ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

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: Mgr. Pavol Vršanský, riaditeľ

Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica

IBAN: SK24 8180 0000 0070 0018 5166

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

a

Poskytovateľom:

Obchodné meno:

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

1. Zmluvné strany uzavreli Zmluvu o dielo na dodávku softvérového diela „**Národný archív obrazových vyšetrení**“, č. zmluvy u NCZI: ............. (ďalej aj len „**Systém**“ alebo „**Dielo**“ a „**Zmluva o dielo**“).
2. V prípade zhotovenia Systému bude Objednávateľ potrebovať na plnenie svojich zákonných úloh zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Systému.
3. Objednávateľ vyhlásil verejné obstarávanie v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na obstaranie zákazky s názvom ... vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. ... dňa ..... pod značkou ....., ktorej predmetom je aj realizácia zabezpečenia technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej len „**Verejné obstarávanie**“).
4. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
5. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:
6. DEFINÍCIE POJMOV
	1. Zmluvné strany sa dohodli, že nižšie vymedzené pojmy a skratky s veľkým začiatočným písmenom majú pre účely tejto Zmluvy nasledovný význam:
		1. „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
		2. „**Bezpečnostný incident**“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Incidente úrovne A.
		3. **„Človekodeň”** alebo „**MD”** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
		4. **„Človekohodina”** je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) 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).
		5. „**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 Systém dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, pričom nesúlad je vzniknutý v dôsledku neplnenia  tejto Zmluvy a môže spôsobiť obmedzenie alebo znemožnenie funkčnosti Systému alebo jeho časti. Defekt výhradne súvisí s riadením požiadavky v rámci Objednávkových služieb a realizáciou akceptačných testov.
		6. „**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 viď <https://en.wikipedia.org/wiki/DevOps#DevSecOps,_Shifting_Security_Left>.
		7. „**Dokumentácia**“ je technická, prevádzková, servisná, používateľská, bezpečnostná, dizajnová a iná dokumentácia Systému alebo ktorá čo i len sčasti súvisí so Systémom (najmä dokumentácia dodaná podľa Zmluvy o dielo), vrátane jej doplnení a zmien.
		8. „**Dostupnosť”** alebo **„DIS”** je schopnosť Systému vykonávať dohodnutú funkčnosť. Je určená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitou a bezpečnosťou. Dostupnosť sa vyjadruje v percentách dostupného času Systému. Parametre Dostupnosti sú uvedené v **Prílohe č. 1, časti A.5** tejto Zmluvy.
		9. **„Experti“** (v jednotnom čísle „**Expert**“)súvšetky osoby označené Poskytovateľom ako rozhodujúci experti na výkon vybraných odborných činností v rámci plnenia tejto Zmluvy, ktorých Poskytovateľ identifikoval za účelom splnenia podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní (tzv. kľúčoví experti)  a/alebo za účelom posúdenia kritéria kvality v rámci kritérií na vyhodnotenie ponúk vo Verejnom obstarávaní.
		10. **„Fix“** obsahuje riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.
		11. „**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).
		12. „**HLIA**” znamená High Level Impact Analysis, t. j. vysokoúrovňová dopadová analýza používaná pri riadení zmien. Skratkou HLIA sa zároveň označuje formulár „Požiadavka na zmenu“, ktorý tvorí **Prílohu č. 5** Zmluvy.
		13. **„HotFix“** je urýchlene nasadená oprava Incidentu.
		14. „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t. j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
		15. **„IA**“ znamená detailnú analýzu zmeny pri realizácii zmenových požiadaviek (rozvojové zmeny Systému), ktorá vychádza zo schválenej finálnej verzie HLIA. IA môže byť predmetnom samostatnej objednávky Objednávateľa v rámci Objednávkových služieb.
		16. „**Incident**“ je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky Systému a ktorá je príčinou prerušenia a/alebo obmedzenia prevádzky Systému a/alebo jeho služieb, vrátane porušenia bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy.
		17. **„Komponent“** je každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v Systéme a ktoré sú doplnením alebo zmenou Systému voči stavu zaznamenanému v Dokumentácii Systému pred príslušnou zmenou/úpravou podľa tejto Zmluvy.
		18. „**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.
		19. **„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/informatizacia/oddelenie-behavioralnych-inovacii/jednotny-dizajn-manual-elektornickych-sluzieb-verejnej-spravy/index.html>, resp. metodika a dizajn manuál, ktoré ich nahradia.
		20. „**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), resp. metodika a usmernenia, ktoré ju nahradia.
		21. „**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.
		22. „**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.
		23. „**Metodické usmernenie o zverejňovaní projektovej dokumentácie na portáli MetaIS**“ 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.
		24. „**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>), resp. dokument, ktorý ho nahradí.
		25. „**MIRRI**“ je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky**.**
		26. „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
		27. „**Občiansky zákonník**“ je zákon č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
		28. „**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
		29. „**Objednávkové služby**“ sú služby rozvoja Systému (rozvojové zmeny Systému). Bližší popis a spôsob poskytovania Objednávkových služieb sú uvedené v **Prílohe č. 2** tejto Zmluvy.
		30. **„PRINCE2“** je všeobecná a celosvetovo akceptovaná metodika riadenia projektov.
		31. „**Paušálne služby**“ sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby Systému pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému Objednávateľa. V rámci Paušálnych služieb má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa v dohodnutom rozsahu aj realizáciu požiadaviek na zmenu funkčnosti Systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
		32. „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
		33. „**Problém**“ je príčina viacerých Incidentov. Príčina Problému zvyčajne nie je známa v tom čase, keď sa tvorí záznam o Probléme.
		34. „**Projektový manažér Objednávateľa**“ je fyzická osoba vymenovaná Objednávateľom a oznámená Poskytovateľovi, ktorá riadi projektový tím v súvislosti s prevádzkou Systému. Je kontaktnou osobou za Objednávateľa pre účely projektového riadenia, vrátane komunikácie s riadiacim výborom (riadiaci výbor prevádzky). Projektový manažér Objednávateľa nemá oprávnenia v súvislosti s objednávaním, prijímaním a akceptáciou Služieb Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy a nie je oprávnený ani ukladať pokyny Poskytovateľovi pri plnení tejto Zmluvy, ak táto Zmluva vyslovene neustanovuje inak. Projektový manažér nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.
		35. „**Projektový manažér Poskytovateľa**“ je fyzická osoba Poskytovateľa uvedená v článku 17. tejto Zmluvy, ktorá je primárnou kontaktnou osobou Poskytovateľa voči Objednávateľovi pre účely tejto Zmluvy. Projektový manažér nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.
		36. „**Release**“ je riadené spracovanie balíka zmenových požiadaviek, Fixov, HotFixov, optimalizácií a pod.
		37. „**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 základe rozhodnutia Objednávateľa.
		38. „**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, požiadavku na zmenu/konzultáciu/súčinnosť a pod.
		39. „**Služby**“ (jednotlivo „**Služba**“) sú Paušálne služby a/alebo Objednávkové služby podľa tejto Zmluvy, ktoré pozostávajú zo služieb podpory prevádzky, služby údržby a služby rozvoja Systému v súlade s touto Zmluvou.
		40. „**SLA manažér Objednávateľa**“ je fyzická osoba Objednávateľa uvedená v článku 17. tejto Zmluvy, ktorá je primárnou kontaktnou osobou Objednávateľa voči Poskytovateľovi pre účely plnenia tejto Zmluvy.
		41. **„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].
		42. „**Systém**“ alebo „**Informačný systém**“ alebo len „**IS**“ je softvérové dielo „**Národný archív obrazových vyšetrení**“ vytvorené podľa Zmluvy o dielo na dodávku softvérového diela (č. zmluvy u NCZI: .............) vrátane všetkých a akýchkoľvek jeho budúcich zmien a úprav (doplnení), ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Zmluvy.
		43. „**SW**“ je softvérový produkt, t. j. počítačový program/programové vybavenie vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť Systému a bol vytvorený, dodaný alebo využitý (v rámci informačnej architektúry Objednávateľa) Poskytovateľom v rámci plnenia tejto Zmluvy. Pre účely tejto Zmluvy sa rozlišuje:
			1. 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;
			2. **„Preexistentný** **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;
			3. „**Preexistentný** **open source SW“,** ktorým je otvorený/open source SW Poskyotvateľa alebo tretích strán, ktorý nebol vytvorený výlučne za účelom splnenia tejto Zmluvy (vytvorený nezávisle od poskytovaných Služieb);

(Preexistentný proprietárny SW a Preexistentný open source SW ďalej spoločne aj len ako „**Preexistentný SW**“).

* + 1. Typy testov:
			1. „**Funkčný test**“ (FT) je regresný test pôvodných kritických funkcionalít a test novej alebo zmenenej funkcionality, ktorý sa realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.
			2. „**Generálny test**“ (GT) je regresný test v minimálnom rozsahu funkcionalít alebo úplnej funkcionality IS. Výsledkom GT je potvrdenie komplexnej funkcionality IS.
			3. „**Integračný test**“ (IT) je test zameraný na overenie splnenia podmienok pre korektnú komunikáciu IS so systémami, s ktorými je IS integrované na dátovej, resp. aplikačnej úrovni.
			4. „**Záťažový test**“ (ZT) je test zameraný na záťaž IS simulovaním produkčných podmienok v modelovom prostredí, ktoré sa podmienkami približuje produkčnému prostrediu a podľa potreby pri využití generátorov záťaže.
			5. „**Test odozvy“** (TO) je test, ktorého cieľom je merať a analyzovať čas, ktorý IS potrebuje na spracovanie požiadavky a vrátenie odpovede používateľovi. Hlavným zámerom tohto testu je overiť, či IS dokáže rýchlo a efektívne reagovať na požiadavky používateľov a udržiavať akceptovateľnú úroveň odozvy.
			6. „**Penetračný test**“ (PT) je test, ktorého cieľom je identifikovať slabé miesta v bezpečnosti IS. Tento proces sa často vykonáva z pohľadu vonkajšieho útočníka, aby sa zistilo, ako ľahko by sa mohol útočník dostať do IS, získať neoprávnený prístup k citlivým údajom alebo poškodiť IS.
			7. „**Akceptačný test**“ (AT) je spoločný názov pre množinu testov potrebných na to, aby Objednávateľ získal dostatok informácií na akceptáciu / odmietnutie zmeny (úpravy) IS, ktorá vznikla realizáciou Požiadavky na zmenu, alebo iného plnenia Poskytovateľa podľa Zmluvy. Testy, z ktorých pozostáva akceptačný test sú súčasťou finálneho dokumentu Požiadavky na zmenu a/alebo uvedené v Zmluve. Akceptačným testom sa overuje splnenie akceptačných kritérií stanovených pre príslušné plnenie Poskytovateľa.
		2. „**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. 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.
		3. „**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.
		4. „**Vyhláška o riadení projektov**“ 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.
		5. „**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.
		6. **„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.
		7. „**Vyhláška UX/IDSK**“ je vyhláška Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy.
		8. „**Zákon o mechanizme**“ je zákon č. 368/2021 Z. z. o mechanizme na podporu obnovy a odolnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
		9. „**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.
		10. „**Zákon o KB**“ je zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
		11. „**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.
		12. „**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.
		13. „**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.
		14. „**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.
		15. „**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.
		16. **„Zmena Systému v rámci Paušálnych služieb**“ predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti Systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému, zahrnutá v cene Paušálnych služieb.
		17. „**Zmluva**“ alebo tiež „**SLA Zmluva**“ je táto Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji Systému, nazývaná aj servisná alebo prevádzková zmluva.
		18. „**Zmluva o dielo**“ je Zmluva o dielo na dodávku softvérového diela „**Národný archív obrazových vyšetrení**“, č. zmluvy u NCZI: ............. uzavretá medzi Objednávateľom a Poskytovateľom ako zhotoviteľom.
		19. „**Zmluva o poskytnutí PM**“ je Zmluva o poskytnutí prostriedkov mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti (dostupná na: <https://www.crz.gov.sk/zmluva/9981286/>) na základe ktorej Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky v pozícii vykonávateľa (ďalej ako „**MZSR**“ alebo „**Vykonávateľ**“) poskytne Objednávateľovi finančné prostriedky za účelom financovania projektu: „*Národný archív obrazových vyšetrení*“, kód projektu: 11I03-21-P38 realizovaného v rámci Plánu obnovy a odolnosti Slovenskej republiky (dokumentácia dostupná na: <https://www.planobnovy.sk/>; ďalej len ,,**Plán obnovy**“) časti investície 3 v komponente 11. Súčasťou realizácie projektu a financovania na základe Zmluvy o poskytnutí PM je dodanie Diela podľa Zmluvy o dielo.
		20. „**ZVO**“ je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
1. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN
	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. Poskytovateľ vyhlasuje, že má nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom podľa tejto Zmluvy.
	3. Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu Zmluvy.
	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.
	5. Poskytovateľ pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenej pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy uzatvoril alebo najneskôr ku dňu účinnosti tejto Zmluvy uzatvorí poistnú zmluvu, čo preukazuje Objednávateľovi predložením platnej a účinnej poistnej zmluvy, ktorej predmetom je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú konaním Poskytovateľa v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy na poistnú sumu v minimálnom  rozsahu ceny podľa článku 9. bodu 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 a Objednávateľovi vzniká právo odstúpiť od tejto Zmluvy.
	6. Objednávateľ 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.
	7. Ak sa budú na strane Poskytovateľa ako Zmluvnej strany podieľať viaceré subjekty, práva z tejto Zmluvy voči Objednávateľovi môže uplatňovať výlučne vedúci Poskytovateľ [●], IČO: [●]. Vedúci Poskytovateľ podľa predchádzajúcej vety je oprávnený menovať projektového manažéra Poskytovateľa, vykonáva fakturáciu ceny v mene Poskytovateľov, a tiež je za Poskytovateľov výlučne tento oprávnený vykonávať iné práva voči Objednávateľovi vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo z právnych predpisov, pokiaľ Zmluva (vrátane príloh) v konkrétnom prípade neurčí inak. Subjekty na strane Poskytovateľa si osobitnou písomnou dohodou určia a vysporiadajú vzájomné záväzky a oprávnenia vyplývajúce im z tejto Zmluvy, pričom kópia tejto písomnej dohody medzi viacerými subjektmi na strane Poskytovateľa bude predložená Objednávateľovi pred podpisom tejto Zmluvy; Poskytovateľ je zároveň povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o každej zmene alebo ukončení takejto dohody a predložiť kópiu príslušnej zmeny (ukončenia) dohody. *(ak nie je relevantné, odstráni sa z textu zmluvy)*
2. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY
	1. Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému z dôvodu zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená riadna dostupnosť služieb Systému a interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Systém integrovaný.
	2. Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému v rozsahu a za podmienok stanovených touto Zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Paušálnych služieb a Objednávkových služieb, a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto Zmluvy Paušálne služby, ktorých podrobná špecifikácia je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve Objednávkové služby v zmysle **Prílohy č. 2** tejto Zmluvy.
	5. Podrobne špecifikované štandardy pre poskytovanie Služieb a špecifikácia spôsobu poskytovania Služieb tvorí súčasť **Prílohy č. 1** v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť **Prílohy č. 2** v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
	6. Pre vylúčenie pochybností, Paušálne služby aj Objednávkové služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať ku všetkým častiam Systému, vrátane zmien (úprav/doplnení) Systému realizovaných Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy alebo Zmluvy o dielo ako aj akýchkoľvek zmien (úprav/doplnení) Systému vykonaných Objednávateľom alebo ním poverenou treťou osobu.
	7. Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté Služby dohodnutú cenu podľa článku 9. Zmluvy za podmienok stanovených v tejto Zmluve.
	8. Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení (liecencií) ku všetkým úpravám a doplneniam Systému ako aj iným plneniam realizovaným Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy, ktoré používajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve.
	9. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, v súlade s prílohami tejto Zmluvy.
3. MIESTO, TERMÍN A DOBA TRVANIA POSKYTOVANIA SLUŽIEB
	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.
	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.
	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 nemožnosti alebo 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. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu nariadiť Poskytovateľovi prerušenie poskytovania Paušálnych, a to formou písomného oznámenia doručeného Poskytovateľovi. Účinky prerušenia poskytovania Paušálnych služieb Poskytovateľom nastávajú dňom uvedeným v doručenom oznámení, nie však skôr ako v pätnásty (15.) deň odo dňa doručenia oznámenia. Prerušenie poskytovania Paušálnych služieb pominie uplynutím doby uvedenej v oznámení Objednávateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Objednávateľ je oprávnený dobu trvania prerušenia poskytovania Paušálnych služieb jednostranne predĺžiť alebo nariadiť prerušenie poskytovania Paušálnych služieb aj opakovane, avšak maximálny celkový čas trvania prerušenia poskytovania ktorejkoľvek z Paušálnych služieb počas platnosti tejto Zmluvy je stoosemdesiat (180) kalendárnych dní. Pre vylúčenie pochybností, počas trvania prerušenia poskytovania Paušálnych služieb, nemá Poskytovateľ nárok na zaplatenie ceny Paušálnych služieb podľa článku 9. tejto Zmluvy a nevzniká mu ani právo uplatňovať si voči Objednávateľovi akékoľvek nároky z dôvodu prerušenia poskytovania Paušálnych služieb (napr. náhrada škody, náklady spojené s prerušením a pod.) ani právo odstúpiť od tejto Zmluvy.
	5. Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť, ak mu je doručená objednávka Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou.
	6. Zmluvné strany sa zaväzujú pri objednávaní a realizácii Objednávkových služieb postupovať podľa postupu, ktorý je bližšie popísaný v **Prílohe č. 2** 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: .......
	7. Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa.
	8. Požadovaná a plánovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou analýzy dopadov a cenovej ponuky.
	9. Po doručení písomnej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi je Poskytovateľ povinný bezodkladne začať s plnením Objednávkovej služby tak, aby boli dodržané lehoty uvedené v tejto Zmluve (najmä v Prílohe č. 2) a harmonogram realizácie podľa HLIA a IA; porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy. V prípade porušenia povinnosti uvedenej v tomto bode Zmluvy je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty podľa bodu 21.2 tejto Zmluvy.
	10. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby (najmä riešenie Incidentov/Problémov) aj v prípade, že Objednávateľ použil Systém 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 Systému vyvolanú zmenami (úpravami) vykonanými Objednávateľom alebo ním poverenou treťou osobou; v prípade, ak ide o zmenu (úpravu), o ktorej nebol Poskytovateľ vopred informovaný, Objednávateľ si nebude uplatňovať zmluvnú pokutu podľa bodu 21.1 tejto Zmluvy.
	11. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť Paušálne služby, ak ide o chybu v hardvéri, v štandardnom softvéri tretej strany, ktorý je súčasťou Systému, v komunikačných zariadeniach alebo chybu infraštruktúry predprodukčného alebo produkčného prostredia Objednávateľa. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť ani služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov ako je Systém, sietí a komunikačných zariadení. Právo Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti podľa článku 16. bod 16.12 tejto Zmluvy tým nie je dotknuté.
	12. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť konfiguráciu a podporu Preexistentného SW, ktorý je súčasťou plnenia Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy.
4. RIEŠENIE INCIDENTOV A PROBLÉMOV
	1. Pri prevádzke Systému môže dôjsť k výskytu Incidentov a Problémov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na kategórie uvedené v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.
	2. Bezpečnostné incidenty sa považujú za Incidenty úrovne A (1) podľa **Prílohy č. 1**, a to aj v prípade, ak charakter Incidentu nemá vplyv na obvyklú funkčnosť Systému, alebo ak nedosahuje intenzity Incidentu úrovne A (1).
	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 v tomto článku 5. nie je ustanovené inak alebo sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť Incidenty a Problémy v lehotách podľa **Prílohy č. 1**, ktoré začínajú plynúť nahlásením Incidentu alebo Problému postupom podľa tejto Zmluvy.
	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.
	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.
	7. Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie Incidentu alebo Problému potvrdiť v Service Desk v lehote podľa **Prílohy č. 1** (lehota reagovania), ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. 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.
	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.
	9. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení Incidentov/Problémov postupovať nasledovne:

a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa (Helpdesk) na tel. čísle: ........................................................., ak Objednávateľ pre riešenie konkrétneho Incidentu/Problému nestanovil iný tel. kontakt,

* + 1. v prípade potreby je schopný sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru za poskytnutia súčinnosti Objednávateľa, ak sa vyžaduje,
		2. v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.
	1. 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 úrovne A (1) o tom informuje oprávnená osoba Poskytovateľa oprávnenú osobu Objednávateľa aj telefonicky.
	2. Incident/Problém bude riešený na základe priority určenej Objednávateľom. Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia Incidentov a iných požiadaviek.
1. AKCEPTÁCIA
	1. Vyhodnotenie poskytnutých Paušálnych služieb Poskytovateľom spolu so zoznamom Služieb poskytnutých za príslušný kalendárny mesiac odovzdá Poskytovateľ písomne prostredníctvom reportu (výkazu) o poskytnutých Službách podľa **Prílohy č. 1, časti F.** tejto Zmluvy, a to najneskôr do tretieho (3) pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Report o poskytnutých Paušálnych službách musí obsahovať prehľad a parametre poskytnutých Paušálnych služieb v súlade s **Prílohou č. 1**.
	2. Objednávateľ je povinný zaslať pripomienky k poskytnutým Paušálnym službám najneskôr do piatich (5) pracovných dní po doručení reportu (výkazu) o poskytnutých Paušálnych službách alebo v rovnakej lehote podpísať akceptačný protokol k poskytnutým Paušálnym službám. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa poskytnuté Paušálne služby považujú za akceptované zo strany Objednávateľa a akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa dňom nasledujúcim po uplynutí tejto lehoty.
	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.
	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, bude táto skutočnosť eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne Zmluvných strán alebo na Riadiaci výbor (ak je zriadený) na rozhodnutie o ďalšom; oprávnenie Objednávateľa vrátiť faktúru Poskytovateľovi podľa bodu 9.14 tejto Zmluvy tým nie je dotknuté.
	5. Predpokladom pre akceptáciu Objednávkovej služby a vrátane Dokumentácie, ktorá je súčasťou plnenia podľa Zmluvy, je realizovanie Akceptačného testu, podľa špecifikácie uvedenej vo formulári pre Objednávkové služby podľa **Prílohy č. 5**, v predprodukčnom (testovacom) prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnutú Objednávkovú službu, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa formulára Objednávkových služieb a zároveň počet nevyriešených Defektov neprevýši limity v**Prílohe č. 2**.
	6. Pred vykonaním Akceptačného testu u Objednávateľa je Poskytovateľ povinný uskutočniť vlastné interné testovanie výsledku Objednávkovej služby podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje najmenej 5 (päť) pracovných dní pred vykonaním Akceptačného testu u Objednávateľa písomne informovať Objednávateľa o pripravenosti Objednávkových služieb na začatie Akceptačného testu u Objednávateľa dodaním výsledku Služby, pričom je zároveň povinný priložiť k uvedenému písomný protokol a výsledky testov, vrátane E2E testovacích scenárov (správa z testovania), z vlastných interných testov, ktorými preukazuje pripravenosť výsledku Objednávkových 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.
	7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom Subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Vyhláškou o BOITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o projektovom riadení a metodikami v platnom znení, ostatnými právnymi predpismi, resp. predpismi a metodikami, ktoré ich nahradia. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a má nárok na náhradu škody.
	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..
	9. 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. 2**.
	10. Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb (vrátane odovzdania zdrojových kódov a príslušnej Dokumentácie) akceptačným protokolom, ktorého vzor tvorí **Prílohu č. 7** tejto Zmluvy, a ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej ponuky Poskytovateľa, ktorá je súčasťou formulára pre Objednávkové služby.
	11. Pri akceptácii Objednávkových služieb sa postupuje v súlade s postupom bližšie špecifikovaným v **Prílohe  č. 2** tejto Zmluvy**.**
	12. Dokumentácia k jednotlivým plneniam v rámci Paušálnych služieb a Objednávkových služieb sa odovzdáva v súlade s **Prílohou č. 1** a **Prílohou č. 2** priebežne v rámci poskytovania Služieb do centrálneho repozitára dokumentácie (wiki) určeného Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný vytvárať a udržiavať komplexnú dokumentáciu k Systému tak, aby mohla byť zároveň podkladom pre vykonávanie profylaktických činností v súlade s **Prílohou č. 1**.
2. ZÁRUKA A ODSTRAŇOVANIE VÁD POČAS ZÁRUČNEJ DOBY
	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 Preexistentného 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.
	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.
	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 nich dozvedel alebo mohol dozvedieť, a bez ohľadu na to, či ide o Vady skryté alebo zjavné.
	4. Vady poskytnutých Služieb (výsledkov Služieb) sa delia nasledovne:

a) Vada úrovne A (1),

b) Vada úrovne B (2),

c) Vada úrovne C (3).

