

ZMLUVA O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

č. 106/2021

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

(ďalej len „Zmluva“)

medzi:

Názov: Slovenská inšpekcia životného prostredia – ústredie
štátna rozpočtová organizácia zriadená Ministerstvom životného
prostredia Slovenskej republiky
Sídlo: Grösslingová 5, 811 09 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 00156906
IČ DPH: 202890190
Zastúpená: Mgr. Ing. Ján Jenčo, generálny riaditeľ
Bankové spojenie (názov banky): Štátna pokladnica
Kód banky: 8180
IBAN/SWIFT: SK19 8180 0000 0070 0039 2448

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Obchodné meno: DITEC, a.s.
Sídlo: Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava
IČO: 31 385 401
IČ DPH: SK2020304198
Osoba oprávnená konať: PaedDr. Ivan Súra, predseda predstavenstva
Ing. Csaba Baráth, podpredseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu v Bratislave I, oddiel: Sa, vložka č.:
769/B
Bankové spojenie (názov banky): Tatra banka, a.s.
Kód banky: 1100
IBAN/SWIFT: SK93 1100 0000 0026 2700 7344

(ďalej len „Poskytovateľ“)

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

PREAMBULA

- A. Objednávateľ je prevádzkovateľom Komplexného informačného systému environmentálneho dohľadu (KSED), ktorý slúži na *skrátene čas potrebný na výkon kontroly vďaka zefektívneniu inšpekčného procesu, prostredníctvom ktorého sa zvýši podiel kontrol so zistením porušenia predpisov vďaka využitiu analýz rizík pre výber predmetu kontrol a kontrolovaných subjektov a súčasne zvýši kvalitu zberu dôkazných materiálov pri výkone kontrol, zvýši angažovanosť verejnosti v oblasti ochrany životného prostredia formou zjednodušenia nahlasovania podnetov pomocou mobilnej aplikácie a ánych vytvorených komunikačných kanálov a zväčší rozsah a včasnú poskytovania informácií SIŽP o svojej činnosti, najmä o výsledkoch inšpekčnej, povoľovacej a sankčnej činnosti, vrátane poskytovania priestorových anonymizovaných údajov o výsledkoch týchto činností (ďalej len „Systém“) a k rozvoju ktorého prispel Poskytovateľ svojimi dodávkami tovaru, softvéru, prác a služieb v súlade s predchádzajúcimi zmluvami uzatvorenými pre tento účel.*
- B. Objednávateľ na plnenie svojich zákonných úloh a riadny výkon verejnej moci potrebuje zabezpečiť technickú podporu prevádzky, údržbu a rozvoj Systému.
- C. Objednávateľ vyhlásil verejnú súťaž v zmysle ZVO na obstaranie zákazky s názvom **Zefektívnenie štátneho dozoru v starostlivosti o životné prostredie – Komplexný informačný systém environmentálneho dohľadu (KSED)** vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo Vestníku verejného obstarávania č. 27/2020 dňa 03.02.2020 pod značkou 7017-MSS a v Úradnom vestníku Európskej únie č. S 022/2020 z 31.01.2020 pod č. 048605, ktorej predmetom je realizácia vývoj a zavedenie komplexného, procesne orientovaného agendového informačného systému SIŽP pre environmentálny dohľad (KSED) a zabezpečenie technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému (ďalej len „Verejné obstarávanie“).
- D. Poskytovateľ vyhlasuje, že má na realizáciu predmetu Verejného obstarávania nevyhnutné kapacity a technické schopnosti na dodanie plnenia požadovaného Objednávateľom nevyhnutného na riadny výkon úloh zverených Objednávateľovi na základe osobitných právnych predpisov.
- E. Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto Zmluve a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, dohodli sa na uzatvorení Zmluvy v nasledujúcom znení:

1. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
- a) „APV“ je aplikačné programové vybavenie.
 - b) „Autorský zákon“ je zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
 - c) „Bezpečnostný incident“ je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Bezpečnostný incident môže i nemusí prebiehať súčasne s Bežným incidentom alebo Kritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
 - d) „Bežný incident“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí Systému alebo ich funkčnosti, pričom neobmedzuje použitie Systému ako celku alebo jeho podstatných častí. Za Bežný incident sa považujú aj všetky ostatné incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Kritického incidentu.

- e) „**HW**“ znamená hardwarový produkt, t.j. hotový výrobok/tovar týkajúci sa alebo predstavujúci celkové technické vybavenie počítača, servera alebo iného technického zariadenia.
- f) „**Kritický incident**“ je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom Systému ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo jeho výpadkom časti Systému, ktorá obmedzuje použitie Systému v podstatnom rozsahu. Za kritický sa považuje incident, ktorý sa prejavuje plošne voči aspoň 20 % interným a externým používateľom Systému, je vyvolávaný opakovane alebo má trvalý charakter, a/alebo spôsobuje nepoužiteľnosť celého Systému na stanovený účel.
- g) „**Metodický pokyn pre riadenie IT projektov**“ znamená metodický pokyn Ministerstva financií Slovenskej republiky č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, resp. metodický pokyn, ktorý ho nahradí.
- h) „**Metodika zabezpečenia**“ je dokument špecifikovaný v bode 2.6 tejto Zmluvy, resp. dokument, ktorý ho nahradí.
- i) „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.
- j) „**Objednávateľ**“ je verejný obstarávateľ uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- k) „**Objednávkové služby**“ sú popísané v bode 3.4 Zmluvy.
- l) „**Paušálne služby**“ sú popísané v bode 3.2 Zmluvy.
- m) „**Poskytovateľ**“ je poskytovateľ služieb podpory prevádzky, údržby a rozvoja uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
- n) „**Projektový manažér Objednávateľa**“ je fyzická osoba, ktorá riadi projektový tím pri realizácii plnení Zmluvy a voči Poskytovateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Objednávateľa. Projektový manažér Objednávateľa kontroluje v mene Objednávateľa podľa Zmluvy činnosť Poskytovateľa vrátane ukladania úloh a písomného preberania dokončených plnení Zmluvy, vrátane podpisovania akceptačných protokolov, monitoruje plnenie detailného harmonogramu dodávky a plní ďalšie určené úlohy v mene Objednávateľa. Pre odstránenie pochybností, Projektový manažér Objednávateľa nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Poskytovateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.
- o) „**Projektový manažér Poskytovateľa**“ je fyzická osoba, ktorá riadi projektový tím Poskytovateľa pri realizácii plnení Zmluvy. Voči Objednávateľovi je primárnou kontaktnou osobou za Poskytovateľa. Má na základe poverenia Poskytovateľa alebo na základe výkonu funkcie u Poskytovateľa dostatočné právomoci na všetky úkony v mene Poskytovateľa podľa Zmluvy, avšak nemá oprávnenie na podpis dodatku k Zmluve ani na uzavretie akejkoľvek dohody s Objednávateľom, ktorá by znamenala zmenu tejto Zmluvy.
- p) „**Riadiaci výbor**“ je vrcholný riadiaci orgán projektu tvorený zástupcami Zmluvných strán, ktorý je oprávnený riešiť všetky otázky projektu (s výnimkou uzatvárania dodatkov Zmluvy či iných dohôd majúcich vplyv na rozsah plnenia a účinnosť Zmluvy. Zmluvné strany spoločne ustanovia a obsadia Riadiaci výbor do 1 mesiaca od uzatvorenia Zmluvy.
- q) „**SLA**“ je dohoda o úrovni služieb z angl. *Service Level Agreement*
- r) „**Služby**“ sú spoločne Paušálne služby a Objednávkové služby.
- s) „**Systém**“ je Komplexný informačný systém environmentálneho dohľadu (KSED), ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Zmluvy.

- t) **„Výnos o štandardoch pre ISVS“** je výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov, resp. výnos, ktorý ho nahradí.
- u) **„Zákon o KB“** znamená zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- v) **„Zákon o ITVS“** znamená zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, pokiaľ bude platný a účinný v čase uzatvorenia Zmluvy.
- w) **„Zákon o registri partnerov verejného sektora“** znamená zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- x) **„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.
- y) **„Zmluva“** je táto Zmluva o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému.
- z) **„ZVO“** je zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

2. VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 2.1 Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce, a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávaciu dokumentáciu (opis predmetu zákazky a súťažné podklady k zákazke podľa bodu C. Preambuly tejto Zmluvy) vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto Zmluvy.
- 2.2 Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.4 Objednávateľ týmto vyhlasuje, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 2.5 Objednávateľ vyhlasuje, že obsah Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.
- 2.6 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (dostupná na https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf, ďalej len **„Metodika zabezpečenia“**),
- 2.7 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.

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

3. ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Účelom tejto Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia úprav, zmien a rozvoja Systému z dôvodu zabezpečenia jeho riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionalít tak, aby mohla byť zabezpečená interoperabilita so všetkými informačnými systémami, s ktorými je Systém integrovaný.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto Zmluvy služby technickej podpory prevádzky, údržby a rozvoja Systému v nasledovnom rozsahu:
- a) poskytovanie služieb servisného hotline, poskytovanie odborných telefonických, mailových a osobných konzultácií,
 - b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
 - c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
 - d) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov,
 - e) servisná podpora licencovaných proprietárnych SW produktov - ich správa, poskytovanie a inštalácia nových verzií,
 - f) podpora pri realizácii rozvojových zásahov
(ďalej len „Paušálne služby“).
- 3.3 Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe písomnej objednávky Objednávateľa poskytnúť mu po potvrdení objednávky v dohodnutom čase a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve služby vyplývajúce z Prílohy č. 2 tejto Zmluvy (ďalej len „Objednávkové služby“).
- 3.5 Špecifikácia spôsobu poskytovania plnenia predmetu Zmluvy tvorí súčasť Prílohy č. 1 v časti týkajúcej sa Paušálnych služieb a súčasť Prílohy č. 2 v časti týkajúcej sa Objednávkových služieb.
- 3.6 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu za riadne a včas poskytnuté Služby podľa článku 9 Zmluvy za podmienok stanovených v tejto Zmluve.
- 3.7 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým častiam Systému, ktoré dodá či upraví na základe tejto Zmluvy, a ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Zmluve.
- 3.8 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb, a to v rozsahu, ktorý vyplýva z predmetu požadovaných služieb uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

4. MIESTO A TERMÍN POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 4.1 Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, miestom poskytovania Služieb je sídlo Objednávateľa, a ak to technické podmienky umožňujú a ak sa Zmluvné strany na tom dohodnú, Poskytovateľ môže poskytovať Služby aj prostredníctvom vzdialeného prístupu. Poskytovateľ je povinný rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné predpisy Objednávateľa spojené s prácou v priestoroch Objednávateľa i s prístupom k informačným

technológiám a sieti Objednávateľa, s ktorými Objednávateľ Poskytovateľa vopred preukázateľne oboznámil.

