu s 12-mesačnou výpovednou lehotou.
- 9.20 Ak percentuálna RMI klesne pod hodnotu “- 5 %”, je Objednávateľ oprávnený jedenkrát ročne vždy po zverejnení indexov cien iniciovať rokovanie s Poskytovateľom za účelom zníženia ceny Služieb

---

<sup>1</sup> **Indexy cien vybraných trhových služieb** dostupné na: [http://statdat.statistics.sk/cognosext/cgi-bin/cognos.cgi?b\\_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=storeID\(%22i2CA00F96150B4C8D800679DB2CB7DEBE%22\)&ui.name=Indexy%20cien%20vybran%c3%bdch%20trhov%c3%bdch%20slu%c5%beieb%20%5bsp0104qs%5d&run.outputFormat=&run.prompt=true&cv.header=false&ui.backURL=%2fcognosext%2fcps4%2fportlets%2fcomm on%2fclose.html](http://statdat.statistics.sk/cognosext/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=storeID(%22i2CA00F96150B4C8D800679DB2CB7DEBE%22)&ui.name=Indexy%20cien%20vybran%c3%bdch%20trhov%c3%bdch%20slu%c5%beieb%20%5bsp0104qs%5d&run.outputFormat=&run.prompt=true&cv.header=false&ui.backURL=%2fcognosext%2fcps4%2fportlets%2fcomm on%2fclose.html).

podľa tejto Zmluvy, a to maximálne o hodnotu zodpovedajúcu RMI. Právo Objednávateľa iniciovať rokovanie za účelom úpravy ceny Služieb v dôsledku deflácie zaniká, ak ju neuplatní u Poskytovateľa do konca kalendárneho roka, v ktorom boli zverejnené indexy cien Štatistickým úradom SR. Akékoľvek zníženie ceny Služieb je možné len na základe písomného dodatku k tejto Zmluve; toto ustanovenie nezakladá Objednávateľovi automaticky právo na zníženie ceny Služieb. Objednávateľ je oprávnený iniciovať rokovanie podľa tohto bodu Zmluvy prvýkrát v kalendárnom roku nasledujúcom po kalendárnom roku, v ktorom nadobudla účinnosť táto Zmluva.

## 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.
- 10.2 Objednávateľ je jediným a výhradným disponentom so všetkými informáciami zhromaždenými alebo získanými v rámci plnenia tejto Zmluvy a prevádzky APV, vrátane jeho zmien a servisu.

## 11. ZDROJOVÝ KÓD

- 11.1 Zmluvné strany berú na vedomie, že Objednávateľ neodovzdá po uzatvorení tejto Zmluvy Poskytovateľovi kontrolu nad produkčným prostredím APV.
- 11.2 Objednávateľ umožní podľa potreby Poskytovateľovi prístup na preprodukčné prostredie APV vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu. Z preprodukčného prostredia APV nie je možné vstupovať do žiadneho z produkčných prostredí APV.
- 11.3 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 čiastkového plnenia podľa tejto Zmluvy a súvisiacu Dokumentáciu, ak výsledkom Služieb je plnenie, ktoré je počítačovým programom.
- 11.4 Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho APV, 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 „**preexistenty zdrojový kód**“).
- 11.5 Zdrojový kód musí byť spustiteľný v prostredí Objednávateľa (preprodukčné, produkčné) 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 APV. 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 v súlade s metodikou DevSecOps na centrálny repozitár dokumentácie Objednávateľa. O odovzdaní zdrojových kódov Objednávateľovi bude oboma Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný písomný preberací protokol. Objednávateľ má právo skontrolovať odovzdané zdrojové kódy pred podpisom preberacieho protokolu.
- 11.6 Povinnosti Poskytovateľa uvedené v tomto článku Zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu APV, jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho APV 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.
- 11.7 Ak odovzdaniu a prevzatíu 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 ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálne dokumentované zdrojové kódy a koncepčné prípravné materiály všetkých súčastí APV tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu minimálne k v danej chvíli aktuálnej verzii APV.

- 11.8 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 akýmikoľvek tretími osobami (najmä inými subjektmi verejnej správy a ich dodávateľmi) alebo ho uverejniť (najmä, avšak nielen, v zmysle bodov 11.9 až 11.11 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.
- 11.9 Služby v rámci plnenia tejto Zmluvy môžu zahŕňať od zvyšku APV 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**“).
- 11.10 Poskytovateľ berie na vedomie, že vytvorený zdrojový kód plnenia podľa tejto Zmluvy vrátane zdrojového kódu Modulu môže byť zverejnený Objednávateľom v súlade s ust. § 31 Vyhlášky o štandardoch pre ITVS.
- 11.11 Použitie zdrojového kódu Objednávateľom podľa bodu 11.10 tohto článku Zmluvy neobmedzuje Objednávateľa na akékoľvek iné použitie zdrojového kódu v rozsahu uvedenom v bode 11.8 tohto článku Zmluvy.
- 11.12 Poskytovateľ sa zaväzuje k tomu, že zdrojový kód, ktorý je vytvorený počas poskytovania Služieb, bude spĺňať podmienky Zákona o ITVS [najmä § 15 ods. 2 písm. d) bod 1 Zákona o ITVS].
- 11.13 Objednávateľ je zároveň kedykoľvek oprávnený vyžiadať si od Poskytovateľa najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov k APV, ktorá zohľadňuje všetky zásahy do zdrojových kódov APV 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 súčasťou poskytnutých Služieb podľa tejto Zmluvy môže byť aj plnenie, ktoré môže napĺňať znaky autorského diela v zmysle Autorského zákona, je k týmto plneniam 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, vrátane počítačového programu (napr. SW vytvorený Poskytovateľom, Preexistentný SW) 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 uvedených nižšie.
- 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, resp. poskytovania Služieb, je Objednávateľ oprávnený od okamihu účinnosti poskytnutia licencie k autorskému dielu podľa bodu 12.6 tejto Zmluvy používať toto autorské dielo 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 rozmnoženín 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 akejkolvek 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; udelenie sublicencie alebo postúpenie licencie zo strany Objednávateľa nemusí mať písomnú formu. Tretia osoba, ktorej bude udelená sublicencia Objednávateľom alebo postúpená licencia od Objednávateľa, je oprávnená udeliť ďalšej osobe sublicenciu (tzv. sub-sublicenciu) alebo licenciu postúpiť v rozsahu a so súhlasom Objednávateľa; uvedené platí aj pre každé ďalšie udelenie sublicencie a postúpenie licencie (tzv. reťazenie sublicencií/postúpení licencie). 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. Špecifikácia počítačových programov vytvorených Poskytovateľom bude Poskytovateľom predložená najneskôr pred poskytnutím (akceptáciou) plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré príslušný SW obsahuje.

- 12.4 Pre zamedzenie pochybností, v prípade počítačových programov sa licencia 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).
- 12.5 Poskytovateľ touto Zmluvou poskytuje Objednávateľovi licenciu k autorským dielam podľa tohto článku Zmluvy, pričom účinnosť tejto licencie nastáva okamihom akceptácie plnenia Služieb, ktoré príslušné autorské dielo obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený autorské dielo použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie príslušnej Služby.
- 12.6 Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
- 12.7 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 akejkolvek 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.
- 12.8 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 súčasťami plnenia predmetu Zmluvy, ktoré sú databázou, a to v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy.