* 1. Ak v tejto Zmluve nie je výslovne uvedené inak, nároky vyplývajúce zo záruky v zmysle bodu 7.1 tohto článku Zmluvy, kategorizácia úrovne Vád podľa miery ich závažnosti, spôsob nahlasovania Vád, odstraňovanie Vád ako aj ostatné podmienky záruky sa spravujú **čl. 8 Zmluvy o dielo**. Do lehoty na odstránenie Vád Poskytovateľom sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia na odstránenie Vady.
	2. Za účelom odstránenia pochybností sa stanovuje, že treba rozlišovať medzi vadou Systému, ktorá bola spôsobená nezávisle od poskytnutých Služieb v zmysle tejto Zmluvy, na ktorú sa vzťahuje záručná doba v zmysle Zmluvy o dielo, a Vadou Služieb spôsobenou neposkytnutím Služieb podľa tejto Zmluvy riadne [napr. Vada Objednávkovej služby spôsobí nefunkčnosť Systému zodpovedajúcu Vade úrovne A (1), B (2) alebo C (3)]. Záručná doba podľa Zmluvy o dielo a záručná doba podľa tejto Zmluvy majú rozdielny právny základ a ich plynutie je rozdielne.
	3. V prípade, ak dôjde počas  platnosti a účinnosti tejto Zmluvy,  k obmedzeniu, narušeniu prevádzky Systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie a interoperabilitu s inými informačnými systémami, Poskytovateľ je povinný postupovať v súlade s článkom 5. tejto Zmluvy v lehote a v závislosti od toho o aký druh Incidentu/Problému v konkrétnom prípade ide.
1. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN
	1. Objednávateľ sa zaväzuje:
		1. 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. tejto Zmluvy,
		2. 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,
		3. 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,
		4. 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 oprávnene požadovaná súčinnosť, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy tak, aby Poskytovateľ mohol plniť svoje záväzky riadne a včas,
		5. zabezpečiť si na vlastné náklady podporu štandardného softvéru, ktorý je súčasťou Systému alebo na ktorom je prevádzkovaný Systém, v zmysle licenčných podmienok výrobcu, s výnimkou Preexistentného SW dodaného Poskytovateľom ako súčasť plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy; v prípade Incidentu/Problému spôsobeného porušením povinnosti Objednávateľa podľa tohto ustanovenia Zmluvy si Objednávateľ nebude uplatňovať voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu podľa bodu 21.1 Zmluvy
		6. informovať Poskytovateľa vopred o potrebe vykonania aktualizácie alebo inej podpory softvérového produktu v zmysle predchádzajúceho písm. e) tohto bodu Zmluvy.
	2. Poskytovateľ sa zaväzuje:
2. poskytovať Služby s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne, s využitím všetkých jeho dostupných odborných znalostí a skúsenosti a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať,
3. 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,
4. pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, technických noriem, (STN normy a iné), metodických usmernení, štandardov a stanovísk príslušných orgánov verejnej správy vzťahujúcich sa na Systém Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa (ďalej spolu 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,
5. 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,
6. neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
7. pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom v tejto Zmluve Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie (vrátane pracovných výkazov pracovníkov plniacich za Poskytovateľa povinnosti v zmysle tejto Zmluvy) vo vzťahu ku všetkým poskytnutým Službám,
8. 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,
9. riadiť sa odporúčaniami miestneho správcu informačného systému Objednávateľa,
10. niesť zodpovednosť za vzniknutú škodu, spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Zmluvy,
11. dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v **Metodike zabezpečenia**, resp. metodike, ktorá ju nahradí,
12. poskytnúť Objednávateľovi a ním poverenej tretej strane alebo jemu nadriadeným orgánom plnú súčinnosť pri riešení bezpečnostného incidentu a vyšetrovaní bezpečnostnej udalosti, ktoré súvisia s plnením tejto Zmluvy alebo jej predmetom,
13. dodržiavať pri poskytovaní Služieb požiadavky špecifikované v štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, legislatíve a súvisiacich dokumentoch platných v čase plnenia,
14. 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,
15. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o ITVS,**
16. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o KB,**
17. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb so **Zákonom o ochrane osobných údajov** a s **GDPR**,
18. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou o OBO**,
19. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o riadení projektov, Vyhláškou o BOITVS**,
20. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Vyhláškou UX/IDSK,**
21. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Metodikou riadenia kvality (QA)**, **Metodikou Jednotný dizajn manuál** a[**Metodikou Tvorba používateľsky kvalitných digitálnych služieb verejnej správy**](https://www.vicepremier.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodika-Tvorba-pou%C5%BE%C3%ADvate%C4%BEsky-kvalitn%C3%BDch-digit%C3%A1lnych-slu%C5%BEieb-verejnej-spr%C3%A1vy.pdf), resp. metodikou, ktorá príslušnú metodiku nahradí,
22. 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,
23. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy**, resp. dokumentom, ktorý ju nahradí,
24. 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>),
25. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb s **Katalógom služieb a požiadavkami na realizáciu služieb vládneho cloudu** v platnom znení(dostupné na: <https://www.vicepremier.gov.sk/sekcie/informatizacia/egovernment/vladny-cloud/katalog-cloudovych-sluzieb/index.html>),
26. upozorniť na nevyhnutnosť aktualizovať eGovernment komponenty v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy v súlade s **Metodickým pokynom číslo ÚPVII/000514/2017-313** z 10.1.2017 na aktualizáciu obsahu centrálneho metainformačného systému verejnej správy povinnými osobami v platnom znení,
27. 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.vicepremier.gov.sk/refregisters/list?page=1&count=20>),
28. pri poskytovaní Služieb podľa tejto Zmluvy používať nástroje, princípy a praktiky DevSecOps určené Objednávateľom,
29. umožniť Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Systému i informačných systémov a prostredí Poskytovateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek,
30. prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti podľa predchádzajúceho ustanovenia tohto bodu Zmluvy,
31. pri poskytovaní Objednávkových služieb zohľadniť princíp minimalizácie ekonomických dopadov na Objednávateľa a integrujúce sa subjekty  na Systém,
32. zabezpečiť súlad poskytovaných Služieb aj s ostatnou vyššie výslovne neuvedenou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi, ktoré sa vzťahujú na Systém Objednávateľa a poskytovanie Služieb, platnými v čase plnenia.
	1. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:
		1. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
		2. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný hardvér a aktualizáciu / kompatibilitu SW,
		3. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách na strane Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia tejto Zmluvy,
		4. poučiť pracovníkov Poskytovateľa ako aj tretích strán pracujúcich na strane Poskytovateľa o bezpečnostných pravidlách Objednávateľa,
		5. neodkladne informovať Objednávateľa o každom narušení aktív Systému (napr. strata, modifikácia, prezradenie údajov), ak sa o takomto narušení dozvie,
		6. udržiavať aktuálnosť Dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom Systému Objednávateľa,
		7. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Zmluvy,
		8. oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko,
		9. vykonávať testovanie výlučne na anonymizovaných dátach, ktoré pre tieto účely dodá Objednávateľ,
		10. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť Expertov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
		11. dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými v tejto Zmluve, v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa a v príslušných platných právnych predpisoch,
		12. v rámci zachovania kontinuity poskytnúť Objednávateľovi prístup k zdrojovým kódom programov vytvorených v rámci plnenia tejto Zmluvy bez zbytočného odkladu potom, ako prestane byť schopný sám, alebo prostredníctvom svojho právneho nástupcu poskytovať Služby podľa tejto Zmluvy, ak zdrojové kódy k plneniam podľa tejto Zmluvy neposkytol Objednávateľovi už skôr,
		13. integrovať sa na Service Desk Objednávateľa najneskôr ku dňu začatia poskytovania Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy a pri výmene softvérového nástroja Service Desk do 30 dní od zmeny vykonanej Objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú na inej lehote; 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,
		14. 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 alebo aktualizovať tieto dokumenty (ak už boli Poskytovateľom skôr odovzdané) a odovzdať ich Objednávateľovi, a to lehote určenej Objednávateľom, nie však kratšej ako desať (10) pracovných dní; 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;
		15. v lehote určenej Objednávateľom, najneskôr však ku dňu začatia poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy, uzavrieť s Objednávateľom zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa § 19 ods. 2 Zákona o KB obsahujúcou náležitosti minimálne v rozsahu Vyhlášky OBO alebo dodatok už k existujúcej zmluve, ak je potrebný (ďalej aj len ako „**Zmluva o BOaNP**“), ktorú/ý Objednávateľ predloží Poskytovateľovi spolu s výzvou na uzavretie Zmluvy o BOaNP (dodatku) po doručení analýzy rizík a analýzy funkčného dopadu Poskytovateľom Objednávateľovi v zmysle predchádzajúceho ustanovenia písm. n) tohto bodu 8.3 tejto Zmluvy; ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením tejto povinnosti, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc 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,
		16. uzavrieť v zmysle článku 13. bodu 13.2 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,
		17. na požiadanie alebo po ukončení platnosti Zmluvy poskytnuté dokumenty a dáta vrátiť na dohodnutom médiu a formáte alebo ich komisionálne zničiť, a to podľa pokynu Objednávateľa,
		18. neriadene neodnášať dáta z prostredia Objednávateľa; v prípade potreby písomne požiada o ich kópiu,
		19. zabezpečiť Dostupnosť Systému v hodnotách uvedených v **Prílohe č. 1, časti A.5** tejto Zmluvy
		20. posudzovať a nasadzovať bezpečnostné aktualizácie Systému,
		21. vyhodnocovať nutnosť aktualizácie a nasadenia nových verzií Systému v závislosti od aktualizácii a zmien hardvérovej a softvérovej infraštruktúry, na ktorej je prevádzkovaný Systém,
		22. aktualizovať Systém (nasadiť novú verziu) tak, aby bol kompatibilný s najnovšími verziami softvérového vybavenia, na ktorom je prevádzkovaný Systém alebo ktorý je súčasťou Systému,
		23. zabezpečiť prechod Systému na nové verzie v súvislosti s prípadným ukončením podpory softvérových produktov nevyhnutných pre prevádzku Systému.
	2. Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, Poskytovateľ je povinný písomne poskytnúť Objednávateľovi (oprávnenej osobe Objednávateľa) akékoľvek informácie vzťahujúce sa k stavu plnenia tejto Zmluvy, a to do 5 (piatich) pracovných dní od obdržania jeho žiadosti o postupe plnenia povinností podľa tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa.
	3. Poskytovateľ je povinný vykonávať Služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie Služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím Služby, je Poskytovateľ povinný zdržať sa vykonávania tých Služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávateľovi.
	4. 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.
	5. 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.
	6. 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.
33. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY
	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 vo výške uvedenej v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy.
	2. Za poskytovanie príslušných Paušálnych služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu vo výške uvedenej v **Prílohe č. 6, v tabuľke 1** tejto Zmluvy (ďalej aj len ako „**Mesačná paušálna odmena**“).
	3. Za poskytnutie Objednávkových služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu podľa schválenej cenovej ponuky a doručenej objednávky. Cenník Objednávkových služieb pre výpočet cenovej kalkulácie Objednávkových služieb je uvedený v **Prílohe č. 6, v tabuľke 2** tejto Zmluvy.
	4. Cena za Služby predstavuje konečnú odplatu za splnenie všetkých a akýchkoľvek zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy a zahŕňa všetky a akékoľvek 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, vrátane odmeny za udelenie licencie podľa článku 3. bodu 3.8 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 akýchkoľvek uskutočnených zmien v Systéme a rozvoja funkcionality Systému realizovaných prostredníctvom Objednávkových služieb alebo Objednávateľom a pod.).
	5. Maximálny finančný limit na úhradu ceny Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy je vo výške
	........... ,- **EUR** (slovom: eur) bez DPH.
	6. Maximálny finančný limit na úhradu ceny Objednávkových služieb podľa tejto Zmluvy je vo výške ........... ,- **EUR** (slovom: eur) bez DPH.
	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. Zmluvné strany berú na vedomie, že je výlučne na vôli Objednávateľa v akom rozsahu využije Služby Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
	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. V prípade, ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k faktickému zúženiu podpornej servisnej činnosti najmä zautomatizovaním rutinnej činnosti dohľadu Systému alebo zastavením používania ucelenej funkcionality za predpokladu, že táto nemá dopad na ostatnú funkcionalitu Systému, alebo komponenty ktoré túto funkcionalitu implementujú nie sú používané inými komponentmi Systému, alebo zastavená funkcionalita nie je súčasťou jadra Systému, budú strany rokovať o znížení aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny. Nová znížená výška Mesačnej paušálnej odmeny bude predmetom dodatku k tejto Zmluve.
	10. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za poskytnuté Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
	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 Službách podľa **Prílohy č. 1, časti F.**, 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.
	12. Ak Objednávateľovi vznikol nárok na zľavu z ceny Paušálnych služieb za príslušný mesiac v súlade s **Prílohou č. 1, časť A.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.
	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.
	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, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť 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. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený na faktúre. Všetky poplatky súvisiace s bankovým prevodom znáša Objednávateľ. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa. Objednávateľ je zároveň oprávnený požadovať doplniť textáciu faktúry s ohľadom na zdroj financovania Služieb v zmysle pokynov poskytovateľa finančných prostriedkov. Toto znenie musí Objednávateľ poskytnúť Poskytovateľovi v dostatočnom predstihu, kedy sa predpokladá fakturácia.
	15. Zmluvné strany sú oprávnené zasielať faktúry vrátane príloh elektronicky, a to Poskytovateľ na e-mailovú adresu: faktury@nczisk.sk a Objednávateľ na e-mailovú adresu: .................. .
	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.
	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.
	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.
34. NEBEZPEČENSTVO ŠKODY A VLASTNÍCKE PRÁVO
	1. Nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo ku všetkým častiam plnenia Poskytovateľa na základe tejto Zmluvy prechádza na Objednávateľa dňom akceptácie príslušnej Služby.
	2. Objednávateľ je jediným a výhradným disponentom so všetkými informáciami zhromaždenými alebo získanými v rámci plnenia tejto Zmluvy a prevádzky Systému, vrátane jeho zmien a servisu.
35. ZDROJOVÝ KÓD
	1. Zmluvné strany berú na vedomie, že Objednávateľ neodovzdá po uzatvorení tejto Zmluvy Poskytovateľovi kontrolu nad produkčným prostredím Systému.
	2. Objednávateľ umožní Poskytovateľovi prístup na predprodukčné (testovacie), vývojové a integračné prostredie Systému vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu. Z predprodukčného, vývojového a integračného prostredia Systému nie je možné vstupovať do žiadneho z produkčných prostredí Systému.
	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.
	4. Úplný zdrojový kód sa skladá zo zdrojového kódu každého počítačového programu tvoriaceho Systém, ktorý bol Poskytovateľom vytvorený pri plnení podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**vytvorený zdrojový kód**“) a zo zdrojového kódu každého počítačového programu vytvoreného nezávisle od plnenia podľa tejto Zmluvy (ďalej len „**preexistentný zdrojový kód**“).
	5. Zdrojový kód musí byť spustiteľný vo všetkých prostrediach Objednávateľa (predprodukčnom, vývojovom, integračnom, produkčnom prostredí Objednávateľa) a musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Systému. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa B). Zdrojový kód bude Objednávateľovi Poskytovateľom odovzdaný 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.
	6. Povinnosti Poskytovateľa uvedené v tomto článku Zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu Systému, jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Systém alebo ktorejkoľvek ich časti, ku ktorým dôjde pri plnení tejto Zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „**zmena zdrojového kódu**“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.
	7. Ak odovzdaniu a prevzatiu príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy nepredchádza vykonanie akceptačných testov, Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi dokumentovaný zdrojový kód alebo akúkoľvek zdokumentovanú zmenu zdrojového kódu najneskôr v deň odovzdania a prevzatia príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy. V prípade ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný v lehote stanovenej Objednávateľom, ktorá nemôže byť kratšia ako tri (3) pracovné dni, a bez nároku na akúkoľvek osobitnú odmenu a/alebo náhradu nákladov odovzdať Objednávateľovi aktuálne dokumentované zdrojové kódy a koncepčné prípravné materiály všetkých súčastí Systému tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu minimálne k v danej chvíli aktuálnej verzii Systému.
	8. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Objednávateľ môže zdrojový kód alebo jeho zmeny neobmedzene používať, rozširovať, upravovať zdrojový kód a zdieľať s akýmikoľvek tretími osobami (najmä s ostatnými subjektmi verejnej správy a ich dodávateľmi) alebo ho uverejniť (najmä, avšak nielen, v zmysle bodov 11.9 a 11.10 tohto článku Zmluvy), a to bez akéhokoľvek dodatočného osobitného súhlasu Poskytovateľa; Objednávateľ sa zaväzuje vopred informovať Poskytovateľa o každej zmene zdrojového kódu a poskytnúť najnovšiu verziu zdrojového kódu plnenia dodaného Poskytovateľom, ku ktorému Poskytovateľ poskytuje záruku a servisnú podporu podľa tejto Zmluvy, ak zmenu zdrojového kódu vykonal Objednávateľ alebo tretia strana; k takejto zmene zdrojového kódu poskytuje Poskytovateľ servisnú podporu (Paušálne služby) podľa tejto Zmluvy. Obmedzenia nakladania s preexistentným zdrojovým kódom sú upravené v jednotlivých licenciách resp. sublicenciách k počítačovým programom podľa článku 12. tejto Zmluvy.
	9. Služby v rámci plnenia tejto Zmluvy môžu zahŕňať od zvyšku Systému oddeliteľného modulu (časť) vytvoreného Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, ktorý je bez úpravy použiteľný aj tretími osobami, aj na iné alebo podobné účely, ako je účel vyplývajúci z tejto Zmluvy (ďalej aj len ako „**Modul**“).
	10. Poskytovateľ berie na vedomie, že zdrojový kód Diela alebo jeho časti (vrátane zdrojového kódu Modulu) môže byť sprístupnený Objednávateľom v režime podľa § 31 Vyhlášky o štandardoch pre ITVS; týmto nie je dotknutý osobitný právny režim vzťahujúci sa na preexistentný zdrojový kód. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi primeranú a nevyhnutnú súčinnosť za účelom zverejnenia zdrojového kódu a Dokumentácie na verejne prístupnom úložisku v súlade s § 31 Vyhlášky o štandardoch pre ITVS.
	11. Použitie zdrojového kódu Objednávateľom podľa bodov 11.9 a 11.10 tohto článku Zmluvy neobmedzuje Objednávateľa na akékoľvek iné použitie zdrojového kódu v rozsahu uvedenom v bode 11.8 tohto článku Zmluvy.
	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].
	13. Objednávateľ je zároveň kedykoľvek oprávnený vyžiadať si od Poskytovateľa najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov k Systému, ktorá zohľadňuje všetky zásahy do zdrojových kódov Systému v dôsledku plnení realizovaných Poskytovateľom v zmysle tejto Zmluvy a Poskytovateľ je povinný takejto žiadosti Objednávateľa bezodkladne, najneskôr do piatich (5) pracovných dní, vyhovieť.
36. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA
	1. Vzhľadom na to, že výsledkom Služieb podľa tejto Zmluvy môže byť aj plnenie, ktoré môže napĺňať znaky autorského diela v zmysle Autorského zákona, je k týmto výsledkom poskytovaná licencia za podmienok dohodnutých ďalej v tomto článku Zmluvy.
	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 atď.) alebo databázy (ďalej len „**autorské dielo**“), akceptáciou plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré príslušné autorské dielo obsahuje, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi k takémuto autorskému dielu licenciu v rozsahu a za podmienok stanovených v **článku 11. Zmluvy o dielo**.
	3. Pre zamedzenie pochybnosti, na úpravu práv duševného vlastníctva a s tým spojených súvisiacich povinností vo vzťahu k plneniu podľa tejto Zmluvy považovanému za autorské dielo sa v celom rozsahu práv a povinností primerane **aplikuje úprava práv duševného vlastníctva obsiahnutá v Zmluve o dielo, najmä v článku 11. Zmluvy o dielo**, s výnimkou ustanovení, ktoré upravujú povinnosť vopred špecifikovať SW produkty a ich licenčné podmienky v prílohách Zmluvy o dielo; pre tieto prípady platí pre Poskytovateľa povinnosť ich špecifikovania, zdokumentovania a predloženia ich uceleného prehľadu s popisom vrátane licenčných podmienok Objednávateľovi, a to pred poskytnutím plnenia podľa tejto Zmluvy, ktoré príslušný SW obsahuje.
37. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV
	1. Ak nie je v tejto Zmluve výslovne uvedené inak, ochrana dôverných informácií, vrátane podmienok ochrany a spracúvania osobných údajov, sa spravuje ustanoveniami **článku 12. Zmluvy o dielo**.
	2. V prípade, ak sa pre spracúvanie osobných údajov Poskytovateľom ako sprostredkovateľom pri plnení tejto Zmluvy vyžaduje uzavretie osobitnej zmluvy o spracúvaní osobných údajov podľa GDPR a/alebo Zákona o ochrane osobných údajov (ďalej aj len „**Zmluva o spracúvaní osobných údajov**“), Poskytovateľ sa zaväzuje pred začatím spracúvania osobných údajov uzavrieť s Objednávateľom Zmluvu o spracúvaní osobných údajov alebo dodatok už k existujúcej zmluve (ak je potrebný) v znení, ktoré predloží Objednávateľ, a to bezodkladne na základe výzvy Objednávateľa, najneskôr však do piatich (5) pracovných dní od výzvy Objednávateľa tak, aby Zmluva o spracúvaní osobných údajov nadobudla účinnosť najneskôr ku dňu začatia spracúvania osobných údajov Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy.
38. BEZPEČNOSŤ
	1. Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákonom o KB, Zákonom o ITVS, Vyhláškou o štandardoch pre ITVS, Vyhláškou o BOITVS, Vyhláškou o OBO, ostatnou legislatívou a súvisiacimi dokumentmi, ako aj bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve a v Zmluve o dielo, najmä **v čl. 22 Zmluvy o dielo** a v**Prílohe č. 1 Zmluvy o dielo**.
	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.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Systému vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľnosti. V prípade zistenia zraniteľnosti sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu poskytovaných služieb implementovať minimálne nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
		1. všetky nastavené bezpečnostné pravidlá, politiky a koncepty Systému;
		2. všetky vstupy aplikácií tvoriacich Systém sú kontrolované na validitu a sú sanované;
		3. je zapnutá len nutne potrebná funkcionalita, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
		4. v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Systému 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;
		5. všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvotné heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
		6. všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícií aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
		7. systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských zmien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
		8. všetky komponenty Systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
		9. 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;
		10. všetky zmeny v Systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do predprodukčného prostredia;
		11. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
		12. na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa, či povereným zamestnancom orgánu nadriadenému Objednávateľovi;
		13. 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.
39. OPRÁVNENÉ OSOBY
	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. Namiesto oprávnenej osoby Objednávateľa je vždy oprávnený konať aj nadriadený oprávnenej osoby Objednávateľa.
	2. Osoby oprávnené konať v rámci plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa sú uvedené najmä v **Prílohe č. 1 a Prílohe č. 2**. Zoznam oprávnených osôb môže byť priebežne aktualizovaný bez nutnosti robiť dodatky ku Zmluve, či aktualizácie prílohtejto Zmluvy. Oprávnenou osobou je aj Projektový manažér Objednávateľa.
	3. V prípade zmeny zoznamu oprávnených osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi (postačuje e-mailom). Povinnosť nahlasovania zmien oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom SLA manažéra Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.
	4. V prípade zmeny zoznamu oprávnených osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi (postačuje e-mailom). Povinnosť nahlasovania zmien oprávnených osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Projektového manažéra Poskytovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny.
	5. Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
		1. uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Zmluvy,
		2. zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Zmluvy,
		3. sledujú priebeh plnenia tejto Zmluvy,
		4. navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Zmluvy,
		5. zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
		6. poskytnú súčinnosť jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto Zmluvy.
	6. Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná voči druhej Zmluvnej strane dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane. Ak nastane zmena v oprávnených osobách, Zmluvné strany sa zaväzujú zároveň vyhotoviť písomný protokol o uskutočnenej zmene. Na zmenu oprávnených osôb sa nevyžaduje uzavretie dodatku k Zmluve.
40. SÚČINNOSŤ
	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.
	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.
	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.
	4. Objednávateľ je povinný, pokiaľ to nevylučujú 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 žiadosť všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály, dokumenty a informácie vzťahujúce sa k problematike Systému, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje za účelom riadneho poskytnutia Služieb podľa tejto Zmluvy, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, 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.
	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:
		1. 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 Systému bude Poskytovateľovi umožnený iba, ak tak rozhodne Objednávateľ a spôsobom určeným Objednávateľom. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť Poskytovateľ;
		2. za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach;
		3. umožniť Poskytovateľovi prístup do Systému Objednávateľa (napr. testovacie prostredie a pod.) 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 Systému ani žiadnych ostatných systémov Objednávateľa;
		4. poskytnutí inej formy súčinnosti nevyhnutnej pre riadne a včasné plnenie Služieb, ktorú je od neho možné spravodlivo s prihliadnutím na všetky okolnosti požadovať a ktorá bude odsúhlasená Zmluvnými stranami.
	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 oprávnene požadovaná súčinnosť a Poskytovateľ mohol plniť svoje záväzky riadne a včas.
	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.
	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.
	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, nie však výlučne, 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 konzultácií, zaškolenia zamestnancov nového poskytovateľa, administratívnej podpory ku zdrojovým kódom, k odstraňovaniu Incidentov, k Dokumentácii), konkrétnych konzultácii 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 aj po zániku platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, a to až do uplynutia šiestich (6) mesiacov od ukončenia tejto Zmluvy a v rozsahu maximálne 160 hodín konzultácií a ďalších činností/úkonov v zmysle tohto bodu Zmluvy za kalendárny mesiac. Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že súčinnosť v zmysle tohto bodu Zmluvy je zahrnutá v cene Paušálnych služieb podľa tejto Zmluvy.
	10. V prípade, ak bude zrejmé, že ku dňu ukončenia tejto Zmluvy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy s novým poskytovateľom služieb technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému, zaväzuje sa Poskytovateľ poskytovať Služby Objednávateľovi až do účinnosti novej servisnej zmluvy, najdlhšie však po dobu dvanásť (12) mesiacov, a to na základe dodatku k tejto Zmluve. Poskytovanie Služieb na základe dodatku uzatvoreného podľa tohto bodu Zmluvy sa bude realizovať za rovnakých podmienok, vrátane cenových, ako sú uvedené v tejto Zmluve, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
	11. Poskytovateľ sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditu v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie a poskytnúť im riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť. Povinnosti Poskytovateľa v súvislosti s výkonom kontroly/auditu v zmysle predchádzajúcej vety sú bližšie vymedzené v čl. 23. tejto Zmluvy.
	12. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:
		1. poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri príprave legislatívnych noriem a pri komunikačnej podpore zavedenia a používania Systému vo forme pripomienkovania návrhov dokumentov v lehote určenej Objednávateľom, ktorá nemôže byť kratšia ako 5 (päť) pracovných dní,
		2. pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán, ktorý je súčasťou Systému, v komunikačných zariadeniach alebo chýb infraštruktúry testovacieho (predprodukčného), vývojového alebo produkčného prostredia poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri odstránení chyby a nábehu Systému,
		3. poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri konfigurácii iných softvérových systémov ako je Systém, sietí a komunikačných zariadení a zabezpečení konfigurácii a podpory štandardných softvérových produktov 3. strán, ktoré sú súčasťou Systému, aj ak tieto neboli súčasťou plnenia Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy,
		4. poskytnúť Objednávateľovi súčinnosť pri inštalácií, konfigurácii a parametrizácia Systému na nový HW, pri výmene HW vybavenia nevyhnutného pre prevádzku Systému.
	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.
41. VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN A DORUČOVANIE
	1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že vzájomná komunikácia a plnenie predmetu tejto Zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Experti, odborní garanti a ostatní odborníci budú ovládať slovenský jazyk na takej úrovni, aby Poskytovateľ riadne poskytoval plnenie v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve.
	2. Ak nejde o činnosti oprávnených osôb uvedených v **Prílohe č. 1** a **Prílohe č. 2** tejto Zmluvy, primárnymi kontaktnými osobami pre účely tejto Zmluvy sú:
		1. Za Objednávateľa:
			1. Meno a priezvisko: ......., **SLA manažér Objednávateľa**
			2. Telefonický kontakt: .......
			3. e-mail: .......
		2. Za Poskytovateľa:
			1. Meno a priezvisko: ......., **Projektový manažér Poskytovateľa**
			2. Telefonický kontakt: .......
			3. e-mail: .......
	3. Písomnosti podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo prostredníctvom elektronických médií (napr. e-mail). Písomnosti sa doručujú na poslednú odosielateľovi známu adresu prijímateľa. Každá zo Zmluvných strán je povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy alebo kontaktného údaju (telefónne číslo, e-mailová adresa).
	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.
	5. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené v piaty (5) deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak sa nepreukáže skorší termín doručenia.
	6. Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené aj v prípade, ak adresát odmietne zásielku prevziať.
	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.
	8. Za účelom realizácie komunikácie a doručovania sa Zmluvné strany zaväzujú používať kontaktné údaje uvedené v tejto Zmluve alebo oznámené v súlade s touto Zmluvou. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne písomne oznámiť akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov druhej Zmluvnej strane. Zmena kontaktných údajov účinná dňom doručenia písomného oznámenia bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Zmluve. Ak nastane zmena v kontaktných údajoch, Zmluvné strany sa zaväzujú zároveň vyhotoviť písomný protokol o uskutočnenej zmene.
	9. Zmluvné strany sa dohodli, že bežná písomná komunikácia (napr. komunikácia týkajúca sa organizácii stretnutí alebo iných organizačných záležitosti alebo podkladov pre fakturáciu 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 doporučeným doručovaním druhej Zmluvnej strane prostredníctvom poštovej služby alebo kuriérskej služby.
42. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV
	1. Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich Subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením Zmluvy bezpečnosť svojich zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, Subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Objednávateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu Zmluvy.
	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.
	3. V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 18.2 Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
	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.
	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.
	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.
43. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY
	1. Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne záväzných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy. V prípade porušenia povinnosti je Poskytovateľ povinný nahradiť Objednávateľovi spôsobenú škodu v plnom rozsahu. V prípade porušenia povinnosti je Objednávateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi výlučne spôsobenú skutočnú škodu, pričom jej výška môže byť maximálne v rozsahu 10 % z Celkového finančného limitu Zmluvy.
	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.
	3. Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
	4. Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú porušením jeho povinností, a to aj v prípade, ak škoda vznikla až po skončení platnosti tejto Zmluvy ako následok porušenia povinností Poskytovateľa počas platnosti Zmluvy alebo porušenia tých povinností, ktoré nie sú skončením Zmluvy dotknuté.
	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.
	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.
	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.
	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.
	9. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom Subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto Subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
	10. 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.
	11. Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa však nepovažuje oneskorenie dodávok Subdodávateľov Poskytovateľa, omeškanie akýchkoľvek iných zmluvných partnerov Poskytovateľa (napr. z dôvodu výpadku výroby, nedostatku energie a pod.) alebo akékoľvek iné nesplnenie povinností zmluvných partnerov Poskytovateľa, okrem prípadov, ak k takejto situácii došlo z dôvodov uvedených v bode 19.10 tohto článku Zmluvy.
	12. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje tiež konanie, resp. nekonanie a omeškanie poskytovateľa finančných prostriedkov, orgánov kontroly a auditu podľa čl. 23. tejto Zmluvy, Európskej komisie alebo iných orgánov oprávnených vstupovať do zmluvných vzťahov v zmysle Zákona o mechanizme alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, za predpokladu, že plnenie tejto Zmluvy je realizáciou projektu financovaného prostriedkov EÚ a/alebo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa považuje predovšetkým (ale nie výlučne), ak zo strany príslušného orgánu dôjde k pozastaveniu alebo omeškaniu poskytovania finančných prostriedkov, resp. úhrady platieb v prospech Objednávateľa za účelom úhrady výdavkov vzniknutých v súvislosti s realizáciou Služieb podľa tejto Zmluvy a z tohto dôvodu sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou ceny podľa tejto Zmluvy, nie však viac ako 6 mesiacov.
	13. 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.
44. SUBDODÁVATELIA A REGISTER PARTNEROV VEREJNÉHO SEKTORA
	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.
	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.**
	3. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi najneskôr do troch (3) pracovných dní po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
	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.
	5. Porušenie povinnosti vyplývajúcej z bodov 20.2, 20.3 a 20.4 tejto Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur)za každé jednotlivé porušenie ktorejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z bodov 20.2, 20.3 a 20.4 tejto Zmluvy. Porušenie ktorejkoľvek z uvedených povinností je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
	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 ako „**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.
	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.
	8. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov o ňom 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.
	9. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
	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 alebo § 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, alebo podľa § 19 ods. 3 ZVO.
	11. Na Subdodávateľov sa vzťahuje povinnosť strpieť výkon kontroly/auditu súvisiaceho s plnením podľa tejto Zmluvy kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí PM, a to zo strany oprávnených osôb na výkon tejto kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä Zákona o mechanizme a Zákona o finančnej kontrole a audite, Zmluvy o poskytnutí PM a jej príloh, vrátane Všeobecných zmluvných podmienok 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/auditu sú bližšie vymedzené v čl. 23. tejto Zmluvy.
	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.
45. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY
	1. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1 %** z Mesačnej paušálnej odmeny bez DPH za Paušálne Služby(s výnimkou ceny za licenčné poplatky, ak sú zahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene), a to za každú začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v minútach alebo hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.
	2. Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Objednávkové služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške **1 %** z ceny za Objednávkové Služby bez 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.
	3. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške:
		1. **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 2. bode 2.4 a/alebo 2.5 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti
		2. **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti špecifikovanej v čl. 6. bode 6.6, 6.7, 6.9, 6.10 a/alebo 6.12 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti
		3. **1.000,- EUR** (slovom: tisíc 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,
		4. **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc 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,
		5. **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,
		6. **10.000,- EUR** (slovom: desaťtisíc eur) v prípade, ak Poskytovateľ neposkytne k dodanému plneniu, ktoré je autorským dielom, licenciu v súlade s článkom 12. tejto Zmluvy, pričom právo na zmluvnú pokutu podľa tohto ustanovenia vzniká bez ohľadu na to, že Objednávateľ podpíše akceptačný protokol i vtedy, ak porušenie tejto povinnosti zistí až dodatočne,
		7. **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,
		8. **3.000,- EUR** (slovom: tritisíc eur) za každý začatý deň omeškania s poskytnutím súčinnosti podľa čl. 16. bodu 16.9, 16.11 a/alebo 16.12 tejto Zmluvy, a to za každé jednotlivé (aj opakované) porušenie povinnosti,
		9. **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.