- 4.2 Poskytovateľ je povinný poskytovať Paušálne služby mesačne, v rámci časového pokrytia, ktoré je detailne vymedzené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. V prípade oneskorenia poskytnutia Paušálnych služieb, ktoré nebude spôsobené zavinením Poskytovateľa, sa lehota na plnenie primerane predĺži dohodou oboch Zmluvných strán, najmenej však o dobu omeškania nezavineného Poskytovateľom.
- 4.3 Objednávkové služby je Poskytovateľ povinný poskytnúť iba vtedy, ak potvrdí písomnú objednávku Objednávateľa v súlade s touto Zmluvou. Postup odoslania objednávky a spôsob jej potvrdenia je bližšie popísaný v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 4.4 Na špecifikáciu Objednávkových služieb za účelom ich objednávky, je Objednávateľ povinný používať jednotný objednávkový formulár, ktorý je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy. Na základe Objednávateľom vyplneného a doručeného objednávkového formulára Poskytovateľ vypracuje cenovú kalkuláciu podľa Prílohy č. 2 Zmluvy, ktorú Poskytovateľ zašle Objednávateľovi a ktorá bude obsahovať podrobný návrh riešenia, vrátane analýzy dopadov a predpokladaného harmonogramu prác s uvedením navrhovanej doby poskytnutia Objednávkových služieb a plán ich realizácie. Súčasťou plánu realizácie Objednávkových služieb bude špecifikácia akceptačných testov.
- 4.5 Poskytovateľ začne s realizáciou Objednávkových služieb až po prijatí písomnej záväznej objednávky zo strany Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku do desiatich kalendárnych dní odo dňa doručenia cenovej kalkulácie podľa bodu 4.4 vyššie alebo v rovnakej lehote doručiť Poskytovateľovi písomné vyjadrenie o neakceptácii cenovej kalkulácie. Ak Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a ani nedoručí Poskytovateľovi písomnú záväznú objednávku podpísanú oprávneným zástupcom Objednávateľa, Poskytovateľ Objednávkové služby neposkytne, ibaže sa Zmluvné strany písomne dohodnú inak.
- 4.6 Požadovaná doba vyriešenia príslušnej požiadavky v rámci Objednávkových služieb je súčasťou objednávkového formulára Objednávateľa. Plánovaná doba vyriešenia je uvedená v cenovej kalkulácii Poskytovateľa, ktorej neoddeliteľnou súčasťou je návrh riešenia, predpokladaný harmonogram práce a plán realizácie Objednávkových služieb.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 5.1 Pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k výskytu incidentov, ktoré sa podľa miery závažnosti delia na:
 - a) Kritické / Bezpečnostné incidenty,
 - b) Vysoké incidenty,
 - c) Normálne incidenty.
- 5.2 Pokiaľ nie je stanovené inak, platia povinnosti riešenia bezpečnostného incidentu rovnaké ako pre kritický incident.
- 5.3 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržať pri riešení incidentov nasledovné reakčné doby:
 - a) pri Kritických incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 1 hodiny v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 5.00 do 23:00 hod. od pondelka do nedele) od nahlásenia Kritického incidentu,

- b) pri Bezpečnostných incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 1 hodiny v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 5.00 do 23:00 hod. od pondelka do nedele) od nahlásenia alebo zistenia Bezpečnostného incidentu,
 - c) pri Vysokých incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 4 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 5.00 do 23:00 hod. od pondelka do nedele) od nahlásenia Vysokého incidentu,
 - d) pri Normálnych incidentoch sa Poskytovateľ zaväzuje začať so zásahom najneskôr do 4 hodín v rámci základného časového pokrytia (t.j. od 5.00 do 23:00 hod. od pondelka do nedele) od nahlásenia Normálneho incidentu.
- 5.4 Poskytovateľ sa zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa incidenty riešiť až do:
- a) ich vyriešenia, alebo
 - b) zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti Systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť Systému je odlišná od požiadaviek a funkčnej špecifikácie, avšak táto odlišnosť nemá podstatný vplyv na pôvodne plánované využitie Systému) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.
- 5.5 Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť:
- a) Kritický incident najneskôr do 8 hodín,
 - b) Bezpečnostný incident najneskôr do 8 hodín,
 - c) Vysoký incident najneskôr do 36 hodín,
 - d) Normálny incident najneskôr do 90 hodín.
- 5.6 Požiadavky na riešenie incidentov je Objednávateľ povinný nahlasovať na nasledovné kontakty Poskytovateľa:
- a) prostredníctvom Heslpdesku sprístupneného Poskytovateľom pre Objednávateľa, alebo
 - b) telefonicky na telefónnom čísle kontaktného centra Poskytovateľa: 02/58 222 888, alebo
 - c) e-mailom na: servis.sizp.ksed@ditec.sk.
- 5.7 Zoznam osôb oprávnených pre nahlásenie požiadavky na riešenie incidentu zo strany Objednávateľa a ich kontaktné údaje sa Objednávateľ zaväzuje dodať Poskytovateľovi v písomnej forme listinne alebo e-mailom do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy; každú zmenu týchto osôb je Objednávateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi písomne listinne alebo e-mailom.
- 5.8 Poskytovateľ je povinný príjem požiadavky Objednávateľa na riešenie incidentu potvrdiť, v opačnom prípade je Objednávateľ povinný využiť iný spôsob kontaktovania Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje pri riešení incidentov postupovať nasledovne:
- a) telefonicky sa spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - b) v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru Objednávateľa,
 - c) v prípade potreby je schopný osobne sa dostať do priestorov organizačných jednotiek a prevádzok Objednávateľa.

6. AKCEPTÁCIA

- 6.1 Poskytované Paušálne služby a predkladaná dokumentácia, ktorá je súčasťou predmetu plnenia Zmluvy budú akceptované nasledovne:
- 6.2 Objednávateľ je povinný zaslať pripomienky k poskytnutým Paušálnym službám a/alebo dokumentácii v lehote do 10 kalendárnych dní e-mailom odo dňa poskytnutia Paušálnych služieb a/alebo dokumentácie vo formáte MS Excel alebo MS Word.
- 6.3 Poskytovateľ je povinný pripomienky zohľadniť a zapracovať a poskytovať Paušálne služby a/alebo dodať dokumentáciu v súlade so zapracovanými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok Objednávateľa akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a vysvetlí Objednávateľovi.
- 6.4 Objednávateľ je povinný do 10 pracovných dní od poskytnutia Paušálnych služieb a/alebo dodania dokumentácie po zapracovaní pripomienok preveriť spôsob zapracovania pripomienok a v prípade nesúhlasu v uvedenej lehote zaslať svoje stanovisko Poskytovateľovi.
- 6.5 Poskytovateľ je povinný odovzdať predkladanú dokumentáciu k poskytovaným Paušálnym službám v elektronickej forme po akceptácii Paušálnych služieb a v prípade potreby a požiadavky Objednávateľa aj v jednom vyhotovení v písomnej forme.
- 6.6 Predpokladom pre akceptáciu Objednávkových služieb je realizovanie akceptačného testu podľa špecifikácie uvedenej v cenovej kalkulácii v pláne realizácie v testovacom prostredí Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať poskytnuté Objednávkové služby, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií podľa objednávkového formulára a zároveň počet nevyriešených defektov, ktorými sa rozumie nesúlad skutočného stavu funkcionality Systému alebo jeho súčastí s funkčnými špecifikáciami dohodnutými medzi Zmluvnými stranami, zistený na základe funkčných a/alebo akceptačných testov, neprevýši limity uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Kategória	Popis	Povolený počet defektov
A - Kritická	Systém ako celok zlyhal a je mimo prevádzky. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu systému aspoň v obmedzenom stave. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
B - Vysoká	Systém má výrazne obmedzenú schopnosť prevádzky. Hlavné komponenty nefungujú a v prevádzke vykazujú vady. Kľúčová funkcionality je obmedzená.	5
C - Normálna	Systém vykazuje výpadok menej dôležitej funkcionality alebo komponentu, ktorý nemá kritický dopad na užívateľov ale funkčnosť systému je obmedzená. Systém nespôsobuje trvalú stratu údajov alebo ich vážne poškodenie.	8

- 6.7 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s Výnosom o štandardoch pre ISVS a tiež Metodický pokyn pre riadenie IT projektov. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ povinnosť podľa predchádzajúcej vety porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Objednávkových služieb a nárok na náhradu škody.
- 6.8 Zmluvné strany sa zaväzujú potvrdiť poskytnutie Objednávkových služieb akceptačným protokolom, ktorý slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Objednávkové služby v zmysle cenovej kalkulácie Poskytovateľa. Vzor akceptačného protokolu na Objednávkové služby je uvedený v Prílohe č. 2 Zmluvy.
- 6.9 Objednávateľ sa zaväzuje podpísať akceptačný protokol k Objednávkovým službám vystavený Poskytovateľom do piatich pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačných testov Objednávkových služieb. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa príslušné Objednávkové služby považujú za riadne akceptované Objednávateľom.

7. ZÁRUKA A ODSTRANOVANIE VÁD

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje pri akceptácii Služieb preukázať a zdokumentovať všetky vady a pripomienky k poskytnutým Službám.
- 7.2 Vady poskytnutia Služieb sa delia do nasledovných skupín:
- a) Za zásadné vady sa považuje, ak sa výsledok poskytnutých Služieb alebo primárne časti vytvoreného výsledku nedajú využívať pre pôvodne plánovaný účel definovaný v Zmluve alebo spôsobujú nepoužiteľnosť Systému na stanovený účel;
 - b) O menej zásadné vady ide v prípadoch, ak je funkcia a plánovaná použiteľnosť poskytnutých Služieb odlišná od špecifikácie a požiadaviek podľa Zmluvy, avšak nie je podstatne ovplyvňované pôvodne plánované použitie vytvoreného výsledku. Menej zásadné vady Poskytovateľ odstráni úpravou.
- 7.3 Výskyt menej zásadných vád nebráni akceptácii Služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje menej zásadné vady odstrániť v lehote dohodnutej oboma Zmluvnými stranami, a to úpravou alebo zmenou verzie v zmysle dodatočného zlepšenia.
- 7.4 V prípade výskytu zásadných vád k akceptácii Služieb nedochádza a Zmluvné strany sa zaväzujú určiť ďalší postup vzájomnou dohodou.
- 7.5 Všetky vady, ktoré sa objavili v akceptačnom konaní uvedie Objednávateľ na akceptačnom protokole s uvedením dátumu po vzájomnej dohode s Poskytovateľom, do ktorého majú byť uvedené vady odstránené. Pokiaľ sa vady vyskytnú neskôr počas záručnej doby je Objednávateľ povinný vady bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi v štandardnom reklamačnom konaní.
- 7.6 Ak pri plnení predmetu Zmluvy vznikne autorské dielo vytvorené v rámci rozvoja Systému, Poskytovateľ poskytuje záruku v trvaní 12 mesiacov odo dňa podpísania akceptačného protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu plnenia Zmluvy alebo jeho časti s výnimkou záruky na zdrojový kód. Záruka plyní pre každé čiastkové dielo v zmysle predchádzajúcej vety samostatne. V prípade, ak v dôsledku vady spôsobenej rozšírením Systému prostredníctvom jednotlivých realizovaných zmenových požiadaviek a preukázateľne zavinenej Poskytovateľom dôjde počas záručnej doby

k odstávke produkčnej verzie Systému alebo k prerušeniu jeho funkcií alebo funkcií potrebných pre riadne fungovanie s inými systémami Objednávateľa, Poskytovateľ je povinný túto vadu odstrániť na vlastné náklady v priebehu 24 hodín od okamihu jej oznámenia Objednávateľom, okrem prípadu, ak vada preukázateľne objektívne nie je odstrániteľná v uvedenej lehote, pričom v takom prípade Poskytovateľ oznámi Objednávateľovi lehotu, v ktorej vadu odstráni.