- 12.9 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.
- 12.10 Pre zamedzenie pochybností licencia podľa predchádzajúcich bodov tohto článku Zmluvy sa vzťahuje na všetky nové verzie, úpravy a preklady autorského diela, ktoré vzniknú pri plnení tejto Zmluvy, resp. v rámci záručných opráv podľa článku 7. tejto Zmluvy.
- 12.11 Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy, ako súčasť poskytnutej Služby použije (spravidla jeho spracovaním) Preexistenčný proprietárny SW, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi oprávnenie používať Preexistenčný proprietárny SW podľa podmienok a v rozsahu osobitných licenčných podmienok Poskytovateľa alebo tretej strany.
- 12.12 Preexistenčný proprietárny SW môže byť súčasťou poskytnutých Služieb iba pri splnení niektorej z nasledujúcich podmienok:
- a) Ide o obchodne dostupný Preexistenčný proprietárny SW, t. j. SW výrobcov/ subjektov vykonávajúcich hospodársku/ obchodnú činnosť bez ohľadu na právne postavenie a spôsob ich financovania, ktorý je na trhu bežne dostupný, t. j. ponúkaný na území Slovenskej republiky alebo v rámci Európskej únie bez obmedzení a ktorý je v čase uzavretia Zmluvy preukázateľne užívaný v produkčnom prostredí najmenej u desiatich (10) na sebe nezávislých a vzájomne neprepojených subjektoch, a ktorý spĺňa znaky výrobku alebo tovaru v zmysle slovenskej legislatívy. Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW musí zároveň spĺňať nasledovné znaky:
    - nie je/nebol vyrábaný/dodávaný na základe špecifických potrieb Objednávateľa,
    - v podobe akej je ponúkaný na trhu je bez väčších úprav jeho vlastností a prvkov aj dodávaný/vyrábaný pre Objednávateľa,
    - v podobe akej je dodávaný/vyrábaný pre Objednávateľa je dodávaný/vyrábaný aj pre spotrebiteľov a iné subjekty na trhu;
  - b) Ide o obchodne nedostupný Preexistenčný proprietárny SW, pri ktorom Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi licenciu na jeho použitie v rozsahu nevyhnutnom na funkčné používanie plnenia Služby alebo jeho časti v súlade s účelom, na aký je plnenie Služby alebo jeho časť vytvorené a minimálne na obdobie trvania tejto Zmluvy a za obdobie po jej skončení až do uplynutia troch (3) kalendárnych rokov po roku, v ktorom má skončiť záručná doba k Službe podľa tejto Zmluvy;
  - c) Poskytovateľ Objednávateľovi k SW poskytne alebo sprostredkuje poskytnutie úplných komentovaných zdrojových kódov SW a bezpodmienečné právo vykonávať akékoľvek modifikácie, úpravy, zmeny takéhoto SW a podľa svojho uváženia do neho zasahovať, zapracovávať ho do ďalších autorských diel, resp. spájať ho s inými autorskými dielami, zaraďovať ho do databáz a pod., a to i prostredníctvom tretej osoby. Poskytovanie zdrojových kódov sa riadi článkom 11. tejto Zmluvy.
- 12.13 Pokiaľ nie je možné spravodlivo požadovať od Poskytovateľa a zároveň to nie je v rozpore s ustanoveniami bodu 12.12 tohto článku Zmluvy, nemusia byť Objednávateľovi k Preexistenčnému proprietárnemu SW odovzdané zdrojové kódy a zároveň nemusí byť Objednávateľovi poskytnuté právo zasahovať do Preexistenčného proprietárneho SW, vždy však Objednávateľovi musí byť odovzdaná kompletná užívateľská, administrátorská a prevádzková dokumentácia k Preexistenčnému proprietárnemu SW.

- 12.14 Poskytovateľ je povinný vo svojich riešeniach pre Objednávateľa obmedziť využitie takéhoto Preexistenčného proprietárneho SW, ktorý je čo do licencie obmedzený v zmysle bodu 12.13 tejto Zmluvy.
- 12.15 V prípade, ak je súčasťou Služby Preexistenčný open source SW, je Poskytovateľ povinný zaistiť, aby bol použitý len Preexistenčný open source SW, ktorý umožňuje spustenie, analyzovanie, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie a ktorý je možné bez obmedzení meniť. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Súčasne je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, že právo Objednávateľa používať takýto Preexistenčný open source SW (napr. licencia) a spôsob jeho použitia nesmie kontaminovať zdrojový kód jednotlivých častí APV povinnosťou ich zverejnenia akejkoľvek tretej strane. Objednávateľ je v prípade použitia Preexistenčného open source SW povinný dodržiavať podmienky konkrétnej open source licencie vzťahujúcej sa na dotknutý Preexistenčný open source počítačový program. Pod pojmom open source SW nie je chápaný výlučne počítačový program zodpovedajúci verejnej licencií Európskej únie v súlade s ustanoveniami Zákona o ITVS.<sup>2</sup>
- 12.16 Špecifikácia Preexistenčného proprietárneho SW a Preexistenčného open source SW tvoriacich súčasť Služieb a ich licenčných podmienok podľa tejto Zmluvy bude súčasťou formulára „Požiadavka na zmenu“ ako jeho príloha. Za predpokladu že licencie k Preexistenčnému SW podľa predchádzajúcich bodov stratia platnosť a účinnosť, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť kvalitatívne zodpovedajúci ekvivalent pôvodných licencií minimálne na obdobie trvania tejto Zmluvy, a to takým spôsobom aby bol Objednávateľ schopný zabezpečovať plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku APV. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa zaobstaráť takýto SW aj od tretej osoby bez ohľadu na licencie skôr obstarané Poskytovateľom.
- 12.17 Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia Preexistenčného SW v rámci poskytovania Služieb a predložiť Objednávateľovi ucelený prehľad využitého Preexistenčného SW, vrátane licenčných podmienok a alternatívnych Poskytovateľov, a to najneskôr vo formulári „Požiadavka na zmenu“ ako jeho prílohu.
- 12.18 Ak sú s použitím dodávaného Preexistenčného SW, služieb podpory k nim, či iných súvisiacich plnení spojené jednorazové či pravidelné poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny Služieb riadne uhradiť všetky tieto poplatky minimálne na celé obdobie trvania tejto Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za úhradu licenčných poplatkov podľa predchádzajúcej vety.
- 12.19 V prípade, že pri poskytovaní Služieb vznikne alebo sa stane jeho súčasťou počítačový program neuvedený vo formulári „Požiadavka na zmenu“ a Objednávateľ takúto Službu akceptuje podpisom príslušného akceptačného protokolu, vzťahujú sa aj na tento počítačový program ustanovenia tohto článku Zmluvy. Softvérové produkty iné ako uvedené vo formulári „Požiadavka na zmenu“ je možné urobiť súčasťou APV len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
- 12.20 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.
- 12.21 Poskytovateľ zároveň poskytuje Objednávateľovi aj právo používať podporné prostriedky a konverzné programy, ktoré boli dodané v rámci poskytovania Služieb. Ustanovenia

---

<sup>2</sup> Napr. môže ísť o niektorú z licencií schválenú iniciatívou Open Source Initiative, dostupné na <https://opensource.org/licenses>.