* 1. 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.
	2. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Poskytovateľ právo v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z. z. uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z.
	3. V prípade, že dôjde k nedostupnosti IS podľa **Prílohy č. 1, časti A.5**  tejto Zmluvy, ktorá počas kalendárneho roka presiahne hodnotu 43,8 hodín (∑V), Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 10% celkovej ceny Paušálnych služieb bez DPH (s výnimkou ceny za licenčné poplatky, ak sú zahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene)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 bez DPH za príslušný kalendárny rok pripadajúcej na každý kalendárny deň poskytovania Paušálnych služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci.
	4. 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 23.12 tejto Zmluvy v plnej výške.
	5. Okrem zmluvnej pokuty vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu z mesačnej paušálnej odmeny za splnenia podmienok uvedených v**Prílohe č. 1, časti A.5** tejto Zmluvy.
	6. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že dojednanie zmluvných pokút pre porušenie zmluvných povinností podľa tejto Zmluvy považujú za dostatočne určité.
1. ZMENY ZMLUVY
	1. Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť Zmluvu formou písomného dodatku.
	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.
	3. Ak nie je v tejto Zmluve ustanovené inak (napr. zmena 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 Objednávateľom, a to bez potreby zmeny tejto Zmluvy formou dodatku. Formuláre (vrátane aktualizácií) pre účely plnenia tejto Zmluvy poskytne Objednávateľ Poskytovateľovi aj v elektronickej podobe.
2. POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA
	1. Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Diela podľa Zmluvy o dielo a ceny Služieb podľa článku 9. tejto Zmluvy sú finančné prostriedky z Plánu obnovy a/alebo finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. Zákon 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 o mechanizme  a v ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.
	2. Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky zmeny v systéme finančného riadenia alebo v právnych dokumentoch vydaných oprávnenými osobami, z ktorých pre Poskytovateľa vyplývajú práva a povinnosti v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy a Zmluvy o poskytnutí PM, ak boli tieto dokumenty zverejnené, sú pre Poskytovateľa záväzné dňom ich zverejnenia.
	3. Okrem iných povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami v súvislosti s dodaným Dielom a/alebo poskytnutými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, Zmluvy o poskytnutí PM, ako aj v termínoch stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do implementácie Plánu obnovy, najmä v Zmluve o poskytnutí PM, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto Zmluvy.
	4. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť výkon finančnej kontroly/auditu/overovania príslušnými oprávnenými osobami uvedenými v nasledujúcom bode a vytvoriť podmienky pre jej výkon v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie a ako kontrolovaný subjekt pri výkone kontroly riadne plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z uvedených predpisov a to počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí PM. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v príslušnom právnom predpise Slovenskej republiky alebo právnom akte Európskej únie, a to o čas trvania týchto skutočností. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami Objednávateľa. Poverení zamestnanci Objednávateľa vykonávajúci kontrolu majú počas celej doby trvania povinností Poskytovateľa podľa tohto bodu Zmluvy prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto Zmluvy.
	5. Oprávnenými osobami pre účely tohto článku Zmluvy sú najmä:
		1. zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby
		2. Úrad pre verejné obstarávanie,
		3. osoby (orgány), ktoré sa považujú za oprávnenú osobu podľa článku 1. ods. 2 prílohy č. 1 Zmluvy o poskytnutí PM,
		4. splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
		5. orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,
		6. osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až e) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie,
		7. vecne príslušná autorita v zmysle Zákona o KB.
	6. Poskytovateľ berie na vedomie, že Vykonávateľ alebo iná oprávnená osoba je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly v nevyhnutnom rozsahu oprávnený od Objednávateľa alebo od osoby, ktorá je vo vzťahu k finančnej operácii alebo jej časti Poskytovateľom výkonov, prác alebo služieb alebo akejkoľvek inej osoby, ktorá má informácie, doklady alebo iné podklady, ktoré sú potrebné pre výkon finančnej kontroly, ak ich poskytnutiu nebráni osobitný predpis (ďalej aj „**tretia osoba**“):
		1. vyžadovať a odoberať, v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste,
		2. vyžadovať od tretej osoby súčinnosť v rozsahu oprávnení podľa Zákona o finančnej kontrole a audite,
		3. osoby poverené na výkon kontroly sú oprávnené v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch okrem oprávnení uvedených v predchádzajúcich písmenách vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok tretej osoby, alebo vstupovať do obydlia, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti,
		4. oboznámiť sa pri začatí finančnej kontroly na mieste s bezpečnostnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na priestory, v ktorých sa vykonáva finančná kontrola na mieste.
	7. Vykonávateľ alebo iná oprávnená osoba je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly podľa Zákona o finančnej kontrole a audite povinný potvrdiť tretej osobe odobratie poskytnutých originálov alebo úradne osvedčených kópií dokladov, písomností, záznamov dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrení, informácií, dokumentov a iných podkladov súvisiacich s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste a zabezpečiť ich riadnu ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím; tieto veci oprávnená osoba vráti bezodkladne tomu, od koho sa vyžiadali, ak nie sú potrebné na konanie podľa zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, alebo na iné konanie podľa osobitných predpisov. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prítomnosť oprávnených osôb zo strany Poskytovateľa počas vykonávania kontroly u Poskytovateľa.
	8. Okrem povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi primeranú súčinnosť pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytnutí PM a podmienok pre Plán obnovy.
	9. Vykonaním kontroly oprávnenej osoby nie je dotknuté právo Vykonávateľa alebo inej oprávnenej osoby na vykonanie novej kontroly/vládneho auditu, a to počas celej doby účinnosti Zmluvy o poskytnutí PM.
	10. V prípade, ak na základe výkonu kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami v zmysle tohto článku Zmluvy, budú zistené nedostatky ohľadne Poskytovateľom realizovaného plnenia predmetu tejto Zmluvy, Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení, definovať termíny na odstránenie zistených nedostatkov a zistené nedostatky odstrániť na vlastné náklady.
	11. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky zmeny prijímané orgánmi Európskej únie a orgánmi verejnej správy, ktoré boli Poskytovateľovi oznámené Objednávateľom, a realizovať ad hoc konzultácie s Objednávateľom a bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na dôležité skutočnosti vzťahujúce sa na predmet plnenia tejto Zmluvy.
	12. V prípade, ak na základe výkonu kontroly/auditu/overovania osobami oprávnenými na výkon tejto kontroly/auditu/overovania v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie 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 osobu, ktorú Objednávateľ uhradí, a/alebo uložená povinnosť vrátiť finančné prostriedky alebo ich časť, ktorú Objednávateľ splní, a/alebo nedôjde k poskytnutiu finančných prostriedkov alebo ich časti, alebo poskytovanie finančných prostriedkov bude pozastavené, Poskytovateľ sa zaväzuje na základe výzvy Objednávateľa nahradiť Objednávateľovi uhradenú sankciu v plnej výške, nahradiť vrátenú časť finančných prostriedkov ako aj nahradiť akúkoľvek inú a všetku škodu (vrátane škody v podobe neposkytnutých finančných prostriedkov alebo ich časti), ktorá v tomto dôsledku vznikne Objednávateľovi.
3. RIADIACI VÝBOR
	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 Vyhláške o riadení projektov, v tejto Zmluve a v zmysle štatútu Riadiaceho výboru. Štatút Riadiaceho výboru / jeho zmenu vydáva štatutárny orgán Objednávateľa.
	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.
	3. Riadiaci výbor je oprávnený prerokovávať rozpory vzniknuté pri plnení práv a povinností Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy. Ak Projektoví manažéri Zmluvných strán 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.
	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.
	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.
	6. Ak Riadiaci výbor nie je zriadený, ustanovenia tejto Zmluvy v častiach, ktoré upravujú oprávnenia, úlohy a/alebo povinnosti Riadiaceho výboru, sa neuplatnia.
4. EXPERTI
	1. Poskytovateľ sa zaväzuje plnenie tejto Zmluvy realizovať prostredníctvom Expertov, ktorých identifikoval vo svojej ponuke za účelom splnenia podmienok účasti vo Verejnom obstarávaní a/alebo za účelom posúdenia kritérií na vyhodnotenie ponúk vo Verejnom obstarávaní. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Experti poskytnú plnenie podľa Zmluvy v súlade s jej podmienkami a vynaložením všetkej odbornej starostlivosti. Zoznam Expertov s uvedením ich identifikačných údajov v rozsahu: titul, meno, priezvisko, pozícia a zamestnávateľ tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako jej **Príloha č. 4**. Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať a zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po predchádzajúcom schválení zmeny Experta zo strany Objednávateľa v zmysle tohto článku Zmluvy alebo pri akejkoľvek zmene údajov o Expertovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
	2. Zmena niektorého z Expertov Poskytovateľa je možná výlučne s písomným súhlasom Objednávateľa a iba v nasledovných prípadoch:
		1. ak Expert Poskytovateľa preukázateľne nemôže vykonávať činnosť, na ktorú bol určený,
		2. ak je potreba výmeny Experta vyvolaná skutočnosťami, ktoré nemôže Poskytovateľ ovplyvniť,
		3. ak vzhľadom na porušovanie povinností predstavuje pokračovanie činnosti takéhoto Experta ohrozenie plnenia Zmluvy,
		4. ak o to požiada Objednávateľ v súlade s bodom 25.7 tejto Zmluvy.
	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.
	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 a/alebo v rámci kritérií na vyhodnotenie ponúk vo Verejnom obstarávaní tak ako spĺňal Expert, ktorého má nahradiť. Spôsobilosť nového Experta Poskytovateľa preukazuje Poskytovateľ rovnakými dokladmi ako boli požadované v súťažných podkladov Verejného obstarávania.
	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.
	6. Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou Expertov zo Zmluvy, znáša Poskytovateľ.
	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 a včasné 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.
	8. Zmluvné strany vyhlasujú, že odsúhlasenie zmeny Expertov zo strany Objednávateľa žiadnym spôsobom nezbavuje Poskytovateľa záväzkov vyplývajúcich mu zo Zmluvy a že také zmeny nesmú mať za následok navýšenie ceny Služieb.
	9. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pre nahradenie Expertov Poskytovateľa nie je potrebné uzatvárať dodatok k tejto Zmluve.
	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.
	11. Neplnenie predmetu Zmluvy prostredníctvom Expertov, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ ako uchádzač vo Verejnom obstarávaní preukazoval splnenie podmienok účasti, resp. prostredníctvom odsúhlasených zmenených Expertov v súlade so Zmluvou, sa považuje za podstatné porušenie tejto Zmluvy.
5. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY
	1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do uplynutia **štyridsaťosem (48) mesiacov** odo dňa začatia poskytovania Paušálnych služieb v súlade s bodom 4.2 článku 4. tejto Zmluvy.
	2. Táto Zmluva zaniká:
		1. uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
		2. vyčerpaním celkového finančného limitu Zmluvy v zmysle článku 9. bodu 9.8 tejto Zmluvy,
		3. písomnou dohodou Zmluvných strán,
		4. odstúpením Objednávateľa od Zmluvy v prípadoch, ktoré ustanovuje táto Zmluva alebo z dôvodov stanovených v zákone,
		5. 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,
		6. výpoveďou zo strany Poskytovateľa so 6-mesačnou výpovednou lehotou, ak je Objednávateľ v omeškaní s plnením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než šesť (6) mesiacov; výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Objednávateľovi, a uplynie posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca.
	3. 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.
	4. Odstúpiť od Zmluvy je možné len 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).
	5. 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.
	6. 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.):
		1. kedykoľvek v čase do nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy podľa bodu 27.2 tejto Zmluvy, a to z akéhokoľvek dôvodu alebo aj bez uvedenia dôvodu,
		2. ak v súlade s touto Zmluvou nedošlo ešte k plneniu Služieb Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy,
		3. ak sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka,
		4. vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa alebo povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa alebo vstup Poskytovateľa do likvidácie,
		5. začatie exekučného konania proti Poskytovateľovi,
		6. ak vznikne dôvodné podozrenie, že komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému, či zástupcovi Objednávateľa, Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca ponúkol alebo dal úplatok; za dôvodné podozrenie pre účely toho ustanovenia Zmluvy sa považuje vznesenie obvinenia za konkrétny skutok, ktorý napĺňa skutkovú podstatu príslušného trestného činu,
		7. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožiteľnosť práv a povinností zo Zmluvy,
		8. ak Poskytovateľ na výzvu Objednávateľa a v lehote uvedenej v tejto Zmluve alebo určenej Objednávateľom (ak lehotu neustanovuje táto Zmluva), neuzavrie Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v znení predloženom zo strany Objednávateľa,
		9. ak Poskytovateľ na výzvu Objednávateľa a v lehote uvedenej v tejto Zmluve alebo určenej Objednávateľom (ak lehotu neustanovuje táto Zmluva), neuzavrie Zmluvu o BOaNP v znení predloženom zo strany Objednávateľa,
		10. ak zanikne Zmluva o spracúvaní osobných údajov,
		11. ak zanikne Zmluva o BOaNP.
	7. Pri nepodstatnom porušení tejto Zmluvy Poskytovateľom môže Objednávateľ odstúpiť od tejto Zmluvy, ak k odstráneniu porušenia (protiprávneho stavu) 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.
	8. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia Objednávateľa o odstúpení od Zmluvy Poskytovateľovi. 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.
	9. 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.
	10. 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.
	11. 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.
	12. Zmluvné strany sa dohodli, že predtým, ako Objednávateľ využije svoje právo odstúpiť od tejto Zmluvy, požiada štatutárny orgán druhej Zmluvnej strany o písomné vysvetlenie alebo spoločné rokovanie za účelom vzájomného vysvetlenia dôvodov pre odstúpenie; prípadné písomné odstúpenie od Zmluvy zašle najskôr po uplynutí 5 pracovných dní od doručenia takej výzvy.
	13. 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; tým nie je dotknutá povinnosť Poskytovateľa na poskytnutie súčinnosti podľa bodu 16.9 článku 16. tejto Zmluvy.
	14. 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.
6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
	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**“). Povinné zverejnenie Zmluvy Objednávateľom nie je porušením povinnosti mlčanlivosti podľa článku 13. tejto Zmluvy.
	2. V zmysle ust. § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka sa Zmluvné strany dohodli, že táto Zmluva nadobúda **účinnosť** dňom nasledujúcim po podpise Záverečného akceptačného protokolu k Dielu podľa článku 7. bodu 7.20 Zmluvy o dielo. Podmienkou nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy podľa predchádzajúcej vety je zároveň zverejnenie tejto Zmluvy v registri v zmysle bodu 27.1 tejto Zmluvy.
	3. Ak v priebehu zmluvného vzťahu zmení Poskytovateľ názov/obchodné meno, prípadne dôjde k jeho rozdeleniu, zlúčeniu, splynutiu 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.
	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 prejednania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
	5. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobou 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.
	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.
	7. V prípade, že by sa dostali do rozporu ustanovenie Zmluvy a jej prílohy, ustanovenia Zmluvy majú prednosť pred obsahom príloh. Ak sa úprava v tejto Zmluve nenachádza, platí úprava v prílohách.
	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 v procese Verejného obstarávania.
	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.
	10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
		1. **Príloha č. 1: Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**
		2. **Príloha č. 2: Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia**
		3. **Príloha č. 3: Zoznam Subdodávateľov**
		4. **Príloha č. 4: Experti**
		5. **Príloha č. 5: Formulár pre Objednávkové služby**
		6. **Príloha č. 6: Cenník Služieb**
		7. **Príloha č. 7: Vzor Akceptačného protokolu na Objednávkové služby**.
	11. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho tri (3) vyhotovenia pre Objednávateľa a jedno (1) vyhotovenie pre Poskytovateľa.
	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.
	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: | Meno:Funkcia: |