- 7.7 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť a záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré boli spôsobené nerešpektovaním pokynov Poskytovateľa a riadne dodanej dokumentácie vzťahujúcej sa k Systému a pri preukázaní neoprávneného alebo neodborného zásahu tretej osoby.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

8.1 Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb podľa navrhovaného spôsobu a postupu poskytnutia Služieb, a zaistiť súčinnosť tretích osôb spolupracujúcich s Objednávateľom, ak je taká súčinnosť potrebná pre riadne a včasné plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, a to v rozsahu, ktorý vyplýva z predmetu požadovaných služieb uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy;
- b) zabezpečiť Poskytovateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie k súčasnemu technologickému postupu, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať a tieto budú nevyhnutné na poskytovanie Služieb,
- c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa zabezpečiť pre Poskytovateľa poverenia, na základe ktorých bude môcť získavať informácie na dohodnutých miestach,
- d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ. Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradiť pomerným rozdelením nákladov Objednávateľ a Poskytovateľ,
- e) zabezpečiť v nevyhnutnom rozsahu prítomnosť poverenej osoby – Projektového manažéra Objednávateľa – v mieste plnenia u Objednávateľa na splnenie záväzku Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy,
- f) zabezpečiť odborných garantov pre jednotlivé problémové oblasti s potrebnými kompetenciami pre rozhodovanie a bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akúkoľvek zmenu garantov a kontaktných osôb,
- g) zabezpečiť Poskytovateľovi všetky prípadné relevantné legislatívne, metodické, koncepčné, dokumentačné, normatívne a ďalšie materiály a dokumenty vzťahujúce sa k problematike Systému, ak bude Objednávateľ takými informáciami disponovať, to však len za predpokladu, že Poskytovateľ nemá k takýmto materiálom sám prístup a len v rozsahu, v akom si tento prístup nevie Poskytovateľ zabezpečiť sám.

8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) poskytovať Služby riadne, včas a v súlade s požiadavkami Objednávateľa uvedenými v tejto Zmluve,
- b) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné poskytovanie Služieb,
- a) pravidelne, v lehotách a spôsobom dohodnutým s Objednávateľom Objednávateľa informovať o poskytovaní Paušálnych služieb a vždy po skončení kalendárneho mesiaca predložiť evidenciu vykonanej činnosti za určené obdobie,
- b) pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi plán realizácie Objednávkových služieb spolu s odpočtom vykonaných Objednávkových služieb vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej objednávky Objednávateľa až do dňa podpisu akceptačného protokolu,
- c) riadiť sa odporúčaniami miestneho správcu informačného systému Objednávateľa,
- d) nieť zodpovednosť za vzniknutú škodu, ktorú bolo možné vopred predvídať, spôsobenú Objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a/alebo príslušných právnych predpisov v zmysle tejto Zmluvy.

9. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté na základe tejto Zmluvy cenu dojednanú v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov za:
- a) Paušálne služby vo výške **13.045,67 EUR** (slovom: trinásťtisíc štyridsaťpäť eur 67 centov) bez DPH mesačne;
 - b) Objednávkové služby vo výške podľa cenovej kalkulácie Poskytovateľa podľa bodu 4.4 tejto Zmluvy.
- 9.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za Služby, ku ktorej bude pripočítaná DPH v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1a) Zmluvy mesačne za každý kalendárny mesiac v posledný deň mesiaca, za ktorý boli Paušálne služby poskytnuté. Prvá faktúra za poskytované Paušálne služby za obdobie od dátumu začatia poskytovania Paušálnych služieb po začiatok nasledujúceho kalendárneho štvrťroka bude obsahovať pomernú časť ceny za Paušálne služby pripadajúce na počet kalendárnych dní za obdobie poskytovania Paušálnych služieb do konca príslušného kalendárneho mesiaca.
- 9.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 9.1b) Zmluvy po poskytnutí príslušných Objednávkových služieb a ich akceptácii Objednávateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť príslušné faktúry za Objednávkové služby v súlade s bodom 6.8 tejto Zmluvy do 14 dní od ich riadneho poskytnutia a akceptácie v súlade s článkom 6 tejto Zmluvy.
- 9.5 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. 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.
- 9.6 Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení. V prípade jej neúplnosti alebo nesprávnosti je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju

Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie; v takom prípade lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

- 9.7 Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby aj v prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny Služieb.

10. NEBEZPEČENSTVO ŠKODY A VLASTNÍCKE PRÁVO

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

11. ZDROJOVÝ KÓD

- 11.1 Pokiaľ táto Zmluva nestanovuje inak, najmä v bode 12.2h) nižšie, je Poskytovateľ povinný najneskôr v okamihu jeho akceptácie odovzdať Objednávateľovi zdrojový kód každého jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Systém, ktoré je počítačovým programom.
- 11.2 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že zdrojový kód, ktorý je vytvorený počas zhotovovania Diela, bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu¹ a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitý na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu informačného systému.
- 11.3 Zdrojový kód musí byť spustiteľný v prostredí Objednávateľa a musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane podrobnej dokumentácie zdrojového kódu takejto časti Systému. Zdrojový kód bude Objednávateľovi Poskytovateľom odovzdaný na neprepisovateľnom technickom nosiči dát s viditeľne označeným názvom „zdrojový kód“ a označením časti a verzie Systému, ktorej sa týka. O odovzdaní a prevzatí technického nosiča dát bude oboma Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný písomný preberací protokol.
- 11.4 Povinnosti Poskytovateľa uvedené v bodoch 11.1 až 11.3 Zmluvy sa primerane použijú aj pre akékoľvek opravy, zmeny, doplnenia, upgrade alebo update zdrojového kódu jednotlivého čiastkového plnenia tvoriaceho Systém, ku ktorým dôjde pri plnení tejto Zmluvy alebo v rámci záručných opráv (ďalej len „zmena zdrojového kódu“). Dokumentácia zmeny zdrojového kódu musí obsahovať podrobný popis a komentár každého zásahu do zdrojového kódu.
- 11.5 Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi dokumentovaný zdrojový kód alebo zdokumentovanú zmenu zdrojového kódu najneskôr v deň odovzdania a prevzatia príslušného plnenia podľa tejto Zmluvy. V prípade predčasného ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi aktuálne dokumentované zdrojové kódy a koncepčné prípravné materiály všetkých súčastí Systému tak, aby bol Objednávateľ držiteľom zdrojového kódu minimálne k v danej chvíli aktuálnej verzii Systému.
- 11.6 Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ môže zdrojový kód podľa bodu 11.1 Zmluvy alebo jeho zmeny neobmedzene zdieľať s ostatnými subjektmi verejnej správy či ich dodávateľmi alebo ho uverejniť.

¹ Vykonávacie rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EURL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19.5.2017).

12. PRÁVA DUŠEVENÉHO VLASTNÍCTVA

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

12.2 Objednávateľ je oprávnený všetky výsledky Služieb s výnimkou zdrojového kódu Poskytovateľa považované za autorské dielo v zmysle Autorského zákona (ďalej len „**autorské diela**“) používať podľa nižšie uvedených podmienok:

- a) Objednávateľ je oprávnený od okamihu účinnosti poskytnutia licencie k autorskému dielu podľa bodu 12.2b) tejto Zmluvy používať toto autorské dielo k akémukoľvek účelu a v rozsahu, v akom uzná za potrebné, vhodné či primerané. Pre vylúčenie pochybností to znamená, že Objednávateľ je oprávnený používať autorské dielo v neobmedzenom kvantitatívnom a územnom rozsahu, a to všetkými do úvahy prichádzajúcimi spôsobmi a s časovým rozsahom obmedzeným iba dobou trvania majetkových autorských práv k takémuto autorskému dielu. Súčasťou licencie je neobmedzené oprávnenie Objednávateľa vykonávať akékoľvek modifikácie, úpravy, zmeny autorského diela tvoriaceho výsledok Služieb, podľa svojho uváženia doň zasahovať, zapracovávať ho do ďalších autorských diel, zaraďovať ho do diel súborných či do databáz a pod., a to aj prostredníctvom tretích osôb. Objednávateľ je bez potreby akéhokoľvek ďalšieho povolenia Poskytovateľa oprávnený udeliť tretej osobe sublicenciu na použitie autorského diela alebo svoje oprávnenie k použitiu autorského diela tretej osobe postúpiť. Licencia k autorskému dielu je poskytovaná ako neobmedzená a nevýhradná. Objednávateľ nie je povinný licenciu využiť.
- b) V prípade počítačových programov sa, ako aj koncepčné prípravné materiály, a to aj na prípadné ďalšie verzie počítačových programov obsiahnutých v Systéme upravené na základe tejto Zmluvy.
- c) Poskytovateľ touto zmluvou poskytuje Objednávateľovi licenciu k autorským dielam podľa bodu 12.2a) tejto Zmluvy, pričom účinnosť tejto licencie nastáva okamihom akceptácie výsledku Služieb, ktorý príslušné autorské dielo obsahuje; do tej doby je Objednávateľ oprávnený autorské dielo použiť v rozsahu a spôsobom nevyhnutným na vykonanie akceptácie príslušnej Služby.
- d) Udelenie licencie nemožno zo strany Poskytovateľa vypovedať a jej účinnosť trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy, ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak.
- e) Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy vznikne činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa dielo spoluautorov a ak sa nedohodnú Zmluvné strany výslovne inak, bude sa mať za to, že je Objednávateľ oprávnený vykonávať majetkové autorské práva k dielu spoluautorov tak, ako by bol ich výhradným vykonávateľom a že Poskytovateľ udelil Objednávateľovi súhlas k akejkolvek zmene alebo inému zásahu do diela spoluautorov. Cena Služieb podľa čl. 9 tejto Zmluvy je stanovená so zohľadnením tohto ustanovenia a Poskytovateľovi nevzniknú v prípade vytvorenia diela spoluautorov žiadne nové nároky na odmenu.
- f) Poskytovateľ je povinný postupovať tak, aby udelenie licencie k autorskému dielu podľa tejto Zmluvy vrátane oprávnenie udeliť sublicenciu a súvisiacich povolení zabezpečil, a to bez ujmy na právach tretích osôb.
- g) Súčasťou výsledku Služieb môže byť tzv. proprietárny softvér (ďalej len „**proprietárny softvér**“), alebo tzv. open source softvér, u ktorého Poskytovateľ nemôže udeliť

Objednávateľovi oprávnenie podľa predchádzajúcich ustanovení tohto bodu 12.2 alebo to po ňom nemožno spravodlivo požadovať, iba pri splnení niektorej z nasledujúcich podmienok:

- i. Ide o softvér renomovaných výrobcov, ktorý je na trhu bežne dostupný, t.j. ponúkaný na území Slovenskej republiky aspoň tromi na sebe nezávislými a vzájomne neprepojenými subjektmi oprávnenými takýto softvér dodávať a upravovať, a ktorý je v čase uzavretia Zmluvy preukázateľne užívaný v produktívnom prostredí najmenej u desiatich na sebe nezávislých a vzájomne neprepojených subjektoch. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať.
 - ii. Ide o open source softvér, ktorý je verejnosti poskytovaný zadarmo a umožňuje spustenie, analyzovania, modifikáciu a zdieľanie zdrojového kódu, vrátane detailného komentovania zdrojových kódov a úplnej užívateľskej, prevádzkovej a administrátorskej dokumentácie. Zhotoviteľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi o tejto skutočnosti písomné vyhlásenie a na výzvu Objednávateľa túto skutočnosť preukázať. Pod pojmom open source softvér nie je chápaná verejná licencia Európskej únie v zmysle čl. 10. 2 Zmluvy.²
 - iii. Ide o softvér, u ktorého Poskytovateľ poskytne s ohľadom na jeho (i) marginálny význam, (ii) nekomplikovanú prepojitelnosť či (iii) oddeliteľnosť a zastupiteľnosť v Systéme bez nutnosti vynakladania výraznejších prostriedkov, písomnú garanciu, že ďalší rozvoj Systému inou osobou než Poskytovateľom je možné vykonávať bez toho, aby tým boli dotknuté práva Poskytovateľa či iných autorov takéhoto softvéru, lebo nebude nutné zasahovať do zdrojových kódov takéhoto softvéru alebo preto, že prípadné nahradenie takéhoto softvéru nebude predstavovať výraznejšiu komplikáciu a náklad na strane Objednávateľa a bude realizovateľné treťou osobou, ktorá nedisponuje zdrojovým kódom takéhoto softvéru.
 - iv. Poskytovateľ Objednávateľovi k softvéru poskytne alebo sprostredkuje poskytnutie úplných komentovaných zdrojových kódov softvéru a bezpodmienečné právo softvér meniť. Poskytovanie zdrojových kódov sa riadi článkom 11 Zmluvy.
 - v. Ide o softvér, ktorého API (aplikačné rozhranie / Application Programming Interface) pokrýva všetky moduly a funkcionality softvéru, je dostatočne dokumentované, umožňuje zapuzdrenie softvéru a jeho adaptáciu v rámci meniacich sa podmienok IT prostredia Objednávateľa bez nutnosti zásahu do zdrojových kódov softvéru, a Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi právo použiť toto rozhranie pre programovanie aplikácií v rovnakom rozsahu ako softvér.
 - vi. Poskytovateľ sa zaviaže Objednávateľovi na písomnú výzvu Objednávateľa najneskôr do 30 dní poskytnúť (i) úplné komentované zdrojové kódy softvéru a bezpodmienečné právo softvér meniť alebo (ii) API (aplikačné rozhranie / Application Programming Interface), ktoré pokrýva všetky moduly a funkcionality softvéru, je dostatočne dokumentované, umožňuje zapuzdrenie softvéru a jeho adaptáciu v rámci meniacich sa podmienok IT prostredia Objednávateľa bez nutnosti zásahu do zdrojových kódov softvéru, a právo použiť toto rozhranie pre programovanie aplikácií v rovnakom rozsahu ako softvér.
- h) Pokiaľ sa bude jednať o proprietárny softvér Poskytovateľa alebo tretích strán podľa bodu 12.2g) Zmluvy, na rozdiel od licencie k výsledkom Služieb popísanej v predchádzajúcich odsekoch tohto článku postačí, aby udelená licencia k softvéru podľa bodu 12.2g) Zmluvy V

² Medzi open source licencie patrí napríklad licencia GNU General public licence a ďalšie.

případe výpovede či odstúpenia od Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje ponúknuť Objednávateľovi právo užívať takýto softvér v rozsahu, v akom je to nevyhnutné pre riadne užívanie Systému podľa tejto Zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa zaobstaráť takýto softvér aj od tretej osoby bez ohľadu na licencie skôr obstarané Poskytovateľom. V prípade využitia tohto prednostného práva sa Poskytovateľ zaväzuje, že právo užívať softvér podľa bodu 12.2g) Zmluvy ponúkne Objednávateľovi za bežných trhových podmienok a bude vychádzať z trhovej hodnoty licencií, ktoré poskytol.

V prípade existencie centrálnej IKT zmluvy viažucej sa na dodávku licencií proprietárneho softvéru v rámci dodávaného diela sa požaduje postupovať v zmysle Uznesenia vlády č. 286/2019 o povinnosti prednostne pristupovať k platným a účinným centrálnym IKT zmluvám.

- i) Ak to nie je možné od Poskytovateľa spravodlivo požadovať a ak to nie je v rozpore s ustanoveniami bodu 12.2g) Zmluvy, nemusia byť Objednávateľovi k takémuto softvéru odovzdané zdrojové kódy podľa čl. 11 Zmluvy a rovnako nemusí byť udelené právo Objednávateľa do takéhoto softvéru zasahovať, vždy však musí byť odovzdaná kompletná užívateľská, administrátorská a prevádzková dokumentácia.
- j) Poskytovateľ je povinný vo svojich riešeniach pre Objednávateľa obmedziť využitie takéhoto proprietárneho softvéru, ktorý je čo do licencie obmedzený v zmysle bodu 12.2h) alebo bodu 12.2i) Zmluvy.
- k) Poskytovateľ sa zaväzuje samostatne zdokumentovať všetky využitia proprietárneho softvéru v rámci Systému a na vyžiadanie predložiť Objednávateľovi ucelený prehľad využitého proprietárneho softvéru, open source SW, licenčných podmienok a alternatívnych dodávateľov.
- l) Ak sú s použitím proprietárneho softvéru, služieb podpory k nemu, či iných súvisiacich plnení spojené jednorazové či pravidelné poplatky, je Poskytovateľ povinný v rámci ceny Služieb riadne uhradiť všetky tieto poplatky za celú dobu trvania Zmluvy.

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

12.4 Odmena za poskytnutie, sprostredkovanie alebo postúpenie licencie k autorským dielam je zahrnutá v cene Služieb.

13. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV

13.1 Ak Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy bude spracúvať v mene Objednávateľa osobné údaje dotknutých osôb, a teda bude vystupovať v postavení sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „GDPR“) a § 5 písm. p) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Zmluvné strany sa zaväzujú uzatvoriť zmluvu o poverení spracúvaním osobných údajov v zmysle článku 28 GDPR a § 34 zákona o ochrane osobných údajov, a to súčasne s uzatvorením tejto Zmluvy. V zmluve o poverení spracúvaním osobných údajov podľa predchádzajúcej vety Zmluvné strany vymedzia predmet a dobu spracúvania osobných údajov, povahu a účel spracúvania, zoznam alebo rozsah osobných údajov, kategórie dotknutých osôb a

povinnosti a práva Objednávateľa ako prevádzkovateľa, ako i ustanovia ďalšie práva a povinnosti v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

- 13.2 Zmluvné strany sú povinné zaviazť mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru alebo obdobného pracovného pomeru fyzických osôb.
- 13.3 Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a získané výsledky nesmú ďalej použiť na iné účely ako plnenie predmetu Zmluvy, okrem prípadu poskytnutia informácií odborným poradcom Poskytovateľa (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú viazaní všeobecnou povinnosťou mlčanlivosti na základe osobitných právnych predpisov alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody s dotknutou Zmluvnou stranou, alebo subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení predmetu Zmluvy, a ak je to potrebné na účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy.
- 13.4 Povinnosť Poskytovateľa a Objednávateľa zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré získali v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- a) boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy;
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy;
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo na základe iného záväzného rozhodnutia príslušného orgánu;
 - d) boli získané Poskytovateľom, resp. Objednávateľom od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 13.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že poučia svojich zamestnancov, štatutárne orgány, ich členov a subdodávateľov, ktorým sú sprístupnené dôverné informácie, o povinnosti mlčanlivosti v zmysle tohto článku Zmluvy.

14. BEZPEČNOSŤ

- 14.1 Poskytovateľ sa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy zaväzuje dodržiavať bezpečnostnú politiku Objednávateľa, ďalšie Objednávateľom vydané bezpečnostné smernice a štandardy, požiadavky na bezpečnosť definované Zákomom o KB, Zákomom o ITVS a Výnosom o štandardoch pre ISVS a bezpečnostné požiadavky uvedené v tejto Zmluve.
- 14.2 Oprávnené osoby a pracovníci Poskytovateľa, ktorí budú vykonávať pre Objednávateľa činnosti súvisiace s plnením tejto Zmluvy, musia byť poučení o povinnostiach podľa predchádzajúceho bodu a o tomto poučení musí Zhotoviteľ vytvoriť záznam, ktorý bude podpísaný poučenou osobou a osobou, ktorá poučenie vykonala. Za riadne poučenie zodpovedá Zhotoviteľ.
- 14.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť bezpečnosť a odolnosť Systému voči aktuálne známym typom útokov a pred odovzdaním akejkoľvek zmeny Systému vykonať testovanie na prítomnosť známych zraniteľností. V prípade zistenia zraniteľností sa Poskytovateľ zaväzuje tieto zraniteľnosti odstrániť, vykonať opätovné testovanie a zdokumentovaný výsledok testovania odovzdať Objednávateľovi spolu s dodávaným riešením.
- 14.4 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovné bezpečnostné opatrenia a zásady:
- a) všetky vstupy aplikácií tvoriacich Systém sú kontrolované na validnosť a sú sanitované;

- b) je zapnutá len nutne potrebná funkcionalita, porty a IP adresy a všetky ostatné sú vypnuté;
- c) v prípade, že je nevyhnutné vykonávať správu Systému na diaľku, je to možné vykonávať výhradne prostredníctvom šifrovaných protokolov a každý vzdialený zásah je zdokumentovaný a záznam o zásahu je odovzdaný Objednávateľovi najneskôr v posledný deň daného mesiaca;
- d) všetky pôvodné a administrátorské účty sú zdokumentované a majú unikátne prvé heslo zložené z náhodnej postupnosti aspoň 14 znakov;
- e) všetky administrátorské heslá a prístupové údaje a dokumentácia sú k dispozícii aj Objednávateľovi (minimálne v zalepenej obálke);
- f) Systém disponuje funkcionalitou pre zmenu používateľských a administrátorských mien a hesiel a funkcionalitou vypnutia používateľského účtu;
- g) všetky komponenty Systému sú aktuálne a podporované výrobcom a postup pre aktualizácie a aplikáciu záplat je zdokumentovaný a dodržiavaný;
- h) Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonať skeny zraniteľností alebo penetračné testy každého dodávaného riešenia pred jeho finálnym odovzdaním a Poskytovateľ sa zaväzuje nedostatky zistené týmto testovaním pred odovzdaním riešenia odstrániť;
- i) všetky zmeny v Systéme sú zdokumentované a dokumentácia a zdrojové kódy sú poskytnuté Objednávateľovi bezpečným spôsobom najneskôr v čase nasadenia zmeny do produkčného prostredia;
- j) na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný sprístupniť dokumentáciu aktivít zamestnancov Poskytovateľa a tretích strán najneskôr do 24 hodín od požiadavky;
- k) Na vyžiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť plnú súčinnosť pri riešení Bezpečnostného incidentu povereným zamestnancom Objednávateľa či povereným zamestnancom orgánu nadriadenému Objednávateľovi.
- l) Poskytovateľ pri výkone činností dbá na vykonávanie svojich činností v súlade s bezpečnostnou dokumentáciou, odporúčaným bezpečnostnými postupmi a v súlade so zásadami due diligence a due care.