- predchádzajúcich bodov tohto článku Zmluvy sa aplikujú na podporné prostriedky a konverzné programy rovnako.
- 12.22 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.
- 12.23 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.
- 12.24 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.
- 12.25 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.
- 12.26 Odmena za poskytnutie, sprostredkovanie alebo postúpenie licencií k autorským dielam v rozsahu tohto článku 12. Zmluvy je zahrnutá v cene Služieb. V prípade pochybností o sume zodpovedajúcej cene licencie bude cena licencie výlučne na účely tejto Zmluvy zodpovedať 10 % hodnoty Služby.
- 12.27 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:
- bezodkladne obstaráť 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
  - 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
  - nahradiť Objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby.
- 12.28 Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle bodu 12.27 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 udolí a po potrebnú dobu neodvolá plnomocenstvo s možnosťou splnomocniť ďalšiu osobu potrebnú na to, aby sa Poskytovateľ mohol za Objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou rokovať o urovaní sporu resp. spôsobom vhodným podľa uváženia Poskytovateľa postupovať v záujme ochrany práv oboch zmluvných strán.

- 12.29 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že žiadne z ustanovení tohto článku 12. tejto Zmluvy, s výnimkami výslovne uvedenými v tomto článku Zmluvy, nemožno vykladať tak, aby to obmedzovalo použitie autorského diela, APV alebo akejkolvek ich časti Objednávateľom (vrátane akejkolvek dokumentácie k autorskému dielu, APV alebo ich častí) akýmkoľvek spôsobom, a to najmä pre účely obstarávania a následného poskytovania služieb podpory, prevádzky, údržby a rozvoja APV od iného poskytovateľa služieb.

### 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 ako sprostredkovateľ v mene Objednávateľa spracúval osobné údaje, ktoré Objednávateľ spracúva ako prevádzkovateľ, zaväzuje sa Poskytovateľ tieto spracúvať výlučne za podmienok upravených zmluvou o spracúvaní osobných údajov podľa článku 28 GDPR a/alebo § 34 Zákona o ochrane osobných údajov (ďalej len „**Zmluva o spracúvaní osobných údajov**“), v ktorej 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 v oblasti ochrany osobných údajov. V prípade podľa

- predchádzajúcej vety sa Poskytovateľ zaväzuje pred začatím spracúvania pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy uzavrieť s Objednávateľom Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v znení, ktorú predloží Objednávateľ, a to bezodkladne na základe výzvy Objednávateľa, najneskôr však do troch (3) pracovných dní od doručenia výzvy Objednávateľa, a to tak, aby Zmluva o spracúvaní osobných údajov nadobudla účinnosť najneskôr ku dňu začatia spracúvania osobných údajov Poskytovateľom pri plnení Služieb podľa tejto Zmluvy.
- 13.4 Poskytovateľ sa zaväzuje, že zaviazá 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, obdobného pracovného vzťahu alebo iného pracovnoprávneho vzťahu fyzických osôb. Splnenie povinnosti v zmysle tohto bodu je Poskytovateľ povinný na výzvu Objednávateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.
- 13.5 Zmluvné strany sa zaväzujú používať 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:
- 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,
  - 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,
  - 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,
  - 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 zaistujúcom 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 najmä Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o BOITVS, Vyhláškou o OBO, ostatnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi, ako aj 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 APV voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny APV vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. 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 v rozsahu poskytovaných služieb implementovať minimálne nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- všetky nastavené bezpečnostné pravidlá, politiky a koncepty APV;
  - všetky vstupy aplikácií tvoriacich APV sú kontrolované na validitu a sú sanované;
  - je zapnutá len nutne potrebná funkcionálna, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
  - v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu APV na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah musí byť odsúhlasený Objednávateľom, zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
  - všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
  - všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);

- g) systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských zmien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
- h) všetky komponenty APV sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- i) 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;
- j) všetky zmeny v APV sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do preprodukčného prostredia;
- k) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- l) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa, či povereným zamestnancom orgánu nadriadenému Objednávateľovi;
- m) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care,
- n) pri riešení kybernetických bezpečnostných incidentov je Poskytovateľ povinný postupovať aj v súlade so Zákonom o KB a Zmluvou o BOaNP,
- o) vyhodnocovať aktuálne hrozby a vykonávať analýzu rizík a jej pravidelné prehľadovanie v prípade zmien alebo skutočností hodných zreteľa,
- p) vypracovať a udržiavať plán kontinuity činnosti v nevyhnutnom rozsahu s aktualizovanými plánmi obnovy pre dotknuté oblasti.

## 15. OPRÁVNENÉ OSOBY

- 15.1. Oprávnené osoby sú osoby oprávnené konať za Objednávateľa a Poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve, jej prílohách alebo oznámené Zmluvnými stranami v súlade s touto Zmluvou (ďalej len „**oprávnené osoby**“). Oprávnené osoby sa riadia rozhodnutiami Riadiaceho výboru, ak je zriadený.
- 15.2. Oprávnené osoby zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa sú uvedené najmä v článku 17. tejto Zmluvy **Prílohe č. 1**. Zoznam oprávnených osôb bude priebežne aktualizovaný bez nutnosti robiť dodatky ku Zmluve, či aktualizácie príloh tejto Zmluvy.
- 15.3. V prípade zmien údajov oprávnených osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný bezodkladne túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi (postačuje mailom). Povinnosť nahlasovania zmien údajov oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom oprávnenej osoby Objednávateľa uvedenej v článku 17. tejto Zmluvy alebo Prevádzkového garanta Zmluvy Objednávateľa, ktorí sú povinní aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje bezodkladne po realizácii zmeny. Zmena kontaktných údajov účinná dňom doručenia písomného oznámenia bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Zmluve.
- 15.4. V prípade zmien údajov oprávnených osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný bezodkladne túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi (postačuje mailom). Povinnosť nahlasovania zmien údajov oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom oprávnenej osoby Objednávateľa uvedenej v článku 17. tejto Zmluvy alebo Prevádzkového garanta Zmluvy Poskytovateľa, ktorí sú



povinní aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje bezodkladne po realizácii zmeny. Zmena kontaktných údajov účinná dňom doručenia písomného oznámenia bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Zmluve.

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 jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol IS súvisiaci s plnením tejto Zmluvy.

15.6. Pre prípad pochybnosti o rozsahu oprávnení oprávnenej osoby konať za Objednávateľa a/alebo Poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy sa Zmluvné strany dohodli, že Prevádzkoví garanti Zmluvy za Zmluvné strany uvedení v Prílohe č. 1 sú oprávnení na konanie za príslušnú Zmluvnú stranu vo všetkých veciach týkajúcich sa realizácie plnenia podľa tejto Zmluvy, s výnimkou podpisu dodatku k tejto Zmluve.

15.7. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť alebo doplniť oprávnené osoby. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť zmenu oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane. Zmena oprávnenej osoby alebo doplnenie novej oprávnenej osoby je účinné voči druhej Zmluvnej strane dňom doručenia písomného oznámenia o takejto zmene alebo doplnení obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane. Na zmenu oprávnených osôb sa nevyžaduje uzavretie dodatku k Zmluve.