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

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory prevádzky Systému, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami. Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať aj vo vzťahu k akceptovaným plneniam Objednávkových služieb.

## **Správa, posudzovanie, riešenie a odstraňovanie Incidentov a Problémov**

Pre zefektívnenie procesu odstránenia Incidentov a Problémov musí Poskytovateľ využívať nástroje, princípy a praktiky DevSecOps určené Objednávateľom [bod 8.2 písm. aa) tejto Zmluvy].

Prostredníctvom týchto služieb v súlade s účelom a predmetom plnenia tejto Zmluvy zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov a Problémov, ktoré majú, resp. môžu mať, vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky Systému. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky Systému s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Problémov navrhne poskytovateľ počas realizácie plnenia tejto Zmluvy, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení.

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

***A.1 Spôsob elektronickej komunikácie pre riešenie Incidentov/Problémov:***

* prostredníctvom Service Desk Objednávateľa (preferovaná varianta),
* elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy),
* telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa.

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

Čas trvania Incidentu/problému sa počíta od nahlásenia Incidentu/problému spôsobom podľa tejto Zmluvy.

***A.2 Kategorizácia Incidentov a Problémov***

**Incident/Problém úrovne A (1):**  je kritická vada/havária Systému, ktorá sa prejavuje výpadkom služby/služieb Systému alebo spôsobuje takýto výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných so Systémom, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu ich časť, alebo výpadkom časti Systému alebo časti systémov priamo integrovaných so Systémom, ktorá obmedzuje použitie Systému alebo systémov priamo integrovaných so Systémom v podstatnom rozsahu. Incident/Problém sa prejavuje voči interným a externým používateľom Systému alebo systémov priamo integrovaných so Systémom, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému alebo integrovaných informačných systémov na stanovený účel. Odstránenie Incidentu/Problému nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Udalosť môže mať negatívny vplyv na konzistenciu dát a výsledky ich spracovania v produkčnom prostredí. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

**Incident/Problém úrovne B (2):** je vážna vada/ porucha Systému, ktorá sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Systému samotného alebo informačných systémov priamo naň integrovaných alebo ich funkčnosti, avšak dostupnosť Systému, resp. jeho služieb, je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa alebo organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom, a to  v lehote stanovenej pre náhradné riešenie.  Odstránenie vady nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

**Incident/Problém úrovne C (3):** je bežná vada, bežná porucha Systému, ktorá neobmedzuje prevádzku Systému alebo jeho časti a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku Systému ani iných informačných systémov priamo integrovaných na Systém. Odstránenie Incidentu/Problému nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

***A.3 Lehoty na odstránenie Incidentov a Problémov***

Lehoty na odstránenie Incidentov/Problémov začínajú plynúť okamihom nahlásenia Incidentu/Problému Objednávateľom a rozdeľujú sa nasledovne:

* + - 1. lehota reagovania na nahlásený Incident/Problém,
			2. lehota náhradného riešenia Incidentu/Problému,
			3. lehota trvalého vyriešenia Incidentu/Problému.