15. OPRÁVNENÉ OSOBY

- 15.1 Poskytovateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto Zmluvy vymenovať oprávnenú osobu (Projektového manažéra Poskytovateľa), ktorá bude počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnená konať za Poskytovateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť Objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.
- 15.2 Objednávateľ sa zaväzuje do piatich (5) pracovných dní od podpisu tejto Zmluvy vymenovať oprávnenú osobu (Projektového manažéra Objednávateľa), ktorá bude počas účinnosti tejto Zmluvy oprávnená konať za Objednávateľa v záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy, a v tej istej lehote písomne oznámiť Objednávateľovi jej meno a kontaktné údaje.
- 15.3 Prostredníctvom určených oprávnených osôb Zmluvné strany:
 - a) uskutočnia všetky organizačné záležitosti s ohľadom na všetky aktivity a činnosti súvisiace s plnením podľa tejto Zmluvy;
 - b) zabezpečia koordináciu jednotlivých aktivít a činností Zmluvných strán súvisiacich s plnením podľa tejto Zmluvy;

- c) sledujú priebeh plnenia tejto Zmluvy;
 - d) navrhujú potrebné zmeny technických riešení a technickej povahy v zmysle tejto Zmluvy;
 - e) zabezpečia vzájomnú spoluprácu a súčinnosť,
 - f) poskytnú súčinnosť Vládnej jednotke CSIRT a zabezpečia vykonávanie jednotlivých aktivít a činností súvisiacich s riešením Bezpečnostného incidentu, ktorý postihol Systém súvisiaci s plnením tejto Zmluvy.
- 15.4 Každá zo Zmluvných strán môže zmeniť oprávnené osoby. Takáto zmena je účinná dňom doručenia písomného oznámenia o zmene obsahujúceho aj meno a kontaktné údaje novej oprávnenej osoby druhej Zmluvnej strane.

16. SÚČINNOSŤ

- 16.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich im z tejto Zmluvy, najmä súčinnosť v zmysle bodov 8.1a), 8.2 písm. a), 15.3 písm. 15.3e) tejto Zmluvy.
- 16.2 Objednávateľ je povinný počas celej doby trvania Zmluvy poskytovať Poskytovateľovi súčinnosť v oblasti doplnenia údajov, podkladov a iných dokladov na základe jeho požiadaviek na splnenie povinnosti poskytnúť Služby riadne a včas v súlade s požiadavkami Objednávateľa a touto Zmluvou.
- 16.3 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pri zmene Zhotoviteľa poskytne Objednávateľovi úplnú súčinnosť pri prechode na nového Zhotoviteľa, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov za primeranú odplatu.

17. VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 17.1 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami oprávnenými komunikovať vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy sú:
- a) Za Objednávateľa:
 - i. Meno a funkcia: Ing. Jozef Švondrk, IT Projektový manažér Objednávateľa
 - ii. Telefonický kontakt: [REDACTED]
 - iii. e-mail: [REDACTED]@sizp.sk
 - b) Za Poskytovateľa:
 - i. Meno a funkcia: Miloš Stúpala, Projektový manažér Poskytovateľa
 - ii. Telefonický kontakt: [REDACTED]
 - iii. e-mail: [REDACTED]@ditec.sk.
- 17.2 Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že v prípade ak nastane zmena vyššie uvedených osôb, Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne poskytnúť si vzájomne informácie o týchto osobách.

18. OCHRANA ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA A SUBDODÁVATEĽOV

- 18.1 Poskytovateľ pri plnení predmetu Zmluvy zodpovedá za svojich zamestnancov, ich bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, a tiež za svojich subdodávateľov. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečil v súvislosti s plnením Zmluvy bezpečnosť svojich

zamestnancov, zamestnancov Objednávateľa, subdodávateľov a ďalších osôb, ktoré sa s vedomím Objednávateľa zdržujú v mieste plnenia predmetu Zmluvy.

- 18.2 Poskytovateľ je povinný v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy vykonať opatrenia a určiť postupy na zaistenie bezpečnosti svojich zamestnancov a subdodávateľov a zabezpečiť prostriedky potrebné na ochranu života a zdravia zamestnancov v mieste plnenia predmetu Zmluvy pre prípad vzniku bezprostredného a vážneho ohrozenia života alebo zdravia; o vykonaných opatreniach je Poskytovateľ povinný informovať Objednávateľa a ďalšie osoby zdržujúce sa na mieste plnenia predmetu Zmluvy.
- 18.3 V prípade, ak budú miestom plnenia predmetu Zmluvy priestory Objednávateľa, povinnosti vyplývajúce z bodu 18.2 Zmluvy sa primerane uplatnia na Objednávateľa.
- 18.4 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznamovať Objednávateľa o nedostatkoch a iných závažných skutočnostiach v priestoroch Objednávateľa tvoriacich miesto plnenia predmetu Zmluvy, ktoré by pri práci mohli ohroziť bezpečnosť alebo zdravie zamestnancov Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov, zamestnancov Objednávateľa alebo tretích osôb, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy.
- 18.5 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Objednávateľa o mimoriadnej udalosti (nebezpečná udalosť, pracovný úraz zamestnanca Poskytovateľa alebo inej osoby konajúcej v mene Poskytovateľa), ktorá sa stala v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a ktorá sa týka ochrany zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov. Povinnosť Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety platí aj vtedy, ak k mimoriadnej udalosti nedošlo v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy, ale došlo k nej na pracoviskách Objednávateľa.
- 18.6 Poskytovateľ je povinný zaraďovať zamestnancov na výkon práce so zreteľom na ich zdravotný stav, schopnosti, kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a nedovoľiť, aby vykonávali práce, ktoré nezodpovedajú ich zdravotnému stavu a schopnostiam a na ktoré nemajú vek, kvalifikačné predpoklady alebo doklad o odbornej spôsobilosti podľa právnych predpisov a ostatných predpisov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

19. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 19.1 Každá zo Zmluvných strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu porušením všeobecne platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a tejto Zmluvy.
- 19.2 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 19.3 Poskytovateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov a zadaní zo strany Objednávateľa s odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov Objednávateľa upozorniť. Ak Objednávateľa na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti. Poskytovateľ nezodpovedá ani za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vadného zadania zo strany Objednávateľa, ak Poskytovateľ bezodkladne upozornil Objednávateľa na vadnosť tohto zadania a Objednávateľ na tomto zadaní naďalej písomne trval.
- 19.4 Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť písomne druhú Zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na odvrátenie a prekonanie okolností vylučujúcich zodpovednosť.

- 19.5 Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť plnenie tejto Zmluvy alebo jej častí prostredníctvom subdodávateľov podľa svojho vlastného výberu a uváženia. Poskytovateľ zodpovedá za každé plnenie takéhoto subdodávateľa v rozsahu, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 19.6 Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade poskytnutia Objednávkových služieb prostredníctvom subdodávateľov alebo treťou stranou dodrží štandardy pre aktualizáciu informačno-komunikačných technológií a štandardy pre účasť tretej strany v súlade s § 42 písm. a), c) a d) a § 43 písm. b) a c) výnosu Ministerstva financií SR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy. Ak sa počas trvania Zmluvy preukáže, že Poskytovateľ uvedenú povinnosť porušil, Objednávateľ má právo odmietnuť akceptáciu Služieb a má nárok na náhradu škody.
- 19.7 V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná Zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, Zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti z tejto Zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od Zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode Zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.

20. SUBDODÁVATELIA

- 20.1 Na poskytovanie plnení, ktoré tvoria súčasť poskytovaných plnení 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. Zoznam subdodávateľov s ich identifikačnými údajmi v rozsahu: (i) meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, (ii) adresa pobytu alebo sídlo, (iii) IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, (iv) podiel plnenia zo Zmluvy v percentuálnom vyjadrení, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia, tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako Príloha č. 3.
- 20.2 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť kontaktnej osobe Objednávateľa akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi bezodkladne po tom, ako sa o takej zmene dozvedel.
- 20.3 Poskytovateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania Zmluvy. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu, v ktorom subdodávateľ začne plniť predmet Zmluvy, predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu podľa bodu 20.1 Zmluvy.
- 20.4 Porušenie povinnosti vyplývajúce z bodov 20.2, 20.3 a 20.4 tejto Zmluvy sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
- 20.5 Poskytovateľ, jeho subdodávatelia v zmysle § 2 ods. 5 písm. e) ZVO v platnom znení a subdodávatelia podľa § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej spoločne ako „subdodávatelia“), musia byť zapísaní do registra partnerov verejného sektora, a to počas celej doby trvania Zmluvy. U subdodávateľov táto povinnosť platí len vtedy, ak subdodávatelia majú povinnosť byť zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa Zákona o registri partnerov verejného sektora.

Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a je dôvodom, ktorý oprávňuje Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.

- 20.6 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávatelia, ktorým vznikla povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora, mali riadne splnené povinnosti ohľadom zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 20.7 Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov zapísaných v registri partnerov verejného sektora, identifikáciu konečného užívateľa výhod a overovanie identifikácie konečného užívateľa výhod v zmysle § 11 Zákona o registri partnerov verejného sektora.
- 20.8 Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy z dôvodov uvedených v § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Objednávateľ nie je v omeškaní a nie je povinný plniť, čo mu ukladá Zmluva, ak nastanú dôvody podľa § 15 ods. 2 Zákona o registri partnerov verejného sektora. Zmluva zaniká dorúčením oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Riadne poskytnuté plnenia, vzájomne poskytnuté do dňa odstúpenia od Zmluvy, si Zmluvné strany ponechajú; tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na odplatu za riadne dodané plnenie podľa tejto Zmluvy.

21. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

- 21.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,01% z ceny za Služby, s ktorými je v omeškaní, za každý deň omeškania s ich poskytovaním.
- 21.2 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinností podľa čl. 11 Zmluvy, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 3000,- EUR za každý deň omeškania.
- 21.3 V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, má Poskytovateľ právo v súlade s § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z. z. uplatniť si z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa Nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z.z.
- 21.4 Celková suma všetkých zmluvných pokút a úrokov z omeškania, ktoré bude Poskytovateľ alebo Objednávateľ povinný zaplatiť podľa tejto Zmluvy, neprekročí 100 % z ceny Paušálnych služieb za kalendárny rok vrátane DPH.
- 21.5 Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok oprávnenej Zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenú porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, ktorá prevyšuje výšku dohodnutej zmluvnej pokuty.

22. ZMENY ZMLUVY

- 22.1 Ak Zmluvné strany v budúcnosti zistia ďalšie typy služieb, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na zabezpečenie prevádzky, údržby a aktualizácie Systému a ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu Zmluvy, Zmluvné strany sa zaväzujú zmeniť Zmluvu formou písomného dodatku.
- 22.2 Každá zo strán je oprávnená v odôvodnených prípadoch v súlade s § 18 ZVO písomne navrhnúť zmeny Služieb alebo ich časti, ich doplnenie alebo rozšírenie. Ak sa Zmluvné strany dohodnú na takejto zmene, dodacej dobe, cene a ďalších podmienkach, zaväzujú sa uzatvoriť v tomto zmysle dodatok k tejto Zmluve.
- 22.3 Zmluvu možno meniť len formou písomných dodatkov podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch Zmluvných strán.