## **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, najmä súčinnosť podľa tohto článku 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 Objednávateľ je povinný, pokiaľ to nevyklučujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo iné zmluvné záväzky Objednávateľa, v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako päť (5) pracovných dní od doručenia žiadosti Poskytovateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, poskytnúť Poskytovateľovi na jeho odôvodnenú žiadosť všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály, dokumenty a informácie vzťahujúce sa k problematike APV, ktoré sú nevyhnutné pre Poskytovateľa za účelom riadneho poskytnutia Služieb podľa tejto Zmluvy, ak Objednávateľ takými dokumentmi a/alebo

informáciami disponuje, avšak len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto informáciám a materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

- 16.5 Objednávateľ sa zaväzuje, že v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Poskytovateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, a len v rozsahu nevyhnutnom na riadne splnenie jeho povinností podľa Zmluvy:
- a) 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 včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ; prístup do produkčného prostredia APV bude Poskytovateľovi umožnený iba, ak tak rozhodne Objednávateľ a spôsobom určeným Objednávateľom. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ;
  - b) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach;
  - c) umožniť Poskytovateľovi prístup do prostredia APV Objednávateľa (preprodukčné/produkčné prostredie) v prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku APV ani žiadnych ostatných systémov Objednávateľa;
  - d) poskytnúť inú formu súčinnosti nevyhnutnú pre riadne a včasné plnenie Služieb, ktorú je od neho možné spravodlivo s prihliadnutím na všetky okolnosti požadovať a ktorá bude odsúhlasená Zmluvnými stranami.
- 16.6 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pre splnenie jeho povinnosti podľa tejto Zmluvy v kratšej lehote ako je uvedená v predchádzajúcich bodoch tohto článku Zmluvy v prípade, ak tak ustanovuje táto Zmluva alebo ak Poskytovateľ o potrebe takejto súčinnosti s prihliadnutím na všetky okolnosti splnenia jeho povinnosti podľa tejto Zmluvy nemohol vedieť s dostatočným časovým predstihom pre zachovanie lehoty piatich (5) pracovných dní, pričom však je Poskytovateľ povinný s prihliadnutím na okolnosti stanoviť primeranú lehotu na poskytnutie takejto súčinnosti od Objednávateľa tak, aby Objednávateľ v tejto súvislosti mohol vykonať úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať, aby bola Poskytovateľovi poskytnutá oprávnená požadovaná súčinnosť a Poskytovateľ mohol plniť svoje záväzky riadne a včas.
- 16.7 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. Poskytovateľ môže požiadať o zabezpečenie prítomností zamestnancov Objednávateľa mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna len v nevyhnutných prípadoch, pokiaľ sa Prevádzkoví garanti oboch Zmluvných strán nedohodnú inak.
- 16.8 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi súčinnosť požadovanú v súlade s touto Zmluvou plynutie lehôt na poskytnutie Služieb Poskytovateľom 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.

- 16.9 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako tri (3) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi bez nároku na akúkoľvek osobitnú odmenu a/alebo náhradu nákladov súčinnosť za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia Poskytovateľa Služieb, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov, a informovať nový subjekt na strane Poskytovateľa o nevyhnutných procesných a iných úkonoch pri plnení tejto Zmluvy so zreteľom na úkony týkajúce sa poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy. Uvedené zahŕňa najmä, nie však výlučne, povinnosť Poskytovateľa vykonať úkony, ktoré sú nevyhnutné na riadne plnenie Zmluvy do okamihu zmeny v osobe Poskytovateľa, odovzdať Objednávateľovi (Objednávateľom určenej tretej osobe) všetky potrebné informácie, najmä v oblasti architektúry a integrácie, prevádzky informačných systémov a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Zmluvy, podpory a prípravy verejného obstarávania za účelom vysúťaženia nového poskytovateľa (najmä vo forme konzultácií zo strany Poskytovateľa), nevyhnutnej podpory nového poskytovateľa po podpise novej zmluvy (najmä vo forme zaškolenia zamestnancov nového poskytovateľa), konkrétnych konzultácií vzťahujúcim sa k poskytnutým plneniam podľa tejto 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 iba počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
- 16.10 V prípade, ak nebude ku dňu ukončenia tejto Zmluvy vysúťažený nový poskytovateľ služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja APV zaväzuje sa Poskytovateľ poskytovať Služby Objednávateľovi až do účinnosti novej servisnej zmluvy, a to na základe dodatku k tejto Zmluve. Poskytovanie Služieb na základe dodatku uzatvoreného podľa tohto bodu Zmluvy sa bude realizovať za rovnakých cenových podmienok ako sú uvedené v tejto Zmluve, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 16.11 Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditov v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditov v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť. Povinnosti Poskytovateľa v súvislosti s výkonom kontroly/auditov v zmysle predchádzajúcej vety sú bližšie vymedzené v čl. 23. tejto Zmluvy.
- 16.12 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:
- poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri príprave legislatívnych noriem a pri komunikačnej podpore zavedenia APV vo forme pripomienkovania návrhov dokumentov v lehote určenej Objednávateľom, ktorá nemôže byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní,
  - pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán, ktorý je súčasťou APV, v komunikačných zariadeniach alebo chyby infraštruktúry preprodukčného alebo produkčného prostredia poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri odstránení chyby a nábehu APV,
  - poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri konfigurácii iných softvérových systémov ako je APV, sietí a komunikačných zariadení a zabezpečení konfigurácii a podpory štandardných softvérových produktov 3. strán, ktoré sú súčasťou APV, ak tieto neboli súčasťou plnenia Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy,
  - poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri inštalácii, konfigurácii a parametrizácii APV na nový HW pri výmene HW vybavenia nevyhnutného pre prevádzku APV.
- 16.13 Poskytnutie súčinnosti Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy je zahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene. V prípade, ak Poskytovateľ súčinnosť v zmysle tejto Zmluvy neposkytne, považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy.

## 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 a primárne formou elektronickej pošty (e-mail). 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. Ak nejde o činnosti oprávnených osôb uvedených v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy alebo v iných ustanoveniach tejto Zmluvy, primárnymi kontaktnými osobami pre účely tejto Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa:
    - i. Meno a priezvisko: [●], **SLA manažér Objednávateľa**
    - ii. Telefonický kontakt: [●]
    - iii. e-mail: [●]
  - b) Za Poskytovateľa:
    - i. Meno a priezvisko [●], Funkcia [●]
    - ii. Telefonický kontakt: [●]
    - iii. e-mail: [●].
- 17.3. Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (napr. e-mail, doručovanie do elektronickej schránky cez ústredný portál verejnej správy). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo Zmluvných strán je povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o akejkolvek 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 (3) 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 (oprávnené osoby, tel. čísla, emaily a pod.) 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. Zmluvné strany sa dohodli, že bežná písomná komunikácia (napr. komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných organizačných záležitostí, podkladov pre fakturáciu, zmien kontaktných osôb a pod.) alebo komunikácia v iných prípadoch vyslovene uvedených v tejto Zmluve môže byť vykonávaná prostredníctvom e-mailu alebo Service Desk. Komunikácia Zmluvných strán, ktorá má povahu právneho úkonu (napr. odstúpenie od zmluvy, uplatnenie zmluvnej pokuty, výzva na začatie/prerušenie poskytovania Paušálnych služieb a pod.) bude vykonávaná písomne v

listinnej podobe s doručovaním druhej Zmluvnej strane prostredníctvom poštovej služby, kuriérskej služby, osobne alebo elektronicky do elektronickej schránky cez ústredný portál verejnej správy ([www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk)).