**Lehota reagovania** na nahlásenýIncident/Problém je čas stanovený pre Poskytovateľa, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu/Problému a zaháji jeho riešenie konkrétnym riešiteľom.

**Lehota náhradného riešenia** Incidentu/Problémuje čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť náhradné riešenie do Systému Objednávateľa alebo Objednávateľ vykonať procesné opatrenia navrhnuté Poskytovateľom. Náhradným riešením sa rozumie vykonanie súboru opatrení Poskytovateľom, ktoré do doby pre trvalé vyriešenie Incidentu/Problému sfunkčnia Systém alebo jeho časť. Pokiaľ sa jedná o procesné opatrenia Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný včas dodať Objednávateľovi zdokumentovaný proces opatrení tak, aby Objednávateľ mohol s prihliadnutím na charakter opatrení vykonať Poskytovateľom navrhnuté opatrenia v lehote náhradného riešenia. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému. Do tejto lehoty sa nezapočítava tiež doba súčinnosti tretej strany mimo Poskytovateľa, ktorá je nevyhnutná pre vyriešenie Incidentu/Problému.

**Lehota trvalého vyriešenia** Incidentu/Problémuje čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé odstránenie Incidentu/Problému Systému alebo jeho časti tak, aby Systém Objednávateľa, resp. funkčnosť jeho jednotlivých častí, bol plne obnovený. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, počas ktorej Objednávateľ môže vykonať kontrolu dodaného riešenia Incidentu/Problému. Do tejto lehoty sa nezapočítava tiež doba súčinnosti tretej strany mimo Poskytovateľa, ktorá je nevyhnutná pre vyriešenie Incidentu/Problému.

**Tabuľka 1**  **Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Úroveň incidentu** | **Lehota reagovania na nahlásený Incident** | **Lehota náhradného riešenia Incidentu** | **Lehota trvalého vyriešenia Incidentu** |
| **Incident úrovne A (1)** | do 10 minút | *Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje* | do 2 hodín |
| **Incident úrovne B (2)** | do 3 hodín | do 24 hodín | do 72 hodín |
| **Incident úrovne C (3)** | do 6 hodín pracovného času\* | *Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje* | do 27 hodín pracovného času\* |

**Tabuľka 2 Lehoty na odstránenie Problémov pre jednotlivé úrovne Problémov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Úroveň Problému** | **Lehota reagovania na nahlásený Problém** | **Lehota náhradného riešenia Problému** | **Lehota trvalého vyriešenia Problému** |
| **Problém úrovne A (1)** | do 10 minút | *Z titulu definície Problému úrovne A sa neuplatňuje* | do 24 hodín |
| **Problém úrovne B (2)** | do 6 hodín | do 48 hodín | do 90 hodín |
| **Problém úrovne C (3)** | do 9 hodín pracovného času\* | *Z titulu definície Problému úrovne C sa neuplatňuje* | do 90 hodín pracovného času\* |

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

**Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie lehôt na odstraňovanie Incidentov/Problémov v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri Incidentoch/Problémoch úrovne C (3). Lehoty na odstraňovanie Incidentov/Problémov úrovne A (1) a Incidentov/Problémov úrovne B (2) plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).**

***A.4 Základné činností poskytované v rámci služby***

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

Ak Objednávateľ neurčí inak, pri príprave Release je Poskytovateľ povinný postupovať v súlade s Metodickým pokynom Objednávateľa č. 4/2020 pre release management zo dňa 01.12.2020 (reg. číslo: NCZI-00773-2020-4000), resp. dokumentom, ktorý ho nahradí.

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

1. **Uzavretie – výstupom je**
	1. akceptácia Objednávateľa,
	2. zápis o ukončení v Service Desk Objednávateľa.

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

1. **Školenie, zmenové príručky a dokumentácia**
	1. V prípade mimoriadnej opodstatnenej potreby priamo súvisiacej s riešením konkrétneho Incidentu/Problému Poskytovateľ zabezpečí vyškolenie oprávnených zamestnancov Objednávateľa na nové funkcionality v rámci vyriešenia Incidentu/Problému v adekvátnom časovom termíne. V  tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou ceny za Paušálne služby podľa tejto Zmluvy.
	2. Ak pri odstraňovaní Incidentu alebo Problému dôjde ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality Systému, Poskytovateľ spolu s dodaním riešenia je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie (administrátorskej, prevádzkovej dokumentácie, bezpečnostnej atď.) so zaznamenaním vykonaných zmien. Rovnako je povinný Poskytovateľ udržiavať aktuálnu a poskytnúť Objednávateľovi komplexnú aktualizovanú Dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu a inej Dokumentácie, ktoré sú neodmysliteľnou súčasťou Systému).
	3. Dokumentácia k jednotlivým plneniam sa odovzdáva priebežne do centrálneho repozitára dokumentácie (wiki) určeného Objednávateľom.
2. **Súčinnosť Objednávateľa**
	1. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na účely plnenia tejto Zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť, ktorá bude určená podľa bodu 1 Analýza po vzájomnom odsúhlasení.
3. **Eskalačný proces**
	1. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácií služby, resp. kategorizácií služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne Zmluvných strán alebo na Riadiaci výbor (ak je zriadený), ktoré (ý) na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie rozhodnutia..

***A.5*** **Parametre Dostupnosti Systému a zľava z ceny Paušálnych služieb**

Stanovená dostupnosť pre IS 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 IS, resp. odstávky IS 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 IS (výpadok IS) alebo jeho časti (napr. modulu) z dôvodu Incidentu úrovne A (1), ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v aplikácii Service Desk v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka IS 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.

∑Vje sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstávok (kumulatívna doba neplánovaného výpadku) v rámci sledovaného obdobia, počas ktorých IS, resp. jeho časť (modul) nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu úrovne A (1).

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas trvania odstávky IS 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 IS (výpadku) alebo jeho časti, je rozhodujúce meranie Objednávateľa.

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

V prípade, že dôjde k nedostupnosti IS, ktorá počas príslušného kalendárneho mesiaca presiahne hodnotu 3,65 hodín (∑V), vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu vo výške 50% z Mesačnej paušálnej odmeny bez DPH (s výnimkou ceny za licenčné poplatky, ak sú zahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene) 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 bez 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:**

1. čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou previazaných IT technológií informačných systémov tretích strán,
2. čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle článku 19. tejto Zmluvy,
3. čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry IS z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Poskytovateľa,
4. čas nedostupnosti spôsobený nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS (hardvér, softvér) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
5. čas nedostupnosti spôsobený nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii IS alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,

ak uvedená skutočnosť preukázateľne nenastala v dôsledku spolupôsobenia Poskytovateľa, napr. zásahom a/alebo iným úkonom (opomenutím konania) zo strany Poskytovateľa.

Existenciu vyššie uvedených skutočností je povinný relevantným spôsobom preukázať Poskytovateľ.

## **Vykonanie profylaktiky na vyžiadanie (max. 1-krát mesačne)**

Prostredníctvom tejto podpornej činnosti zabezpečuje Poskytovateľ aj pravidelnú profylaktiku prostredí a Systému, a to v termínoch dohodnutých prostredníctvom oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa. Ďalej vykonáva sledovanie logov jednotlivých komponentov, identifikuje abnormálne správanie, monitoruje plánované / schedulované procesy pre spracovanie a publikovanie dát, sleduje výkonové parametre, identifikuje Incidenty a Problémy. Spôsoby a procesy pre efektívne monitorovanie prevádzky s cieľom čo najrýchlejšej identifikácie Incidentov a Problémov navrhne Poskytovateľ počas poskytovania služby, pričom musia byť v čo najväčšej miere využité nástroje v navrhovanom riešení. Na základe vykonanej pravidelnej kontroly nastavenia Systému navrhuje nastavenie konfigurácie systému, plánovaných bežiacich procesov a ostatných navrhovaných opatrení.

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

**Report**: poskytuje sa v rámci Reportu definovaného v **časti F. tejto Prílohy č. 1**.

**Výstup**: ako podklad pre zostavenie reportu z profylaktickej činnosti môže byť jeden alebo viac dokumentov. Výstup obsahuje minimálne tieto náležitosti:

* 1. Osoby, ktoré vykonali profylaktiku,
	2. Obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon profylaktiky,
	3. Zoznam kontrolovaných častí Systému vo forme checklistu, ktorý obsahuje minimálne:
		1. názov kontrolovanej časti Systému s identifikáciou prostredia Objednávateľa,
		2. identifikátor prevádzkového postupu z prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môže doplniť/upresniť prevádzkový postup, pokiaľ je zistený nesúlad),
		3. forma vykonania činnosti (napr. TEST/Overenie prevádzkového postupu/Vizuálna kontrola/atď),
		4. zistený stav – je skutočný stav zmeraný/zistený  a dostatočne popísaný kontrolovanej časti systému počas vykonania profylaktiky,
		5. limitná hodnota – je maximálna prípustná hodnota/opísaný stav kontrolovanej časti správania sa Systému, ktorá/ý umožňuje správnu prevádzku Systému. Limitné hodnoty sú súčasťou aj prevádzkovej dokumentácie (Profylaktikou sa môžu doplniť/upresniť),
		6. prekročené alebo kritické  limitné stavy/správanie sa Systému budú farebne odlíšené,
		7. označenie, či je alebo nie je vyhodnotené správanie sa časti Systému za kritické
		8. odkaz na zdroj (podklad pre vykonanie profylaktiky, napr. logy, výpis chybových hlásení z databázy, schedulované procesy, zdroj pre zmerané výkonnostné parametre atď),
		9. sumarizáciu kontrolovanej časti Systému, ktorý obsahuje najmä:
			+ upozornenia na možné zlepšenia a úpravy alebo zmeny Systému,
			+ zoznam zaevidovaných incidentov do Service Desk Poskytovateľom  vzniknutých počas výkonu Profylaktiky,
			+ identifikované abnormálne stavy alebo správanie sa častí Systému, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku akýchkoľvek Incidentov alebo Bezpečnostných incidentov,
			+ zoznam identifikátorov tých prevádzkových postupov z prevádzkovej dokumentácie, ktorých sa dotkla zmena počas výkonu Profylaktiky,
			+ zoznam doplnených nových prevádzkových postupov s  identifikátorom ktoré boli doplnené počas výkonu Profylaktiky.

## **Technická podpora**

1. Vyhodnocovanie nasadených verzií aplikácii, ich aktualizácii (patch manažment a upgrade nových verzií) a infraštruktúrnych komponentov (použité platformové produkty, dodané aplikačné komponenty a SW licencie a služby tretích strán) súvisiacich s prevádzkou Systému, okrem infraštruktúrneho prostredia služieb cloudu, v ktorom bude systém prevádzkovaný Systém, predkladanie návrhov na ich riešenie, po schválení ich aplikovanie.
2. Testovanie a implementácia opravných balíkov k jednotlivým infraštruktúrnym komponentom, analýza dopadu implementácie aktualizácií a patchov do všetkých prostredí prevádzkovaných za účelom prevádzky Systému.
3. Poskytovanie súčinnosti pri hľadaní vád služieb poskytovaných prevádzkovateľom cloudu, resp. cloudových služieb, ktorý bude vybraný na prevádzkovanie jednotlivých prostredí systému.
4. Ladenie výkonu databáz s cieľom udržateľnosti odoziev systému v súlade s definovanými výkonnostnými požiadavkami. Poskytovateľ vyhodnocuje a navrhuje opatrenia, po ich schválení sa aplikujú do Systému. Poskytovateľ zabezpečuje návrh riešenia pre zálohovanie a obnovu databázových prostredí, po ich schválení sa aplikujú do Systému.
5. Vyhodnocovanie a návrh riešenia incidentov a problémov, ktoré vznikajú v informačných systémoch tretích strán, s ktorými komunikuje Systém alebo ktoré sú vyvolané informačnými systémami tretích strán.
6. Správa a údržba komplexnej dokumentácie v rozsahu uvedenom v časti A.4 bod 5. písm. b) tejto Prílohy č. 1 aj mimo prípadov odstraňovania Incidentov/Problémov.
7. Konzultácie a odborné poradenstvo pri poskytovaní Služieb.
8. Návrh, implementácia a optimalizácia prevádzkovaných funkcionalít aplikácie.
9. Navrhovanie riešení na dosiahnutie vyššej efektivity alebo úspory nákladov v rámci prevádzky aplikácie.
10. V oblasti bezpečnosti Systému a jeho prevádzky:
* Vyhodnocovanie bezpečnostných zraniteľností a incidentov, predkladanie návrhov na ich riešenie, po schválení ich aplikovanie,
* Monitorovanie bezpečnostných zraniteľností,
* Identifikácia rizík a dodanie zoznamu rizík Objednávateľovi,
* Navrhovanie riešení a následná implementácia pravidiel bezpečnostných politík do aplikácie,
* Vyhodnocovanie záznamov z logov.

## **Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb**

Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb (najmä ak ich realizácia neznesie odklad spôsobený dodržaním predpísaného administratívneho postupu objednávania a schvaľovania) sú po odsúhlasení zo strany oprávnenej osoby Objednávateľa s celkovým rozsahom v rámci kalendárneho mesiaca do tridsať (30) MD zahrnuté v  mesačnej paušálnej odmene Poskytovateľa v rámci činností prevádzky Systému a ich čerpanie je zo strany Poskytovateľa vykazované Objednávateľovi v rámci mesačných výkazov vykonaných činností. Objednávateľ má právo prenosu nevyčerpanej časti zmenových požiadaviek, ktoré sú zahrnuté v mesačných paušáloch, z mesiaca na mesiac v rámci kalendárneho roka. Objednávanie Zmien Systému v rámci Paušálnych služieb v rozsahu jednotlivej zmeny s náročnosťou do dvadsať (20) MD (vrátane) sa môže realizovať osobitným zjednodušeným postupom odsúhlaseným oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán; objednávanie Zmien Systému v rámci Paušálnych služieb v rozsahu jednotlivej zmeny s náročnosťou nad vyššie uvedený rámec sa vždy spravuje postupom pre Objednávkové služby.

## **Spôsob realizácie plnenia služieb Poskytovateľom**

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

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

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

## **Report (výkaz) k poskytnutým Službám**

1. **Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu riešenia Incidentov/Problémov:**
2. jednoznačný identifikátor Incidentu/Problému,
3. názov Incidentu/ Problému,
4. kategória incidentu/Problému,
5. stav plnenia parametrov podľa SLA zmluvy,
6. dátum nahlásenia,
7. skutočné lehoty jednotlivých plnení.
8. **Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu profylaktiky a technickej podpory:**
9. jednoznačný identifikátor realizovanej profylaktiky a technickej podpory,
10. zoznam dokumentov z profylaktických činností a technickej podpory s označením jedinečnej verzie,
11. obdobie, na ktoré sa vzťahuje výkon  z profylaktickej činností a technickej podpory,
12. autor dokumentu za Poskytovateľa,
13. dátum akceptácie jednotlivých dokumentov,
14. vlastník dokumentu za Objednávateľa, ktorý akceptoval príslušný dokument.
15. **Minimálne obsahové náležitosti reportu pre službu Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb:**
16. jednoznačný identifikátor realizovanej zmeny,
17. názov zmenovej požiadavky, jej popis, počet MD v rámci kalendárneho mesiaca, dátum akceptácie (predpokladaný/skutočný),
18. zoznam aktualizovanej dokumentácie.
19. **Minimálne obsahové náležitosti reportu pre Objednávkové služby (odpočet vykonaných služieb):**
20. jednoznačný identifikátor realizovanej služby,
21. názov zmenovej požiadavky, jej popis, počet MD v rámci kalendárneho mesiaca, dátum akceptácie (predpokladaný/skutočný),
22. zoznam aktualizovanej dokumentácie.