23. POVINNOSŤ POSKYTOVATEĽA PRI VÝKONE AUDITU/KONTROLY/OVEROVANIA

- 23.1 Poskytovateľ berie na vedomie, že finančné prostriedky Objednávateľa určené na zaplatenie ceny Služieb podľa čl. 9 tejto Zmluvy sú finančné prostriedky z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci operačnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020) sú finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Poskytovateľ berie na vedomie, že podpisom tejto Zmluvy sa stáva súčasťou Systému riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov a Systému finančného riadenia. Poskytovateľ zároveň berie na vedomie, že na použitie prostriedkov, kontrolu použitia týchto prostriedkov a vymáhanie ich neoprávneného použitia alebo zadržania sa vzťahuje režim upravený v osobitných predpisoch, napr. zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a o audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej ako „**zákon č. 357/2015 Z. z.**“), zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 440/2000 Z. z. o správach finančnej kontroly v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 528/2008 Z. z. o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskeho spoločenstva v znení neskorších predpisov a v zmysle ďalších príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a právnych aktov Európskej únie.
- 23.2 Zmluvné strany sa dohodli a súhlasia, že všetky zmeny v Systéme riadenia európskych štrukturálnych a investičných fondov, Systéme finančného riadenia alebo v právnych dokumentoch vydaných oprávnenými osobami, z ktorých pre Poskytovateľa vyplývajú práva a povinnosti v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy a Zmluvy o poskytnutí NFP, ak boli tieto dokumenty zverejnené, sú pre Poskytovateľa záväzné dňom ich zverejnenia.
- 23.3 Okrem povinností uvedených v tejto Zmluve je Poskytovateľ povinný strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami súvisiaceho s poskytnutými Službami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť, a to kedykoľvek počas platnosti a účinnosti tejto Zmluvy, ako aj do termínov stanovených pre Objednávateľa v zmluvných vzťahoch s príslušnými orgánmi zapojenými do implementácie fondov Európskej únie, v rámci ktorých si Objednávateľ nárokuje financovanie výdavkov uhradených Poskytovateľovi, ktoré vznikli s plnením podľa tejto Zmluvy.
- 23.4 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 NFP a to až do 31.12.2029. Uvedená doba sa predĺži v prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v článku 90 Nariadenia Rady (ES) č. 1083/2006 (alebo o obdobné ustanovenie v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zruší nariadenie 1083/2006 pre programové obdobie 2014 – 2020) alebo článku 32 Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) č. 908/2014 o čas trvania týchto skutočností. Poskytovateľ sa zaväzuje podrobiť sa aj výkonu kontroly poverenými zamestnancami Objednávateľa. Poverení zamestnanci Objednávateľa vykonávajúci kontrolu majú počas celého programového obdobia Operačného programu Integrovaná infraštruktúra prístup ku všetkým obchodným dokumentom Poskytovateľa súvisiacich s výdavkami a plnením povinností podľa tejto Zmluvy.
- 23.5 Oprávnenými osobami sú najmä:

- a) Zástupcovia Objednávateľa a nimi poverené osoby
- b) zástupcovia príslušného riadiaceho orgánu a sprostredkovateľského orgánu, prípadne iných relevantných orgánov a nimi poverené osoby,
- c) Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, OLAF, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
- d) orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby,
- e) splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
- f) orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov EÚ,
- g) osoby prizvané alebo poverené orgánmi uvedenými v písm. a) až f) v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie.

23.6 Poskytovateľ berie na vedomie, že sprostredkovateľský orgán operačného programu Integrovaná infraštruktúra prioritná os 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020 (ďalej len „**sprostredkovateľský orgán**“) je pri vykonávaní administratívnej finančnej kontroly v nevyhnutnom rozsahu oprávnený od Objednávateľa alebo od osoby, ktorá je vo vzťahu k finančnej operácii alebo jej časti Poskytovateľom výkonov, prác alebo služieb alebo akejkolvek inej osoby, ktorá má informácie, doklady alebo iné podklady, ktoré sú potrebné pre výkon finančnej kontroly, ak ich poskytnutiu nebráni osobitný predpis (ďalej aj „**tretia osoba**“):

- a) vyžadovať a odoberať, v určenej lehote originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov, písomností, záznamy dát na pamäťových médiách prostriedkov výpočtovej techniky, ich výpisov, výstupov, vyjadrenia, informácie, dokumenty a iné podklady súvisiace s administratívnou finančnou kontrolou alebo finančnou kontrolou na mieste;
- b) vyžadovať od tretej osoby súčinnosť v rozsahu oprávnení podľa zákona č. 357/2015 Z. z.;
- c) osoby poverené na výkon kontroly sú oprávnené v nevyhnutnom rozsahu za podmienok ustanovených v osobitných predpisoch okrem oprávnení uvedených v predchádzajúcich písmenách vstupovať do objektu, zariadenia, prevádzky, dopravného prostriedku, na pozemok tretej osoby, alebo vstupovať do obydlija, ak sa používa aj na podnikanie alebo na vykonávanie inej hospodárskej činnosti;
- d) oboznámiť sa pri začatí finančnej kontroly na mieste s bezpečnostnými predpismi, ktoré sa vzťahujú na priestory, v ktorých sa vykonáva finančná kontrola na mieste.

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

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

- a) schvaľovanie programu;
 - b) schvaľovanie predbežnej správy;
 - c) zabezpečení prístupu k aktuálnym postupom a metodickým usmerneniam Objednávateľa;
 - d) zabezpečení prístupu do informačných systémov CEDIS a ITMS v zmysle povinností vyplývajúcich z platných postupov;
 - e) plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o poskytnutí NFP a podmienok pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť v rámci programového obdobia 2014 - 2020;
 - f) zabezpečení procesu ukončenia EŠIF v rámci programového obdobia 2014 - 2020.
- 23.9 Vykonaním kontroly oprávnenej osoby podľa bodu 26.4 písm. a) Zmluvy o poskytnutí NFP nie je dotknuté právo riadiaceho orgánu alebo iného oprávneného orgánu na vykonanie novej kontroly/vládneho auditu, a to počas celej doby účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP.
- 23.10 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. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prijatie nápravných opatrení a definovanie termínov na odstránenie zistených nedostatkov.
- 23.11 Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení predmetu tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou a dodať predmet Zmluvy podľa svojich najlepších schopností a v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve.
- 23.12 V nadväznosti na vyššie uvedené v bode 23.9 tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje sledovať a dodržiavať všetky zmeny prijímané orgánmi Európskej únie a orgánmi verejnej správy a realizovať ad hoc konzultácie s Objednávateľom a bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na dôležité skutočnosti vzťahujúce sa na predmet plnenia tejto Zmluvy.
- 23.13 Poskytovateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je povinný pred podpisom tejto Zmluvy predložiť dokumentáciu z verejného obstarávania na kontrolu riadiacemu orgánu a/alebo sprostredkovateľskému orgánu pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra v rámci prioritnej osi 7 Informačná spoločnosť pre programové obdobie 2014 – 2020 a následne na základe vyzvania uvedeného riadiaceho orgánu a/alebo sprostredkovateľského orgánu podať Úradu pre verejné obstarávanie podnet na výkon kontroly ním zadávanej zákazky podľa ustanovenia § 169 ods. 2 ZVO.

24. UKONČENIE ZMLUVY

24.1 Táto Zmluva zaniká:

- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
- b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
- c) odstúpením od Zmluvy,
- d) výpoveďou zo strany Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu s 9-mesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď riadne doručená Poskytovateľovi.

24.2 Odstúpiť od Zmluvy možno len z dôvodov podstatného porušenia zmluvných povinností zo strany tej Zmluvnej strany, ktorej to umožňuje zákon alebo táto Zmluva a výlučne z dôvodov ustanovených

v tejto Zmluve alebo v zákone, najmä v zmysle § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, a to na základe písomného oznámenia, v ktorom musí Zmluvná strana odstupujúca od Zmluvy presne vymedziť dôvody odstúpenia. Účinky odstúpenia sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

- 24.3 Skončenie tejto Zmluvy sa nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa ustanovení tejto Zmluvy a ďalej ustanovení tejto Zmluvy, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy, najmä ustanovenia o povinnosti mlčanlivosti, komunikácii a riešení sporov.
- 24.4 Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán ohľadne plnení Poskytovateľa, ktoré boli do momentu odstúpenia Poskytovateľom riadne a včas poskytnuté a Objednávateľom akceptované. 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.

25. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 25.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť v deň nasledujúci po zverejnení Zmluvy v súlade s ustanovením § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a Zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- 25.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 5 rokov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 25.3 Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona v platnom znení a právnom poriadkom Slovenskej republiky. Rozhodným právom na účely prejednávania a rozhodnutia sporov, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, je právo Slovenskej republiky.
- 25.4 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.
- 25.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a) **Príloha č. 1:** Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - b) **Príloha č. 2:** Popis Objednávkových služieb a špecifikácia spôsobu plnenia
 - c) **Príloha č. 3:** Zoznam subdodávateľov.
- 25.6 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z toho dve (2) z pre Objednávateľa a dve (2) pre Poskytovateľa.
- 25.7 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 právny dôsledkom porozumeli a súhlasia s ním, na znak čoho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

[PODPISY NA NASLEDUJÚCEJ STRANE]

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

[verejný obstarávateľ]

Meno: Mgr. Ing. Ján Jenčo

Funkcia: generálny riaditeľ

Zhotoviteľ:

DITEC, a.s.

Meno: PaedDr. Ivan Súra

Funkcia: predseda predstavenstva

DITEC, a.s.

Meno: Ing. Csaba Baráth

Funkcia: podpredseda predstavenstva a gen. riaditeľ

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

Služby podpory prevádzky IS KSED zahŕňajú predovšetkým:

- Zabezpečenie bežnej servisnej podpory IS KSED odbornými zamestnancami Poskytovateľa pre riešenie hlásených incidentov, a to denne, v čase od 5:00 do 23:00 hodiny.
- Odstraňovanie hlásených incidentov a odstraňovanie chýb v jednotlivých komponentoch IS KSED, brániacich bezproblémovému používaniu informačného systému, s dodržaním požadovaných reakčných časov, resp. poskytnutie náhradného riešenia pri riešení incidentov.
- Poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov v IS KSED, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS KSED.
- Poskytovanie odborných telefonických, mailových a osobných konzultácií pre kľúčových používateľov ohľadom poskytnutia odpovedí na otázky týkajúce sa problémových situácií, ktoré môžu vzniknúť pri používaní IS KSED, ako aj ohľadom spôsobu realizácie nových požiadaviek na IS KSED, a to počas pracovných dní, v čase od 8:00 do 16:00 hodiny.
- Realizáciu pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring) IS KSED minimálne raz za mesiac.
- Proaktívne upozorňovanie Objednávateľa zo strany Poskytovateľa na potrebné a vhodné úpravy a zmeny IS KSED.
- Servisná podpora licencovaných proprietárnych SW produktov - ich správa, poskytovanie a inštalácia nových verzií.

Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky IS KSED zahŕňajú nasledovné činnosti:

- riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností HelpDesku,
- vedenie evidencie nahlásených Incidentov,
- prevádzka strediska HelpDesku,
- zber a evidencia Incidentov,
- identifikácia problému, jeho analýza a samotné riešenie,
- poskytovanie konzultácií o incidentoch,
- poskytovanie mailového/telefonického HelpDesku Objednávateľovi,
- projektové riadenie servisných činností,
- riešenie eskalácií,
- monitoring a poskytovanie údajov na základe špecifikácie Objednávateľa,
- poskytovanie reportovania a štatistických hlásení, strojovo spracovateľným spôsobom s podporou publikácie reportov v internetovom prostredí na základe požiadaviek Objednávateľa,
- profylaktika IS KSED - tieto činnosti sú realizované pravidelne a zahŕňajú nasledovné: pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia, pravidelná kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu IS KSED, kontrola synchronizácie služieb v prípade clustrovaných služieb, kontrola správnosti smerovania, pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
- logovanie činností IS KSED za účelom optimálnej prevádzky, vyhodnocovania incidentov a zabezpečenia monitoringu,
- kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov, kontrola prostredia, v ktorom beží IS KSED,

- udržiavanie dokumentácie v aktuálnosti s notifikáciou zmien a sprístupnením aktualizovaných verzií Objednávateľovi,
- reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení,
- upgrade, hardvérová, softvérová a technická podpora pre kľúčové softvérové komponenty IS KSED. Zabezpečenie plného administrátorského prístupu zástupcu Objednávateľa k IS KSED.