## **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 zodpovedá za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy. Nahrádza sa výlučne škoda v rozsahu skutočnej škody (nenahrádza za ušlý zisk).
- 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 spôsobenú porušením jeho povinností (najmä povinnosti riadne dodať Služby podľa tejto Zmluvy), a to aj v prípade ak škoda vznikla až po skončení platnosti tejto Zmluvy.
- 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 chybnosť 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 V prípade okolnosti vylučujúcej zodpovednosť, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej 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 vylučujúcich zodpovednosť, nebude zodpovedná za škodu. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov.
- 19.10 Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa však nepovažuje oneskorenie dodávok Subdodávateľov Poskytovateľa, omeškanie akýchkoľvek iných zmluvných partnerov Poskytovateľa alebo akékoľvek iné nesplnenie povinností zmluvných partnerov Poskytovateľa, okrem prípadov, ak k takejto situácii došlo z dôvodov uvedených v bode 19.9. tohto článku Zmluvy.
- 19.11 Pokiaľ okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú dlhšie ako tridsať (30) dní, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o dotknutých povinnostiach, najmä predĺžení termínov podľa tejto Zmluvy. Pokiaľ nepríde k dohode, má Objednávateľ právo od tejto Zmluvy odstúpiť.

## **20. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA**

- 20.1 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom Subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Na poskytovanie plnení podľa tejto Zmluvy Poskytovateľom pre Objednávateľa, 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. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto Subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 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. 3**.
- 20.3 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Projektovému manažérovi Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi najneskôr do troch (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 **najneskôr tridsať (30) dní** pred dňom, kedy by nový Subdodávateľ mal začať plniť príslušnú časť predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy (plánované začatie plnenia subdodávky), predložiť Objednávateľovi 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. 3 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 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 a 20.4 tejto Zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek z uvedených povinností je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 20.6 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby samotný Poskytovateľ i jeho Subdodávatelia [§ 2 ods. 5 písm. e) ZVO ] a subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora (ďalej spoločne aj len „**subdodávatelia**“), ktorým v súvislosti s touto Zmluvou vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Zmluvy zapísaní do registra partnerov verejného sektora. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
- 20.7 Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodu 20.6 tohto článku Zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorí napĺňajú definičné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registra partnerov verejného sektora, v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy (ďalej len „**Zoznam**“) a všetky

zmluvy so Subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 3 Zmluvy, ktorých neuvedie v Zozname. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ. V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle tohto bodu 20.7 Zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške **1.000,- EUR** (slovom tisíc eur), a to za každý aj začatý deň omeškania.

- 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 omeškani 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 vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditú súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy, a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditú v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť. Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť subdodávateľov s touto povinnosťou a zabezpečiť jej plnenie zo strany Subdodávateľov. Povinnosti v súvislosti s výkonom kontroly/auditú sú bližšie vymedzené v čl. 23. tejto Zmluvy.
- 20.12 Zmena Subdodávateľa podľa bodu 20.4 tohto článku Zmluvy nemá žiaden vplyv na plynutie lehôt podľa tejto Zmluvy, resp. na splnenie akýchkoľvek povinností či poskytnutie plnení zo strany Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

## **21. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY**

- 21.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškani s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 % z Mesačnej paušálnej odmeny 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 omeškani s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Objednávkové služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 1 % z ceny za príslušnú Objednávkovú službu v zmysle objednávky y vrátane DPH, a to za každú začatú hodinu omeškania s poskytnutím Objednávkovej služby, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s poskytnutím, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.
- 21.3 Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa na zmluvnú pokutu vo výške:
- a) **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 2. bode 2.4 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti,



- b) **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 2. bode 2.5 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti
- c) **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 6. bode 6.6, 6.9, 6.10 a/alebo 6.13 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti
- d) **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každú začatú hodinu omeškania s odstránením záručnej Vady podľa čl. 7. bodu 7.4 tejto Zmluvy, ak je čas odstránenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s odstránením záručnej Vady, ak je čas odstránenia stanovený v dňoch,
- e) **5.000,- EUR** (slovom: päťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 8. bode 8.2, 8.3 písm. a) až l) a/alebo q) až w), bode 8.4 a/alebo 8.5 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti,
- f) **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 11. bode 11.3, 11.5, 11.7, 11.12 a/alebo 11.13 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti,
- g) **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 12. bode 12.2, 12.12, 12.15 až 12.18, bode 12.25 a/alebo 12.27 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti,
- h) **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 14 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti,
- i) **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každý začatý deň omeškania s poskytnutím súčinnosti podľa čl. 16. bodu 16.9 a/alebo 16.12 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti,
- j) **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 25. bode 25.1, 25.3 až 25.5, a/alebo 25.7 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti.

Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že dojednanie zmluvných pokút pre porušenie zmluvných povinností podľa tohto bodu 21.3 tejto Zmluvy považujú za dostatočne určité.

21.4 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením akejkoľvek inej povinnosti vyplývajúcej mu z tejto Zmluvy, na ktorú sa nevzťahuje zmluvná pokuta podľa iných ustanovení 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 takejto inej povinnosti alebo zmluvnú pokutu vo výške **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie inej povinnosti. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že dojednanie zmluvnej pokuty podľa predchádzajúcej vety pre porušenie inej povinnosti považujú za dostatočne určité.

21.5 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti má oprávnená Zmluvná strana právo v súlade s § 369 alebo § 369a Obchodného zákonníka . uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka.

- 21.6 V prípade, že dôjde k nedostupnosti APV podľa **Prílohy č. 5** tejto Zmluvy, ktorá počas kalendárneho roka presiahne hodnotu 43,8 hodín ( $\Sigma V$ ), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 10% celkovej ceny Paušálnych služieb vrátane DPH za príslušný kalendárny rok. Ak Paušálne služby nebudú poskytované počas celého obdobia kalendárneho roka, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre príslušný kalendárny rok sa vypočíta ako násobok hodnoty 0,12 hodiny a počtu kalendárnych dní poskytovania Paušálnych služieb počas príslušného kalendárneho roka (napr. ak sa Paušálne služby poskytovali počas obdobia 50 kalendárnych dní, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre toto obdobie je 6 hodín), pričom Objednávateľ je oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške vo výške 10% pomernej časti z celkovej ceny Paušálnych služieb vrátane DPH za príslušný kalendárny rok pripadajúcej na každý kalendárny deň poskytovania Paušálnych služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci.
- 21.7 Objednávateľ je oprávnený požadovať náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, a to v plnom rozsahu. Pre vylúčenie pochybností, zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý ani nárok Objednávateľa podľa bodu 23.6 tejto Zmluvy v plnej výške.
- 21.8 Okrem zmluvnej pokuty vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu z Mesačnej paušálnej odmeny za splnenia podmienok uvedených v **Prílohe č. 5** tejto Zmluvy.
- 21.9 Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že dojednanie zmluvných pokút pre porušenie zmluvných povinností podľa tejto Zmluvy považujú za dostatočne určité a ich výšku za primeranú.