## **Oprávnené osoby pre Paušálne služby:**

Za Objednávateľa:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Rola | Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy  | Telefónny kontakt | E-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Za Poskytovateľa:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Rola | Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy | Telefónny kontakt | E-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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

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

Ak ide o zmenovú požiadavku v prevádzke podľa § 2 ods. 1 písm. ae) Vyhlášky o riadení projektov musia byť dodané príslušné výstupy (dokumentácia) podľa prílohy č. 1 Vyhlášky o riadení projektov a Zmluvné strany sú povinné postupovať v súlade s príslušnými ustanoveniami Vyhlášky o riadení projektov vzťahujúcimi sa k realizácii takejto zmenovej požiadavky.

Predmetom objednávky Objednávateľa a realizácie Poskytovateľom môže byť aj len dodanie detailnej analýzy zmeny (IA).

## **Spôsob elektronickej komunikácie:**

* Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy), s priloženým formulárom podľa **Prílohy č. 5** tejto Zmluvy.
* Prostredníctvom Service Desk Objednávateľa (preferovaná varianta), vrátane priloženia formulára uvedeného v **Prílohe č. 5** tejto Zmluvy.

Nižšie uvedený zoznam činností si Objednávateľ vyhradzuje právo upraviť podľa nastavených procesov Objednávateľa; pre takúto zmenu sa nevyžaduje uzavretie dodatku k Zmluve a zmena je účinná voči Poskytovateľovi dňom doručenia písomného oznámenia o úprave procesov Objednávateľa. Príslušné procesy (kroky) v rámci činností sa realizujú Objednávateľom a Poskytovateľom prostredníctvom Service Desk, ak nie je výslovne uvedené inak.

## **Zoznam činností:**

1. **Posúdenie špecifikácie a kategorizácie Požiadaviek na zmenu**

Na špecifikáciu a kategorizáciu zmenových požiadaviek vytvorí Objednávateľ Požiadavku na zmenu (CR) v SD, ku ktorej pripojí v príslušných častiach vyplnený formulár “Požiadavka na zmenu“ (HLIA) uvedený v **Prílohe č. 5** tejto Zmluvy.

1. **Vypracovanie HLIA**

K jednotlivým Požiadavkám na zmenu vyjadruje Poskytovateľ svoje stanovisko doplnením kompletného formulára „Požiadavka na zmenu” (HLIA) (najmä o štúdiu realizovateľnosti k zmene, návrh riešenia, základné používateľské scenáre, analýzu rizík, dopady k zmene, vrátane väzieb na iné domény a služby NZIS, rámcový harmonogram realizácie zmeny) a jeho zaslaním prostredníctvom SD (v prípade nedostupnosti elektronickou poštou príslušnej kontaktnej osobe Objednávateľa), a to v lehote 10 pracovných dní od doručenia formulára. HLIA prechádza pripomienkovaním u Objednávateľa a následným zapracovaním u Poskytovateľa; Poskytovateľ má na zapracovanie pripomienok maximálne 5 pracovných dní od ich dodania prostredníctvom SD. Tento proces sa opakuje až kým nebude od Objednávateľa potvrdený finálny dokument HLIA. Rozsah potrebnej prácnosti s detailným rozpadom pre jednotlivé aktivity uvedie Poskytovateľ v HLIA – detailný rozpis bude súčasťou prílohy HLIA. V analýze dopadov bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS budú ovplyvnené v prípade, ak dôjde k realizácii predmetnej Požiadavky na zmenu.

1. **Vypracovanie  cenovej ponuky**

Poskytovateľ cenovú ponuku, resp. kalkuláciu zašle ako súčasť formulára „Požiadavka na zmenu” (HLIA) prostredníctvom SD. Predmetom cenovej ponuky, následnej objednávky Objednávateľa a realizácie požiadavky Poskytovateľom môže byť aj len dodanie detailnej analýzy zmeny (IA).

Ak Objednávateľ nerozhodne inak, objednávka realizácie Požiadavky na zmenu je možná len na základe predchádzajúceho rozhodnutia Riadiaceho výboru o schválení HLIA a cenovej ponuky. Schválenie Riadiaceho výboru sa vyžaduje vždy, ak ide o zmenovú požiadavku v prevádzke podľa § 2 ods. 1 písm. ae) Vyhlášky o riadení projektov.

1. **Realizácia Objednávkových služieb**

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po doručení písomnej objednávky podpísanej štatutárnym zástupcom Objednávateľa Poskytovateľovi.

Doručením objednávky Poskytovateľovi začnú práce na detailnej analýze zmeny u Poskytovateľa, výsledkom ktorých je dodanie IA. IA vychádza zo schválenej finálnej verzie HLIA, čo je uvedené aj v danom dokumente IA.

Návrh IA predložený Poskytovateľom prechádza pripomienkovaním u Objednávateľa a následným zapracovaním u Poskytovateľa; Poskytovateľ má na zapracovanie pripomienok maximálne 5 pracovných dní. Tento proces sa opakuje až kým nebude od Objednávateľa potvrdená finálna verzia IA, výsledkom ktorej je detailná analýza (funkčná špecifikácia) pre vývoj aimplementáciu zmenovej požiadavky.

Súčasťou realizácie zmeny je aj vykonanie rizikovej analýzy, security review podľa metodiky DevSecOps, aktualizácie bezpečnostného projektu, aktualizácie DRP plánov a penetračných testov Poskytovateľom.

Ak je predmetom objednávky iba dodanie IA, ďalšie činnosti podľa bodov 5. až 7. sa nerealizujú.

1. **Plán realizácie zmeny**

Poskytovateľ v rámci realizácie zmeny dodá plán realizácie zmeny vo forme detailného harmonogramu, ktorý musí byť v súlade s rámcovým harmonogramom uvedeným v HLIA. Okrem Dokumentácie podľa bodu9. je Poskytovateľ povinný v rámci realizácie zmeny dodať Objednávateľovi aj: testovacie scenáre, balíčky pre UATy, release notes, detailný popis konfiguračných zmien pre jednotlivé moduly, HW/SW prvky. Poskytovateľ zároveň poskytne Objednávateľovi súčinnosť pri nasadení na predprodukčné prostredie Objednávateľa.

1. **Prerelease aktivity a otestovanie zmeny Poskytovateľom**

Ak Objednávateľ neurčí inak, pri príprave Release je Poskytovateľ povinný postupovať v súlade s Metodickým pokynom Objednávateľa č. 4/2020 pre release management zo dňa 01.12.2020 (reg. číslo: NCZI-00773-2020- 4000), resp. dokumentom, ktorý ho nahradí.

**Zoznam činností:**

* Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment,
* Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa,
* Príprava migračných skriptov,
* Výkon kontinuálnej integrácie a údržba automatizovaných testov,
* Výkon interných Funkčných / Integračných testov,
* Výkon interného Generálneho regresného testu,
* Výkon Záťažových testov (podľa potreby),
* Výkon Testu odozvy
* Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa,
* Bezpečnostné testy
* Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes),
* Výkon dátovej migrácie (podľa potreby),
* Identifikácia dopadov na IT infraštruktúru:
	+ Veľkosť inštalačného balíčka
	+ Dopady na IT infraštruktúru:
		- Zmena na databázovej schéme (evolúcia / migrácia / bez zmeny)
		- Vplyv na integračné rozhrania (report o výsledku Integračných testov)
		- Objemy prenášaných dát (kvalifikovaný odhad – zvýšenie / zníženie)

[Stupnica pre vyhodnotenie celkového dopadu: Veľký, Stredný, Nízky, Zanedbateľný (do 1%), Žiadny],

* Identifikácia a realizácia krokov na elimináciu prípadných dopadov s celkovým dopadom „Veľký“.
1. **Release**
	1. **Klasifikácia Release**

Typ Release je klasifikovaný podľa termínu rozsahu a zamerania takto:

* Mimoriadny / Riadny,
* Štandardný / Rizikový,
* Zmenový (prevažné Zmeny, Zmeny väčšieho rozsahu) / Opravný (predovšetkým Fixy)
* Incidentov / Kombinovaný (menšie Zmeny a Fixy Incidentov).

Rizikový Release je Release, ktorého obsahom je zásadná alebo rozsiahla zmena funkcionalít, resp. dátového modelu IS, dátovej migrácie alebo spojenie viacerých vetiev vývoja, resp. aspoň jednej prototypovej vetvy, do produkčnej zostavy (build). Posúdenie rizikovosti Release je na vzájomnej dohode Prevádzkových garantov zmluvných strán (na základe rizikovej analýzy) a musí sa vyhodnotiť počas Funkčných testov pred vstupom posudzovaného Release do Generálneho testu. Podkladom pre rozhodnutie o rizikovosti Release je zoznam zimplementovaných Požiadaviek na zmenu a Fixov, ktoré musí Objednávateľovi v deň vstupu Release do Funkčných testov odovzdať Poskytovateľ.

* 1. **Nasadzovanie Release**

Pre každý Release sa spracuje obsah (vrátane zoznamu fixovaných defektov), charakter zmien (HotFix, termínovaná Zmena, ostatné Zmeny) a samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami (vrátane času nasadzovania Release).

Po nasadení Releasu na predprodukčné (testovacie) prostredie prebieha Akceptačné testovanie Objednávateľom na základe Poskytovateľom dodanej Správy z testovania a E2E testovacích scenárov.

* 1. **Akceptácia Release**

Je postup odovzdávania a preberania zmien a Fixov, realizovaný na základe Funkčného testu a SR (security review), a následne Akceptačného testu v predprodukčonom prostredí Objednávateľa. Odporúčanie na realizáciu Generálneho testu môže iniciovať aj Poskytovateľ. Pokiaľ zmluvné strany nedohodnú počas akceptácie inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať Release, ak spĺňa požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií v štruktúre podľa kategórie Požiadavky na zmenu a zároveň počet nevyriešených defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši limity uvedené v tabuľke nižšie. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas akceptácie, pri realizácii Akceptačného testu a následného nasadenia Release na produkčné prostredie IS Objednávateľom.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Kategória Defektu*** | ***Popis*** | ***Povolený počet Defektov*** |
| Kritický (B/2) | Defekt s dopadom na základné funkcionality Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku Systému alebo jeho časti, alebo spôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. V prípade výskytu sa zastavuje testovanie. | 0 |
| Normálny (C/ 3) | Defekt s nepodstatným dopadom na prevádzku Systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí nespôsobil chybnú funkčnosť Systému alebo jeho časti. Nemá dopad na testovanie. | 0 |

1. **Záverečné akceptovanie, podmienečná akceptácia**

Realizácia Požiadavky na zmenu bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania Akceptačného testu a následného úspešného nasadenia Release na produkčné prostredie IS Objednávateľom; nasadenie Release na produkčné prostredie sa považuje za úspešné, ak sa v súvislosti s uskutočnenou zmenou v IS nevyskytne počas nasledujúcich 7 pracovných dní Incident úrovne A (1).

Akceptácia realizácie Požiadavky na zmenu sa uskutočňuje po 7 pracovných dňoch po nasadení na produkčné prostredie Objednávateľa prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol“, v prípade, že nevznikne Incident úrovne A/1.

Zmluvné strany môžu pristúpiť aj k tzv. podmienečnej akceptácii, ak sa na tom Zmluvné strany v konkrétnom prípade výslovne dohodnú. V prípade podmienečnej akceptácie spíšu zmluvné strany akceptačný protokol, ktorý bude obsahovať aj dôvody podmienečnej akceptácie, podmienky a ďalší postup v súvislosti s realizáciou Požiadavky na zmenu a fakturovaním odmeny za realizáciu Požiadavky.

Ak sa v rámci realizácie Požiadavky na zmenu dodáva len IA, podpisom akceptačného protokolu sa potvrdzuje dodanie finálnej verzie IA Objednávateľovi.

1. **Zmenové príručky a dokumentácia, školenie**

Ak v súvislosti s realizáciou Požiadavky na zmenu má dôjsť ku modifikácií postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS, Poskytovateľ je spolu s dodaním nových funkcionalít/modulov, príp. ich úprav, povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia (t. j. pred nasadením na PREDPROD Objednávateľa) aj dodanie aktualizovanej Dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien, vrátane bezpečnostnej správy, ktorá obsahuje rizikovú analýzu, security review podľa metodiky DevSecOps a výsledky z penetračných testov. Rovnako je Poskytovateľ povinný udržiavať aktuálnu komplexnú Dokumentáciu (vrátane zdrojových kódov, detailných dizajnov, dátového modelu, bezpečnostnej dokumentácie a inej dokumentácie, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou IS) a poskytnúť ju Objednávateľovi.

V prípade potreby, resp. v prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí Poskytovateľ požadované školenia pre Objednávateľa. Školenia sa musia uskutočniť v termínoch, ktoré boli schválené v rámci Formuláru “Požiadavka na zmenu”. V tomto prípade sa osobitná odmena za školenie neposkytuje, je súčasťou dodávky Požiadavky na zmenu ako súčasť služby a jej ceny.

## **Oprávnené osoby pre Objednávkové služby:**

Za Objednávateľa:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Rola | Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy  | Telefónny kontakt | E-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Za Poskytovateľa:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Meno a priezvisko | Rola | Rozsah činností / oprávnení v súvislosti s plnením SLA zmluvy | Telefónny kontakt | E-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## **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. | *(Názov subdodávateľa sídlo a IČO)* | *(Meno, priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia)* |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |
| 9. |  |  |  |  |
| 10. |  |  |  |  |

## **Príloha č. 4:**  **Experti**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **P. č.** | **Názov pozície Experta**  | **Titul, meno, priezvisko, zamestnávateľ** |
| **1** |  |  |
| **2** |  |  |
| **3** |  |  |
| **4** |  |  |
| **5** |  |  |
| **6** |  |  |
| **7** |  |  |
| **8** |  |  |
| **9** |  |  |
| **10** |  |  |
| **11** |  |  |
| **12** |  |  |

## **Príloha č. 5:**  **Formulár pre Objednávkové služby**

**Požiadavka na zmenu – ID**  

**Požiadavka na zmenu (HLIA)**

**1 Základné informácie**

|  |  |
| --- | --- |
| Názov domény: |  |
| Názov a číslo zmluvy: | ..... (ďalej len „SLA zmluva“) |
| Modul / Časť: |  | Termín na PROD (T): |  |
| Vlastník zmenyObjednávateľ:Poskytovateľ: |  | Verzia dokumentu: | 1.0 |
| Hlavný Analytik Objednávateľ:Poskytovateľ: |  | Dátum verzie: |  |
| Hlavný ArchitektObjednávateľ:Poskytovateľ: |  | Hlavný TesterObjednávateľ:Poskytovateľ: |  |

Za základné informácie v tabuľke zodpovedá analytik Objednávateľa/ vlastník zmeny do verzie 1.0 aj pre dátum verzie.

Následná aktualizácia pre verziu dokumentu a dátum verzie je v zodpovednosti Poskytovateľa.