Požiadavky na riešenie incidentov

Objednávateľ požaduje od Poskytovateľa sprístupniť pre určených pracovníkov Objednávateľa Helpdesk pre nahlasovanie incidentov a riadenie životného cyklu ich riešenia. Helpdesk musí zaznamenávať transparentne všetky udalosti, na základe ktorých bude možné preukázateľne dokladovať plnenie poskytovaných služieb a reakčných časov. Helpdesk musí mať funkcionality automatickej mailovej notifikácie zodpovedných zamestnancov Objednávateľa pri akejkoľvek zmene stavu riešenia nahláseného incidentu. Súčasťou používateľského rozhrania musí byť možnosť nahrať viaceré prílohy k incidentu (obrázky, dokumenty a pod.) a sledovať komunikáciu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom v logu komunikácie. V prípade nedostupnosti Helpdesku musí Poskytovateľ poskytnúť náhradné riešenie pre hlásenie incidentov, a to až do doby opätovného sprístupnenia Helpdesku.

Na podporu, údržbu a úpravy IS KSED bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory, ako aj nasledovné funkcie:

- garantovaná dostupnosť služieb helpdesku denne v režime 18x7, v čase od 05:00 do 23:00 hod.,
- garantovaná spätná väzba po vyriešení Incidentu,
- monitorovanie priebehu pri riešení Incidentov,
- garantované doby riešenia Incidentov,
- evidenciu všetkých Incidentov, ich kategorizáciu, vyhodnocovanie, a následné reportovanie,
- eskalácia riešenia požiadaviek zo strany kľúčových používateľov.

Nahlasovanie incidentov:

Objednávateľ dodá Poskytovateľovi zoznam oprávnených kontaktných osôb a kľúčových používateľov. Kontaktné osoby sú výhradne oprávnené nahlasovať Incidenty zo strany Objednávateľa na helpdesk Poskytovateľa. Kľúčoví používatelia sú oprávnení komunikovať s pracovníkmi Poskytovateľa v rámci riešenia incidentu. Zoznam oprávnených kontaktných osôb a kľúčových používateľov bude obsahovať kontaktné údaje - mená, priezviská, telefónne čísla, emailové adresy pracovníkov Objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje udržiavať zoznam aktuálny a prípadné zmeny v tomto zozname (aktualizácie zoznamu) písomne oznámiť Poskytovateľovi do 15 kalendárnych dní od vykonania zmeny.

Objednávateľ bude pri využívaní Služieb helpdesk nahlasovať incidenty:

1. prostredníctvom používateľského rozhrania aplikácie určenej na helpdesk.

Helpdesk musí umožňovať sledovanie termínu nahlásenia incidentu, prijatia incidentu, zmeny stavu incidentu, vyriešenie incidentu, odstúpenie incidentu na riešenie alebo otestovanie Objednávateľovi, opätovné spracovanie incidentu v prípade neakceptácie Objednávateľom.

2. V prípade potreby môžu oprávnené osoby komunikovať telefonicky, pričom obsah komunikácie bude zaznamenaný následne Poskytovateľom v aplikácii určenej na poskytovanie služieb helpdesku.

Objednávateľ zabezpečí tím prvoúrovňovej podpory helpdesku pre koncových používateľov. Bude zabezpečovať príjem dotazov, požiadaviek a chýb od koncových používateľov, evidenciu prijatých dotazov, požiadaviek a chýb, identifikáciu a riešenie prijatých dotazov, požiadaviek a chýb v rámci získaných poznatkov zo školení. Zároveň bude komunikovať s tímom druhoúrovňovej podpory Poskytovateľa. Túto službu bude poskytovať počas pracovných dní okrem štátnych sviatkov v časoch od 8:00 do 16:00.

Inštaláciu opravných verzií komponentov KSED bude vykonávať Poskytovateľ do prostredia vládneho cloudu, v súčinnosti s určenými zamestnancami Objednávateľa.

Parametre kvality poskytovanej služby podpory prevádzky

Kvalita služieb podpory prevádzky IS KSED je definovaná nasledujúcimi ukazovateľmi:

1. Garantovaná dostupnosť Helpdesku je denne v režime 18x7, v čase od 05:00 do 23:00 hod.
2. Reakčné doby:

Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať nasledovnú garantovanú dobu odozvy a dobu riešenia incidentov (čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia garantovanej dostupnosti Helpdesku od okamihu nahlásenia incidentu a prerušuje sa po dobu omeškania s poskytnutím požadovanej oprávnenej súčinnosti zo strany Objednávateľa):

Kategória incidentu	Fáza plnenia (riešenia incidentu)	Reakčná doba
A - Kritický / Bezpečnostný	Doba odozvy	1 hod
	Doba zabezpečenia náhradného riešenia	4 hod
	Doba trvalého vyriešenia	8 hod
B - Vysoký	Doba odozvy	4 hod
	Doba zabezpečenia náhradného riešenia	18 hod
	Doba trvalého vyriešenia	36 hod
C - Normálny	Doba odozvy	4 hod
	Doba zabezpečenia náhradného riešenia	36 hod
	Doba trvalého vyriešenia	90 hod

Incidenty budú zaradené do jednej z kategórií:

- A - Kritický incident: Systém ako celok zlyhal a je mimo prevádzky. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu systému aspoň v obmedzenom stave.
- A - Bezpečnostný incident: je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS KSED, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť verejného obstarávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky verejného obstarávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti úspešného uchádzača pri riešení bezpečnostného incidentu ustanovenia o kritickom incidente.
- B – Vysoký incident: Systém má výrazne obmedzenú schopnosť prevádzky. Hlavné komponenty nefungujú a v prevádzke vykazujú vady. Kľúčová funkcionálna je obmedzená.

- C – Normálny incident: Systém vykazuje výpadok menej dôležitej funkcionality alebo komponentu, ktorý nemá kritický dopad na užívateľov ale funkčnosť systému je obmedzená. Systém nespôsobuje trvalú stratu údajov alebo ich vážne poškodenie.

Zaradenie incidentu do príslušnej kategórie je na prvotnom posúdení Objednávateľa. V prípade rozporu o zaradení incidentu budú obe strany rokovať o zaradení vady do príslušnej kategórie.

Objednávateľ požaduje poskytovať služby podpory prevádzky IS KSED denne v režime 18x7, v čase od 05:00 do 23:00 hod.

Požiadavky na zabezpečenie dostupnosti služieb IS KSED

Požaduje sa zabezpečiť garantovanú dostupnosť aplikačných služieb IS KSED na úrovni 99%. Dostupnosť aplikačných služieb sa vyhodnocuje jedenkrát mesačne za predchádzajúci kalendárny mesiac na základe výpočtu:

$$\text{DOSTUPNOST} = \frac{\text{CC} - \text{CCNS}}{\text{CC}} \times 100\%, \text{ kde}$$

CC - celkový čas posudzovaného obdobia (súčet hodín pracovnej doby počas ktorej majú byť aplikačné služby dostupné)

CCNS - celkový čas nedostupnosti aplikačných služieb za posudzované obdobie

Vzhľadom na charakter poskytovaných služieb, bude IS KSED prevádzkovaný ako nekritický z hľadiska vysokej dostupnosti a nepretržitej prevádzky. Požadované parametre kvality poskytovanej služby:

- Služby budú dostupné denne v režime 18x7, v čase od 05:00 do 23:00 hod.
- Pre sledovanie parametrov kvality dostupnosti služieb sa počítajú len Incidenty spôsobujúce úplnú nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality, v dôsledku ktorého nie sú služby poskytované počas doby trvania incidentu.
- Výpadok služby počas schválenej odstávky sa nezaráta do parametrov sledovania dostupnosti služby.
- Nevyhnutnú odstávku systému IS KSED je možné realizovať iba mimo pracovného času, t.j. mimo časového okna v pracovné dni medzi 8:00 až 16:00.

Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podpory prevádzky sústavne počas trvania servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná na mesačnej báze po skončení daného kalendárneho mesiaca. Fakturácia je vykonávaná mesačne elektronicky a písomne, pričom prílohou faktúry je štatistické hlásenie o vykonaných službách podpory prevádzky obsahujúce Report o incidentoch, monitoring a poskytovanie údajov na základe požiadaviek Objednávateľa a Report o profylaktických činnostiach, ktorý nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

Objednávateľ môže zaslať pripomienky k poskytnutým službám podpory prevádzky a/alebo dokumentácii v lehote do 10 kalendárnych dní e-mailom odo dňa poskytnutia služieb. Poskytovateľ je povinný pripomienky zohľadniť a zapracovať a poskytovať služby v súlade so zapracovanými pripomienkami. V prípade, ak nie je možné niektorú z pripomienok akceptovať, Poskytovateľ túto skutočnosť bezodkladne oznámi a vysvetlí Objednávateľovi.

Report o incidentoch:

Poskytovateľ zabezpečí emailové zasielanie štatistických hlásení Objednávateľovi (prostredníctvom kontaktných osôb) vo forme podrobných reportov o vykonaných službách podpory. Podrobný report za každý kalendárny mesiac bude Objednávateľovi doručený najneskôr k 5. dňu nasledujúceho kalendárneho mesiaca a bude obsahovať minimálne nasledujúce informácie za každý incident:

Údaj	Popis
Evidenčné číslo	Evidenčné číslo servisného hlásenia v Helpdesk
Názov	Predmet servisnej požiadavky
Popis	Popis - úplné znenie Servisnej požiadavky
Typ	Typ Servisnej požiadavky (incident, problém, požiadavka na zmenu, iná servisná požiadavka)
Kontakt zákazníka	Oprávnená kontaktná osoba, ktorá nahlásila Servisnú požiadavku
Dátum a čas prijatia	Dátum a čas prijatia servisnej požiadavky
Dátum a čas riešenia	Dátum a čas skutočného riešenia servisnej požiadavky
Konfiguračná položka	Dotknutá konfiguračná položka, ktorá je predmetom servisnej požiadavky
Stav	Stav riešenia servisnej požiadavky

Reporty budú dodávané v tabuľkovej elektronickej forme. Reporty budú obsahovať všetky náležitosti a činnosti, ktoré boli zo strany Poskytovateľa vykonané v rámci poskytovania služieb podpory prevádzky v danom období.

Stupne hodnotenia riešenia incidentov:

- Nevyliešené: incident nebol vyriešený/odstránený. Súčasťou hodnotenia musí byť odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní riešenia incidentu.
- Otvorené: neuplynula doba pre riešenie incidentu;
- Vyriešené: incident bol vyriešený/odstránený.
- Dočasná obnova prevádzky: bolo nasadené dočasné riešenie.

Požiadavky na preventívne zásahy IS KSED

Preventívne zásahy zahŕňajú:

- realizáciu profylaktiky, teda skontrolovanie nastavení a konfigurácie jednotlivých softvérových komponentov a modulov IS KSED, kontroly log súborov, kontroly diskových kapacít a odstránenia prípadných identifikovaných problémov.
- pravidelné sledovanie zraniteľností a realizáciu penetračného testovania jednotlivých modulov IS KSED v súlade s bezpečnostnými požiadavkami podľa aktuálne platnej legislatívy v súlade so štandardami platnými pre informačné systémy verejnej správy ako aj uznávanými bezpečnostnými normami a metodikami penetračného testovania. Zraniteľnosti musia byť klasifikované podľa štandardu Common Vulnerability Scoring System (CVSSv3).
- aktualizáciu dokumentácie postupov zálohovania, plánu obnovy systémov v prípade havárií a bezpečnostných predpisov.