## **22. ZMENY ZMLUVY**

- 22.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby, aktualizácie alebo rozvoja APV, alebo 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, zmena oprávnených osôb, kontaktných údajov), Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán (resp. ich splnomocnenými alebo poverenými zástupcami). Formuláre uvedené v prílohách tejto Zmluvy budú priebežne podľa potreby počas účinnosti tejto Zmluvy aktualizované **SLA manažérom** Objednávateľa, a to bez potreby zmeny tejto Zmluvy formou dodatku; formuláre (vrátane aktualizácií) pre účely plnenia tejto Zmluvy poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi aj v elektronickej podobe.

## **23. POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA**

- 23.1 Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa čl. 9. tejto Zmluvy sú finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa môže stať súčasťou systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov a kontrolu použitia týchto prostriedkov sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. Zákon o finančnej kontrole a audite, 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.

- 23.2 Okrem iných povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami v súvislosti poskytovanými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť.
- 23.3 Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/audit/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.
- 23.4 Oprávnenými osobami pre účely tohto článku Zmluvy sú najmä:
- a) zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby,
  - b) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
  - c) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až b) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie,
  - d) vecne príslušná autorita v zmysle Zákona o KB.
- 23.5 V prípade, ak na základe výkonu kontroly/audit/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.
- 23.6 V prípade, ak na základe výkonu kontroly/audit/overovania oprávnenými osobami v zmysle tohto článku Zmluvy budú zistené nedostatky ohľadne Poskytovateľom realizovaného plnenia predmetu tejto Zmluvy a/alebo porušenie povinností Poskytovateľa, v nadväznosti na ktoré bude Objednávateľovi uložená sankcia (pokuta) príslušnou oprávnenou osobou, ktorú Objednávateľ uhradí, Poskytovateľ sa zaväzuje na základe výzvy Objednávateľa nahradiť Objednávateľovi uhradenú sankciu v plnej výške, ako aj nahradiť akúkoľvek inú a všetku škodu, ktorá v tomto dôsledku vznikne Objednávateľovi.

## **24. RIADIACI VÝBOR**

- 24.1. Pôsobnosť, zloženie a kompetencie Riadiaceho výboru a jeho členov, ako aj rozhodovanie a zasadnutia Riadiaceho výboru, bližšie upravuje štatút Riadiaceho výboru. Riadiaci výbor koná najmä v rozsahu právomocí uvedených vo Vyhláske o riadení projektov a zmenových požiadaviek, tejto Zmluve a v zmysle štatútu Riadiaceho výboru. Štatút Riadiaceho výboru / jeho zmenu / zrušenie vydáva štatutárny orgán Objednávateľa.
- 24.2. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť menovanie svojich zástupcov a ich aktívnu účasť na zasadnutiach Riadiaceho výboru v prípade, ak Objednávateľ zriadil Riadiaci výbor, ktorého členom je aj zástupca Poskytovateľa.
- 24.3. Riadiaci výbor je oprávnený prerokovávať rozpory vzniknuté pri plnení práv a povinností Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy. Ak projektoví manažéri Zmluvných strán alebo Prevádzkoví garanti Zmluvy za Zmluvné strany nedospejú ohľadom spornej otázky/veci k dohode v lehote do troch (3) pracovných dní, predmetnou spornou otázkou/vecou sa bude zaoberať a rozhodovať o nej Riadiaci výbor.
- 24.4. Rozhodnutia Riadiaceho výboru sú pre Zmluvné strany záväzné. Svoje požiadavky adresuje Riadiaci výbor Zmluvným stranám v písomnej forme s tým, že na realizáciu požiadaviek Riadiaceho výboru musí byť daná Poskytovateľovi primeraná lehota, nie kratšia ako päť (5) pracovných dní.
- 24.5. Ak rozhodnutie Riadiaceho výboru vyžaduje zmenu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť v súlade s týmto rozhodnutím Riadiaceho výboru dodatok k Zmluve v súlade s ust. § 18 ZVO.

24.6. Ak Riadiaci výbor nie je zriadený, ustanovenia tejto Zmluvy v častiach, ktoré upravujú oprávnenia, úlohy a/alebo povinnosti Riadiaceho výboru, sa neuplatnia.

## 25. KLÚČOVÍ EXPERTI

- 25.1 Poskytovateľ sa zaväzuje plnenie tejto Zmluvy realizovať prostredníctvom Kľúčových expertov, ktorých na tento účel identifikoval vo svojej ponuke v rámci preukázania splnenia podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní (ďalej aj len „**expert**“). Poskytovateľ sa zaväzuje, že experti poskytnú plnenie podľa Zmluvy, v súlade s jej podmienkami a vynaložením všetkej odbornej starostlivosti. Zoznam Kľúčových expertov s uvedením ich identifikačných údajov v rozsahu: meno, priezvisko a pozícia tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako jej **Príloha č. 4**. Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle tohto článku Zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.
- 25.2 Zmena niektorého z expertov Poskytovateľa je možná výlučne s písomným súhlasom Objednávateľa a iba v nasledovných prípadoch:
- ak expert Poskytovateľa preukázateľne nemôže vykonávať činnosť, na ktorú bol určený,
  - ak je potreba výmeny experta vyvolaná skutočnosťami, ktoré nemôže Poskytovateľ ovplyvniť,
  - ak vzhľadom na porušovanie povinností predstavuje pokračovanie činnosti takéhoto experta ohrozenie plnenia Zmluvy,
  - 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 päť (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 nezodpovedajú požiadavkám Objednávateľa vyplývajúce z Opisu predmetu zákazky, tejto Zmluvy, pokynov Objednávateľa 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 najneskôr do päť (5) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o vylúčenie experta tímu Poskytovateľa plniaceho Zmluvu na strane

Poskytovateľa jeho činnosť pozastaviť. Poskytovateľ je povinný túto povinnosť splniť bez vplyvu na termíny a akosť plnenia Zmluvy.

- 25.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že odsúhlasenie zmeny Kľúčových expertov zo strany Objednávateľa žiadnym spôsobom nezbavuje Poskytovateľa záväzkov vyplývajúcich mu zo Zmluvy a že také zmeny nesmú mať za následok navýšenie ceny Služieb.
- 25.9 Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Kľúčových expertov Poskytovateľa nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve.
- 25.10 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.
- 25.11 Neplnenie predmetu Zmluvy prostredníctvom Kľúčových expertov, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní preukazoval splnenie podmienok účasti, resp. prostredníctvom odsúhlasených zmenených Kľúčových expertov v súlade so Zmluvou, sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.