**Distribučný zoznam**

| Od: Kontaktná osoba Objednávateľa |  Funkcia | Dátum | Telefón / E-mail |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Change manažér |  |  |

Vyplní Objednávateľ

| Komu: Kontaktná osoba Poskytovateľa  | Funkcia | Dátum | Telefón/ E-mail |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

 Vyplní Poskytovateľ

**História verzií**

| Verzia | Dátum | Revidoval | Popis | Označenie zmien |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 |  |  | Iniciálna verzia požiadavky | Nie sú. |
|  |  |  |  | Track changes |
| X.Y |  |  | Finálna verzia požiadavky | Nie sú – ide o „čistý dokument“ |

Iniciálna a finálna verzia sa požaduje vždy, pričom Objednávateľ vypĺňa iba verziu 1.0 a v zodpovednosti Poskytovateľa je udržiavať Históriu verzií až po finálnu verziu.

# Účel dokumentu

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

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

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

Očakávaným výstupom od Poskytovateľa je po jeho internej analýze pripravený štruktúrovaný popis doplnený v tomto dokumente pre každú súčasť dodávky vo väzbe na požiadavku so záväzne kvantifikovanou prácnosťou, dopadmi a návrhmi na úpravy alebo vylepšenia vrátane harmonogramu dodania v prípade objednania v čase T.

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

# Cieľ a dôvody zmeny

Cieľom a predmetom zmeny je analýza a/ aj implementácia ....

V kapitole je potrebné Objednávateľom uviesť skutočnosť, či bude predmetom dodania analýza a implementácia alebo iba analýza/ implementácia.

Do tejto časti vpíše Objednávateľ stručný popis cieľov riešenia, ktoré sa majú dosiahnuť riešením po nasadení do používania.

Návrh riešenia bude vychádzať z nasledovných rámcových požiadaviek *(požiadavky budú upravené v závislosti od charakteru zmeny)*:

* Návrh riešenia musí byť v súlade s aktuálne platnou legislatívou vrátane vyhlášok MIRRI, NBU a zákonov o kybernetickej bezpečnosti, ITVS a ochrany osobných údajov (vrátane vyhlášok uvedených v SLA zmluve) a taktiež v súlade s normou EN 13606.
* Detailný návrh riešenia bude navrhnutý až po míľnik R1 (vrátane) v zmysle životného cyklu riadenia produktu podľa Vyhlášky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov (ak ide o zmenovú požiadavku v prevádzke podľa vyhlášky č. 401/2023 Z. z.).
* Výstupom bude dokumentácia až po etapu R4 realizačnej fázy a dokončovacej fázy v zmysle životného cyklu riadenia produktu podľa Vyhlášky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov (ak ide o zmenovú požiadavku v prevádzke podľa vyhlášky č. 401/2023 Z. z.).
* Poskytovateľ navrhne harmonogram realizácie tak, aby bolo riešenie za časť analýzy a návrhu pripravené na akceptáciu \*DD.MM.YYYY.
* Poskytovateľ navrhne plán implementácie tak, že na prostredí PREDPROD budeme pripravení najneskôr do \*DD. MM. YYYY.

Harmonogram a nacenenie analýzy a návrhu je potrebné štrukturovať až po úroveň samostatných komponentov Systému.

\* Požadované dopĺňa analytik Objednávateľa/ vlastník zmeny.

# Požiadavky

Členenie na RQx sa použije v prípade, že to má zmysel.

V takom prípade budú doplnené všetky podkapitoly pre každé RQx alebo bude existovať iba jedno RQ.

## RQ.1: *Názov požiadavky*

Popis požiadavky: *Objednávateľ uvedie maximálne možný detailný opis požadovanej zmeny s cieľom čo najpresnejšieho opisu*. Doplní popis súčasného AS-IS a/ alebo požadovaného TO-BE stavu.

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

### Prácnosť implementácie RQ.1 *(môže byť upravené sa v závislosti od konkrétnej zmeny)*

| ID | Popis aktivity | A+N | I | T+D | Sec+RM | PM | Celkom za Aktivitu |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Analýza a návrh riešenia požiadavky a dopadov, posúdenie a zápis rizík pre RQ, analýza funkčného dopadu (BIA) a analýza dopadov na ochranu osobných údajov (DPIA) |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Implementácia riešenia |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Príprava testovacích scenárov a ich vzájomné odsúhlasenie.Realizácia funkčných a integračných testov na základe scenárov. Realizácia záťažových testov a testov odozvy podľa stanovených akceptačných kritérií.Bezpečnostné testovanie za účelom identifikácie bezpečnostných chýb a zraniteľnosti systémov bude pozostávať z viacerých typov testov:• Prvotne: Vulnerability assesment - pomocou expertného nástroja za účelom odhaliť existenciu známych zraniteľností, resp. chýbajúce bezpečnostné záplaty. Na základe výsledkov tohto testu budú prijaté nápravné opatrenia a po ich aplikovaní bude vykonané opakovanie testu pre overenie účinnosti.• Následne: Penetračné testovanie - v prípade, že sa počas testovania odhalí závažné alebo kritické nálezy, bude nasledovať prijatie nápravných opatrení a následné zopakovanie časti alebo celého rozsahu penetračného testu s cieľom overenia účinnosti opatrení.Pri penetračnom testovaní sa určí o aký typ testu sa jedná (napr. Black-box) a či bude realizované (z Internetu a/alebo z Internej siete alebo kombinovane) voči všetkým aplikačným rozhraniam (používateľské rozhrania, API rozhrania, atď.). Pri odolnosti voči útočným technikám sa bude použiť/postupovať podľa OWASP TOP 10. Za kritérium kvality a akceptáciu bezpečnostných testov (vulnerability assesment a penetračné testovanie) je zodpovedné NCZI.Generálne testovanie v prípade zmeny architektúry riešenia (určí sa na základe výstupu z analýzy rizík)Vyhotovenie testovacieho protokolu a záverečnej správy akceptačného testovania. |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Release Management (PREDPROD, PROD) a Security Review |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Dokumentácia |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Projektové riadenie |  |  |  |  |  |  |
| **Spolu za požiadavku** |  |  |  |  |  |  |

**Legenda: A** – analýza a návrh riešenia, **I** – implementácia, **T+D** – testovanie + dokumentácia, **SEC+ RM** – security review a release management, **PM** – projektové riadenie

## RQ.xxx : *Názov požiadavky (doplní sa podľa potreby)*

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

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

Do tejto časti doplní Objednávateľ hlavné scenáre, ktoré je potrebné pri návrhu, implementácii a testovaní zohľadniť a Poskytovateľ pri príprave návrhu riešenia navrhne ich prípadnú modifikáciu, resp. doplnenie tak, aby podporovali (pokryli) navrhované riešenie. V rámci analýzy požiadaviek Poskytovateľ doplní vedľajšie scenáre súvisiace s definovanými hlavnými scenármi.

### Prácnosť implementácie RQ.xxx *(môže byť upravené sa v závislosti od konkrétnej zmeny)*

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

Implementačné pravidlá Objednávateľ uvedie zoznam pravidiel, ktoré požaduje od Poskytovateľa

# Akceptačné kritériá

## Doplní Objednávateľ:

**Plnenie akceptačných kritérií preukáže Poskytovateľ na prezentácii pri odovzdaní predmetu požiadavky do UAT testov**. Prezentácia sa uskutoční po nasadení balíčka na prostredie určené objednávateľom a overení či funkcionality zodpovedajú požiadavke Objednávateľa. Následne dohodne PM Poskytovateľa prezentáciu pre vlastníka/analytika zmeny. Dodané riešenie nesmie negatívne ovplyvniť/ ohroziť/ obmedziť existujúce služby systému NZIS.

Nižšie je uvedený príklad definovania akceptačných kritérií:

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

\*doplnenie ďalšieho ID, ak sa to vyžaduje/ je potrebné

**Legenda:**

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

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

# Mimo rozsahu požiadavky

## Doplní Poskytovateľ:

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

# Rozdelenie požiadaviek do realizačných fáz

## Doplní Objednávateľ:

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

# Harmonogram realizácie dodávky

## Doplní Poskytovateľ:

| Krok | Popis  | Začiatok | Koniec | Trvanie | Poznámka |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Analýza a návrh rozhraní  | T+ | T+ |  |  |
| 2 | Implementácia  |  |  |  |  |
| 3 | Integračné testy  |  |  |  |  |
| 4 | Nasadenie balíčkov na PREDPROD  |  |  |  |  |
| 5 | Konfigurácia security komponentov a sieťových prvkov v PREDPROD je realizovaná poskytovateľom |  |  |  |  |
| 6 | Integrácia s IS xx |  |  |  |  |
| 7 | UAT  |  |  |  |  |
| 8 | Vykonanie Security Review  |  |  |  |  |
| 9 | Dodanie inštalačného balíčka a všetkých jeho súčastí pre nasadenie na PROD  |  |  |  |  |
| 10 | Nasadenie na PROD |  |  |  |  |
| X\* | ...... |  |  |  |  |

\*doplnenie ďalšieho kroku, ak sa to vyžaduje/ je potrebné (napr. školenie)

Krok 6 vyplní/ zodpovedným je integračný manažér Objednávateľa. Doplní zoznam všetkých IS (nielen v správe NCZI ale aj tretích strán), na ktoré sa dodaná zmena integruje.

Poznámka: kroky 1-10 sú vyžadované, no nie fixné – môžu byť upravené alebo doplnené

T+ ide o termín objednania

# Prácnosť podľa požiadaviek a CENOVÁ PONUKA

Doplní Poskytovateľ**:**

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

Detailný rozpad pre jednotlivé aktivity je riešený formou samostatného dokumentu (excel).

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

# Dopady

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

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

# Rozhodnutia

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

| ID | Dátum | Zodpovedný | Popis rozhodnutia | Dopad na RQ |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

# Riziká

Poskytovateľ vypracuje analýzu rizík v zmysle usmernenia MIRRI (Metodika analýzy rizík a analýzy dopadov - <https://mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2023/01/KB-K2_3-10-Metodika-na-v%C3%BDkon-anal%C3%BDzy-riz%C3%ADk-v1.1.pdf>), ktorá zohľadní riziká špecifické pre danú zmenu.

Na základe vykonanej analýzy rizík je potrebné poskytovateľom navrhnúť bezpečnostné opatrenia a z úrovne objednávateľa posúdiť, vyhodnotiť a prijať relevantné bezpečnostné opatrenia. Súčasťou analýzy rizík je aj posúdenie existujúceho prostredia.

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

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

# Požiadavky na súčinnosť objednávateľa

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

| ID | Termín | Riešiteľ | Popis požiadavky na súčinnosť | Časový odhad prácnosti  | Stav dodania |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

# Prílohy a odkazy na súvisiace dokumenty

Poskytovateľ sa zaväzuje a použije platné aj pripravované znenie príslušných zákonov, vrátane vymedzení SLA zmluvou.

# Pripomienky a spôsob zapracovania

Evidencia pripomienok je riešená formou pripomienkového listu v samostatnom dokumente poskytnutom Objednávateľom v elektronickej podobe (excel). Vzor tabuľky je uvedený nižšie:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Číslo | Autor pripomienky | Názov dokumentu | Str./ Kapitola | Pripomienka | Kritickosť | Vyjadrenie | Autor vyjadrenia | Typ vyjadrenia | Vyjadrenie pripomienkujúceho k odpovedi | Stav |
|   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

## **Príloha č. 6:**  **Cenník Služieb**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tabuľka 1** |  |  |  |  |
| **Paušálne služby** |
| **Názov položky** | **Výška mesačného paušálu v EUR bez DPH** | **DPH v EUR** | **Výška mesačného paušálu v EUR s DPH** | **Max. doba poskytovania služby/licencií (mesiace)** |
| 1. Paušálne služby  |   |   |   |  |
| 2. Licenčné poplatky k Preexistetnému SW\**(ak aplikovateľné)* |   |   |   |  |
| **Cena celkom** |  |  |  |  |
|  |
| **\* Pozn.: Licenčné poplatky k Preexistentnému SW nemožno účtovať v prípade, ak trvá licenčné pokrytie k SW dodanému podľa 11.16, 11.18 a/alebo 11.20 Zmluvy o dielo, resp. si príslušný SW (licencie k SW) Objednávateľ zabezpečil alebo zabezpečí samostatne mimo plnenia tejto Zmluvy v súlade s bodom 11.19 Zmluvy o dielo.** |
| **Tabuľka 2** |  |  |  |  |
| **Objednávkové služby** |
| **Názov položky** | **Cena za človekodeň za vyriešenie objednávky bez DPH (v EUR)** | **DPH v EUR** | **Cena za človekodeň za vyriešenie objednávky s DPH (v EUR)** | **Max. počet človekodní za dobu poskytovania služby\*** |
| Objednávkové služby  |   |   |   |  |

**\*\*Pozn.: počet človekodní za dobu poskytovania Objednávkových služieb predstavuje maximálny počet človekodní určených pre Objednávkové služby na obdobie trvania Zmluvy. Fakturovaná cena za poskytnutie Objednávkových služieb závisí od skutočného využitia človekodní pri realizácii príslušnej Objednávkovej služby**

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



**AKCEPTAČNÝ PROTOKOL**

**Poskytovateľ: Objednávateľ:**

XXXXX Národné centrum zdravotníckych informácií

XXXXXXX Lazaretská 26

XXXXXXX Bratislava 811 09

IČO: XXXXX IČO: 00165387

Číslo zmluvy: Číslo zmluvy:

Zodpovedná osoba: XY Zodpovedná osoba: XY

Dátum: dd.mm.yyyy Dátum: dd.mm.yyyy

**Podpisová doložka:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Podpis** | **Podpis** |
|   |   |

**Predmet akceptácie:**

Objednávateľ týmto potvrdzuje prevzatie nasledovných funkcionalít a služieb zo strany Poskytovateľa:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Označenie funkcionalít a služieb** | **Fakturácia dodávky v rozsahu MD** |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |

**Dôvody podmienečnej akceptácie a ďalší postup** *(upraví sa podľa potreby):*

Poskytovateľ potvrdzuje predmet podmienečnej akceptácie dodať v dohodnutých lehotách a za nižšie uvedených podmienok:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Predmet dodania** | **Podmienky/ spôsob/ výhrady dodania** | **Spôsob riešenia** | **Termín dodania** | **Termín fakturácie** |
| 1. |   |   |  |   |  |
| 2. |   |   |  |   |  |
| 3. |   |   |  |   |  |

**Záverečné vyjadrenie:**

Objednávateľ týmto potvrdzuje nasledovné stanovisko k akceptácii dodaných funkcionalít a služieb ako aj k súhlasu na ich úhradu Poskytovateľovi:

|  |  |
| --- | --- |
| **X/?** | **Plná akceptácia**Odovzdanie funkcionalít a služieb prebehlo bez výhrad a v plnom súlade **s objednanou službou**. Objednávateľ **vyjadruje súhlas** s úhradou platieb Poskytovateľovi za všetky funkcionality a služby v uvedené v tomto protokole. |
| **X/?** | **Podmienečná akceptácia**Odovzdanie funkcionalít a služieb prebehlo **s výhradami/ za podmienok uvedených vyššie**. **Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť všetky uvedené výhrady v termínoch, ktoré Objednávateľ odsúhlasil a splniť prípadné ďalšie podmienky, ktoré sú uvedené vyššie**. Objednávateľ **vyjadruje súhlas** s úhradou platieb Poskytovateľovi za funkcionality a služby v nasledovnom rozsahu: |

Prosíme, vyznačiť krížikom správnu odpoveď.

Vyhotovené v dvoch rovnopisoch – jeden pre Objednávateľa a jeden pre Poskytovateľa.