Výsledky profylaktiky, posúdenia zraniteľností a výsledky penetračného testovania bude predkladať Poskytovateľ Objednávateľovi spolu s dokumentáciou vykonaných opatrení v prípade implementácie

ochrany pred zistenými zraniteľnosťami a bezpečnostnými incidentami. Report o profylaktických činnostiach bude obsahovať minimálne nasledovné položky:

- Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS KSED, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.
- Popis činností, ktoré sa vykonali, s uvedením časových intervalov, kedy sa zásah vykonával.

Report profylaktických činností predstavuje záznam paušálnych činností vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb. Poskytovateľ ho zašle v elektronickej forme Objednávateľovi vždy do 5. kalendárneho dňa po ukončení príslušného obdobia poskytovania služby a priloží ako prílohu k faktúre.

Požiadavky na služby podpory proprietárnych SW produktov

Služby podpory proprietárnych SW produktov zahŕňajú poskytovanie upgrade a softvérovej a technickej podpory pre kľúčové softvérové komponenty IS KSED.

V rámci služieb podpory proprietárnych SW produktov sa poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť:

- dodanie najnovšej aktualizácie pre všetky uvedené produkty
- technickú podporu (cez mail prípadne telefón) pre všetky uvedené produkty počas pracovných dní od 8:00 do 16:00;
- poskytnutie záplat pre všetky produkty počas pracovných dní od 8:00 do 16:00;
- informovanie objednávateľa o nových technických možnostiach a riešeniach uvedených produktov a iných noviniek (minimálne 1x za štvrtrok).

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

Služby rozvoja IS KSED budú zahŕňať predovšetkým:

- Implementáciu legislatívnych zmien do IS KSED
- Realizáciu zmien funkčnosti, rozšírení, integrácií, konfigurácií a nastavení IS KSED na základe požiadaviek Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie IS KSED.

Požiadavky na implementáciu legislatívnych zmien

V záujme dlhodobej udržateľnosti IS KSED je nevyhnutné zabezpečiť priebežný súlad informačného systému s relevantnou aktuálne platnou legislatívou, a to počas celej doby platnosti zmluvy o poskytovaní služieb prevádzky a rozvoja IS KSED.

V rámci rozvojových aktivít bude zabezpečené, aby funkcionality IS KSED bola v súlade s legislatívou týkajúcou sa starostlivosti o životné prostredie, legislatívou platnou pre útvary inšpekcie ochrany vôd, útvary inšpekcie ochrany ovzdušia, útvary inšpekcie odpadového hospodárstva, útvary inšpekcie ochrany prírody a krajiny, útvary inšpekcie biologickej bezpečnosti, útvary integrovaného povoľovania a kontroly a tiež legislatívou týkajúcou sa informačných systémov verejnej správy.

Požiadavky na realizáciu zmien IS KSED na základe požiadaviek Objednávateľa

Rozvoj IS KSED bude vykonávať Objednávateľ na základe požiadaviek príslušných útvarov Objednávateľa. Služby rozvoja zahŕňajú predovšetkým:

- zvyšovanie automatizácie a elektronizácie procesov a činností SIŽP,
- úprava existujúcich a implementácia nových procesov SIŽP,
- úprava a rozširovanie funkcionality IS KSED podľa prevádzkových potrieb,
- konsolidácia údajovej základne a dátové integrácie,
- aktualizácia existujúcich integračných rozhraní a implementácia nových integračných rozhraní na systémy inštitúcií štátnej a verejnej správy,
- implementácia integrácií v procese elektronickej komunikácie,
- úprava a dopĺňanie nových výstupných zostáv a reportov,
- technologické úpravy a upgrade softvérových komponentov vyvolané upgradom systémových komponentov (operačné systémy, verzie databáz, internetové prehliadače a pod.),
- reinstalácie a rekonfigurácie modulov a softvérových komponentov IS KSED v prípade technologických zmien v prostredí vládneho cloud,
- Objednávateľom vyžiadané školenia pre nové verzie modulov IS KSED,
- Objednávateľom vyžiadané administrátorské práce.

Postup objednania služby rozvoja

Služby rozvoja IS KSED bude Poskytovateľ vykonávať výlučne na základe objednávky zo strany oprávnenej osoby Objednávateľa. Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Kontaktná osoba Objednávateľa uvedená v zozname kontaktných osôb. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu bude obsahovať:

Požiadavka na zmenu	Číslo z Helpdesk	Zmeny
Iniciátor zmeny (Objednávateľ):		
Manažér zmien (Objednávateľ):		
Dátum a čas zadania požiadavky:		
Požadovaný termín realizácie zmeny:		
Kategória zmeny :		
Detailný popis požiadavky na zmenu:		
Prílohy:		

Objednávke musí predchádzať vypracovanie Cenovej kalkulácie Poskytovateľom v rozsahu požiadaviek definovaných Objednávateľom, a to najneskôr do 15 (pätnástich) pracovných dní od doručenia požiadaviek Objednávateľom. Na základe Požiadavky na zmenu vypracuje Poskytovateľ záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude:

- vlastná cenová kalkulácia
- podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS KSED budú ovplyvnené realizáciou zmeny. Návrh riešenia musí byť vypracovaný v súlade s platnými bezpečnostnými požiadavkami a štandardami platnými pre informačné systémy verejnej správy.
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Pre vypracovanie návrhu riešenia Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie. Po doručení Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou kontaktnou osobou,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi elektronické oznámenie o neschválení.

K realizácii Služby rozvoja Poskytovateľom dôjde až po prijatí záväznej písomnej objednávky. Neoddeliteľnou súčasťou objednávky bude aj Cenová kalkulácia, vrátane jej príloh. Formulár objednávky na realizáciu zmeny:

Objednávka realizácie zmeny	
Číslo Zmeny z HelpDesku:	
číslo objednávky:	

Predmet objednávky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Harmonogram plnenia:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi, Požiadavka na zmenu nebude realizovaná, pokiaľ sa zmluvné strany vzájomne písomne nedohodnú inak.

Počas realizácie zmeny bude Poskytovateľ pravidelne aktualizovať a predkladať Objednávateľovi Plán realizácie zmeny spolu s odpočtom vykonaných prác, a to vždy k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po prijatí písomnej Objednávky Objednávateľa, až do dňa podpisu Akceptačného protokolu alebo písomného odôvodnenia Objednávateľa o neakceptovaní požadovaných služieb.

Pri akejkoľvek úprave alebo zmene IS KSED je Poskytovateľ povinný doplniť a aktualizovať všetku súvisiacu dokumentáciu. Zmenená a doplnená dokumentácia musí byť nevyhnutnou súčasťou odovzdania zmeny IS KSED do prevádzky.

Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania v testovacom a produkčnom prostredí Objednávateľ overí súlad dodaného Komponentu s funkčnosťou uvedenou v Objednávke a jej prílohách. Minimálna vyžadovaná úroveň poskytnutia Služby rozvoja je stanovená počtom a závažnosťou Defektov zistených v rámci Akceptačného testovania tak, ako je to uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Kategória	Popis	Povolený počet defektov
A - Kritická	Systém ako celok zlyhal a je mimo prevádzky. Nie je známe žiadne dočasné opätovnému sprevádzkovaniu systému aspoň v obmedzenom stave. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Cenovej kalkulácii.	0
B – Vysoká	Systém má výrazne obmedzenú schopnosť prevádzky. Hlavné komponenty nefungujú a v prevádzke vykazujú vady. Kľúčová funkcionality je obmedzená.	5
C - Normálna	Systém vykazuje výpadok menej dôležitej funkcionality alebo komponentu, systému je obmedzená. Systém nespôsobuje trvalú stratu údajov alebo ich vážne poškodenie.	8

Zistenie väčšieho počtu defektov kategórie vysoká alebo akéhokoľvek defektu kategórie kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby a akceptačné testovanie nebolo úspešné.

Akceptačné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby rozvoja na základe Objednávky na realizáciu zmeny doručenej Objednávateľom Poskytovateľovi. Poskytovateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky bez zbytočného odkladu po jej doručení. Pre zamedzenie pochybností, potvrdenie prijatia objednávky sa považuje za akceptáciu objednávky.

Na odovzdanie príslušného plnenia vyzve Poskytovateľ Objednávateľa písomne a elektronicky minimálne 2 kalendárne dni pred termínom odovzdania plnenia po úspešnom ukončení akceptačného testovania. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 2 kalendárnych dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa, že príslušné plnenie bolo poskytnuté a že je pripravené na odovzdanie. Odovzdanie a prevzatie jednotlivých plnení sa uskutoční na základe akceptačného protokolu, ktorý podpíšu zástupcovia obidvoch Zmluvných strán.

Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísanie akceptačného protokolu písomne a elektronicky s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi.

Vzor akceptačného protokolu:

	Akceptačný protokol k zmene	Číslo Zmeny:
ID objednávky:		
Dátum vystavenia objednávky:		
Iniciátor zmeny:		
Manažér zmien:		
Plánovaný termín ukončenia realizácie:		
Krátky popis požiadavky na zmenu:		
Popis predmetu akceptácie		
Výsledok testovania:	Popis výsledkov akceptačného testovania v produkčnom prostredí	
Výsledok nasadenia zmeny:	Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby - ich popis	
Realizácia školení	Zoznam zrealizovaných školení.	
Odovzdanie dokumentácie:	Zoznam odovzdanej dokumentácie.	

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou			
Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za ú IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

Hodnotenie kvality poskytnutej služby

Hodnotenie poskytnutej Služby rozvoja je vykonané Akceptačným testovaním, ktoré je zároveň minimálnym vyžadovaným predpokladom pre akceptáciu zmeny. Akceptačné testovanie prebieha podľa špecifikácie uvedenej v pláne realizácie zmeny v testovacom prostredí Objednávateľa (požadovanú funkčnosť uvedie Objednávateľ v Požiadavke na zmenu).

Zmluvné strany potvrdia poskytnutie Služieb rozvoja Akceptačným protokolom, pričom pre účely úhrady ceny za poskytnuté služby sa rozlišuje úroveň akceptácie nasledovne:

- Neakceptované - výstupom je písomné odôvodnenie rozhodnutia zo strany Objednávateľa o neakceptovaní požadovanej Služby. V danom prípade nemá Poskytovateľ právo na úhradu ceny za uvedené Služby. Po vzájomnej dohode môže Poskytovateľ vyzvať Objednávateľa k akceptácii v dodatočnom termíne.
- Akceptované - výstupom je podpísanie Akceptačného protokolu zo strany oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa.

Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Objednávateľ sa zaväzuje akceptovať implementované zmeny, ak spĺňajú požiadavky v zmysle obojstranne odsúhlasených funkčných špecifikácií uvedených v objednávke a jej prílohách, po úspešnom ukončení akceptačného testovania a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity.

Akceptačný protokol s úrovňou akceptácie „Akceptované“ podpísaný oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa slúži ako podklad pre vystavenie príslušnej faktúry Poskytovateľom a úhradu ceny za Služby rozvoja v zmysle Cenovej kalkulácie Poskytovateľa.

Príloha č. 3: Zoznam subdodávateľov

p.č.	Subdodávateľ	Osoba oprávnená konať za subdodávateľa	Stručný opis časti zmluvy, ktorá bude predmetom subdodávky
1.	WIRTUOS, s.r.o.	Miroslav Novák	Portály, Analytický modul, Reporting
2.	PANTHEON.tech s.r.o.	Ing. Tomáš Jančo	Mobilná aplikácia, mobilný AIS