## **26. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY**

- 26.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do uplynutia **tridsaťšesť (36) mesiacov** odo dňa začatia poskytovania Paušálnych služieb v súlade s bodom 4.2 článku 4. tejto Zmluvy.
- 26.2 Táto Zmluva zaniká:
  - a) uplynutím doby podľa čl. 26 bodu 26.1 tejto Zmluvy,
  - b) vyčerpaním celkového finančného limitu Zmluvy v zmysle článku 9. bodu 9.8 tejto Zmluvy,
  - c) písomnou dohodou Zmluvných strán,
  - d) odstúpením Objednávateľa 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,
  - f) výpoveďou zo strany Poskytovateľa podľa čl. 9 bodu 9.19 tejto Zmluvy s 12-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Objednávateľovi, a uplynie posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca.
- 26.3 Objednávateľ je tiež oprávnený bez uvedenia dôvodu vypovedať konkrétnu Paušálnu službu uvedenú v Prílohe č. 2, tabuľke 1; výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a uplynie posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca.
- 26.4 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.
- 26.5 Odstúpiť od Zmluvy je možné zo strany Objednávateľa, a to 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) alebo ak bola táto Zmluva uzavretá v rozpore so zákonom (napr. v rozpore s ust. § 11 ods. 1 ZVO).

- 26.6 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.
- 26.7 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) ak v súlade s touto Zmluvou nedošlo ešte k plneniu Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy,
  - b) ak sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
  - c) vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa alebo povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa alebo vstup Poskytovateľa do likvidácie,
  - d) začatie exekučného konania proti Poskytovateľovi,
  - e) bol Poskytovateľovi právoplatne uložený trest zrušenia právnickej osoby, trest zákazu činnosti, trest zákazu prijímať dotácie alebo subvencie, trest zákazu prijímať pomoc a podporu poskytovanú z fondov Európskej únie, trest zákazu účasti vo verejnom obstarávaní podľa Zákona o trestnej zodpovednosti právnických osôb,
  - f) bol štatutárny orgán Poskytovateľ alebo člen štatutárneho alebo dozorného orgánu Poskytovateľa právoplatne odsúdený za niektorý z trestných činov korupcie (trestné činy podľa ôsmej hlavy tretieho dielu osobitnej časti Trestného zákona), trestný čin legalizácie príjmov z trestnej činnosti (§ 233 Trestného zákona), trestný čin poškodzovania finančných záujmov Európskej únie (§ 263 Trestného zákona), trestný čin machinácie vo verejnom obstarávaní alebo vo verejnej dražbe (§ 266 Trestného zákona), ako aj za akýkoľvek trestný čin, ktorého skutková podstata súvisí s podnikaním Poskytovateľa v oblasti IT technológií alebo výkonom jeho činnosti
  - g) ak Poskytovateľ v lehote uvedenej v tejto Zmluve alebo v lehote určenej Objednávateľom, neuzavrie Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v znení predloženom zo strany Objednávateľa,
  - h) ak Poskytovateľ v lehote uvedenej v tejto Zmluve alebo v lehote určenej Objednávateľom, neuzavrie Zmluvu o BOaNP v znení predloženom zo strany Objednávateľa,
  - i) ak zanikne Zmluva o spracúvaní osobných údajov,
  - j) ak zanikne Zmluva o BOaNP.
- 26.8 Pri nepodstatnom porušení tejto Zmluvy Poskytovateľom môže Objednávateľ odstúpiť od tejto Zmluvy, ak k odstráneniu porušenia (protiprávneho stavu) Poskytovateľom nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote na plnenie poskytnutej Objednávateľom v písomnom upozornení na porušenie povinnosti a jeho následky, v trvaní najmenej päť (5) dní.
- 26.9 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy len v prípade podstatného porušenia Zmluvy Objednávateľom, ak Objednávateľ ani na základe písomnej výzvy Poskytovateľa v lehote minimálne šesťdesiat (60) dní od jej doručenia neodstráni podstatné porušenie Zmluvy. Podstatným porušením Zmluvy Objednávateľom sa rozumie situácia, keď je Objednávateľ v omeškaní s plnením povinnosti podľa Zmluvy o viac ako šesťdesiat (60) dní.
- 26.10 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.

- 26.11 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, ak Objednávateľ alebo Riadiaci výbor (ak je zriadený) nerozhodne inak (napr. ak takéto plnenie nemá vzhľadom na svoju povahu pre Objednávateľa hospodársky význam bez zvyšku plnenia). Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán ohľadne ponechaných plnení dodaných Poskytovateľom, ktoré boli do momentu odstúpenia riadne a včas Poskytovateľom poskytnuté a Objednávateľom riadne prevzaté (akceptované), vrátane práv a povinností vyplývajúcich zo záruky poskytnutej podľa čl. 7. tejto Zmluvy na odovzdané a prevzaté plnenia. Odstúpením od tejto Zmluvy nebude dotknutá ani platnosť licencií udelených touto Zmluvou alebo na jej základe k tým plneniam, ktoré Objednávateľ riadne prevzal a ponechal si po odstúpení od tejto Zmluvy niektorou zo Zmluvných strán.
- 26.12 Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa ustanovení tejto Zmluvy, ktorý vznikol počas účinnosti Zmluvy, a ďalej ustanovení tejto Zmluvy, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov, poskytnutej záruke.
- 26.13 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.
- 26.14 Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako niektorá z nich využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, požiada štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné vysvetlenie alebo spoločné rokovanie za účelom vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; prípadné písomné odstúpenie od Zmluvy zašle oprávnená Zmluvná strana najskôr po uplynutí 5 pracovných dní od doručenia písomného vysvetlenia alebo odo dňa uskutočnenia spoločného rokovania.
- 26.15 V prípade zániku Zmluvy alebo jej časti sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi maximálnu súčinnosť pri poverení tretej osoby poskytovaním služieb a/alebo plnení, ktoré z časti alebo úplne zodpovedajú plneniu Zmluvy.
- 26.16 V prípade zániku Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať všetky informácie zhromaždené alebo získané počas plnenia Zmluvy Objednávateľovi. Poskytovateľ nie je oprávnený informácie podľa predchádzajúcej vety si po zániku Zmluvy ponechať, resp. akokoľvek nimi disponovať.

## 27. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 27.1 Táto Zmluva nadobúda **platnosť** dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami. 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**“), ak sa Zmluvné strany výslovne nedohodnú inak. Povinné zverejnenie Zmluvy Objednávateľom nie je porušením povinnosti mlčanlivosti podľa článku 13. tejto Zmluvy.
- 27.2 Táto Zmluva nadobúda **účinnosť** dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.
- 27.3 Ak v priebehu zmluvného vzťahu zmení Poskytovateľ názov/obchodné meno, prípadne dôjde k jeho rozdeleniu, zlúčeniu, splnutiu alebo úpadku, je povinný o tejto skutočnosti okamžite písomne informovať Objednávateľa, spolu s uvedením, ako prechádzajú práva a záväzky z tejto Zmluvy na jeho právneho nástupcu a aký subjekt je jeho právnym nástupcom.

- 27.4 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 prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 27.5 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky (práva) voči Objednávateľovi vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy. Právny úkon, na základe ktorého Poskytovateľ postúpi svoju pohľadávku voči Objednávateľovi na tretiu osobu alebo zriadi záložné právo na pohľadávku 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.
- 27.6 V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto Zmluvy 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.
- 27.7 V prípade, že by sa dostali do rozporu ustanovenie Zmluvy a jej Príloha č. 1, ustanovenia Zmluvy majú prednosť pred obsahom Prílohy č. 1, ak Objednávateľ neurčí inak. Ak sa úprava v texte tejto Zmluvy nenachádza, platí úprava v Prílohe č. 1.
- 27.8 Zmluvné strany sa dohodli, že pri výklade ustanovení tejto Zmluvy vrátane jej príloh budú prihliadať na obsah vysvetlení a ďalších prípadných doplňujúcich informácií poskytnutých Objednávateľom Poskytovateľovi a ostatným uchádzačom v priebehu Verejného obstarávania.
- 27.9 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.
- 27.10 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia Podporných služieb
  - b) **Príloha č. 2:** Cenník Podporných služieb
  - c) **Príloha č. 3:** Zoznam Subdodávateľov
  - d) **Príloha č. 4:** Kľúčoví experti
  - e) **Príloha č. 5:** Parametre Dostupnosti a zľava z ceny Podporných služieb
  - f) **Príloha č. 6:** Formuláre k Podporným službám.
- 27.11 Táto Zmluva je vyhotovená v troch (3) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) pre Objednávateľa a jedno (1) pre Poskytovateľa.
- 27.12 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.
- 27.13 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**

Meno:

Funkcia:

\_\_\_\_\_  
**[poskytovateľ]**

Meno:

Funkcia:

**Príloha č. 1: Špecifikácia Podporných služieb**

*Bude prevzaté zo súťažných podkladov vo VO (opis predmetu zákazky)*

## Príloha č. 2: Cenník Podporných služieb

Tabuľka 1: Cena Podporných služieb zahrnutých v Mesačnej paušálnej odmene

### Paušálne služby

Názov podpornej služby	Cena v € bez DPH za 1 mesiac	Cena v € bez DPH za 36 mesiacov
1. Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update pre Kontaktné centrum		
2. Servisná podpora – Správa Incidentov / Problémov, Upgrade / Update pre Service Desk		
3. Prevádzková podpora – Profylaktika pre Kontaktné centrum		
4. Prevádzková podpora – Profylaktika pre Service Desk		
5. Reporting/Hodnotenie		

€ za 1 mesiac

€ za 36 mesiacov

Cena spolu bez DPH		
DPH		
Cena celkom vrátane DPH		

Tabuľka 2: Cenník Podporných služieb na vyžiadanie nezahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene

### Objednávkové služby

Názov podpornej služby	Cena v € bez DPH za človekoden	Predpokladaný počet človekodní*) za 36 mesiacov	Cena celkom v € bez DPH
1. Zmenová podpora – Správa zmien, Upgrade / Update		1650	
2. Prevádzková podpora – Konzultácia, Administrácia, Školenie		420	
3. Prevádzková podpora – Profylaktika		30	
<b>Spolu predpokladaný počet človekodní</b>		<b>2100</b>	

Cena spolu bez DPH	
DPH	
Cena celkom vrátane DPH	

\*) Objednávateľ si vyhradzuje právo zvýšiť/znížiť predpokladaný počet človekodní pri reálnom využívaní špecialistov v závislosti od ich reálne odôvodnenej potreby. Fakturovaná cena za poskytnutie Objednávkových služieb závisí od skutočného využitia človekodní pri realizácii príslušnej Objednávkovej služby.

**Príloha č. 3: Zoznam Subdodávateľov**

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

**Príloha č. 4: Kľúčoví experti**

<b>P. č.</b>	<b>Názov pozície kľúčového experta</b>	<b>Titul, meno, priezvisko</b>
<b>1</b>		
<b>2</b>		
<b>3</b>		
<b>4</b>		
<b>5</b>		
<b>6</b>		
<b>7</b>		
<b>8</b>		
<b>9</b>		
<b>10</b>		

## Príloha č. 5: Parametre Dostupnosti a zľava z ceny Podporných služieb

Stanovená dostupnosť pre APV je **99,5 %** pre kalendárny rok, t. j. kumulatívna doba neplánovaného výpadku (nedostupnosť) je maximálne 43,8 hodín za kalendárny rok, max. však 3,65 hodín za kalendárny mesiac. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstávky pre údržbu APV, resp. odstávky APV spôsobené previazanými IT technológiami (informačnými systémami) tretích strán.

DIS môže byť automatizovane sledovaná a vyhodnocovaná v Service Desk, ako možná súčasť implementovaných procesov incident manažmentu a servis level manažmentu.

V je v procese Incident manažmentu reprezentovaná neočakávanou a vopred neschválenou odstávkou APV (výpadok APV) alebo jeho časti (napr. modulu) z dôvodu Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“, ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v aplikácii Service Desk v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka APV je nedostupná a následným zadaním Dátumu a času Začiatku neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu).

$V$  = Dátum a čas Koniec odstávky - Dátum a čas Začiatok neočakávanej a vopred neschválenej odstávky.

$\Sigma V$  je sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstávok (kumulatívna doba neplánovaného výpadku) v rámci sledovaného obdobia, počas ktorých APV, resp. jeho časť (modul) nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas trvania odstávky APV pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade nezhody pri meraní času nedostupnosti APV (výpadku) alebo jeho časti, je rozhodujúce meranie Objednávateľa.

Pri posudzovaní dostupnosti sa do doby výpadku APV počíta výpadok ktorejkoľvek časti APV (modulu).

V prípade, že dôjde k nedostupnosti APV, ktorá počas príslušného kalendárneho mesiaca presiahne hodnotu 3,65 hodín ( $\Sigma V$ ), vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu vo výške 50% z Mesačnej paušálnej odmeny vrátane DPH za poskytnuté Paušálne služby v príslušnom kalendárnom mesiaci. Ak Paušálne služby nebudú poskytované počas celého obdobia kalendárneho mesiaca, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre príslušné obdobie kalendárneho mesiaca sa vypočíta ako násobok hodnoty 0,12 hodiny a počtu kalendárnych dní poskytovania Paušálnych služieb počas príslušného kalendárneho mesiaca (napr. ak sa Paušálne služby poskytovali počas obdobia 20 kalendárnych dní, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre toto obdobie je 2,4 hodín), pričom Objednávateľovi vzniká nárok na zľavu z Mesačnej paušálnej odmeny vo výške 50% pomernej časti z Mesačnej paušálnej odmeny vrátane DPH pripadajúcej na každý kalendárny deň poskytovania Paušálnych služieb 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 podmienok pre jej vznik a Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi zľavu vo výške, na ktorú Objednávateľovi vznikol nárok, a vždy zohľadniť túto zľavu vo fakturácii Paušálnych služieb za príslušných kalendárny mesiac.**

**Do výpočtu nedostupnosti pre účely zníženia Mesačnej paušálnej odmeny sa nezapočítava:**

- a) čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného informačného systému ako je APV,
- b) čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle článku 19. tejto Zmluvy,
- c) čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry APV z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Poskytovateľa,
- d) čas nedostupnosti spôsobený nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou APV (hardvér, softvér) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
- e) čas nedostupnosti spôsobený nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii APV alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa;

existenciu vyššie uvedených skutočností je povinný relevantným spôsobom preukázať Poskytovateľ.