

Zmluva o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Obchodný register
uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov medzi:

Objednávateľ:

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**

sídlo: Račianska 71, 813 11 Bratislava

zastúpený:

IČO: 00 166 073

DIČ: 2020830196

bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava

číslo účtu IBAN: SK72 8180 0000 0070 0014 4241

SWIFT: SPSRSKBAXXX

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Poskytovateľ:

obchodné meno: JUMP soft a.s.

sídlo: Landererova 12, 811 09 Bratislava

zapísaný v registri: Okresný súd Bratislava I, Oddiel Sa, Vložka č. 5273/B

zastúpený: Ing. Miroslav Strečanský , predseda predstavenstva

Ing. Juraj Ondriš, podpredseda predstavenstva

IČO: 46 117 491

DIČ: 20 2323 9812

IČ DPH: SK 20 2323 9812

bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s

Číslo účtu IBAN: SK32 0200 0000 0033 0996 9753

SWIFT: SUBASKBX

Poskytovateľ je platiteľom DPH

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(ďalej spolu Objednávateľ a Poskytovateľ aj len ako „**Zmluvné strany**“)

Preambula

Za účelom zabezpečenia udržateľnosti Informačného systému Obchodného registra Slovenskej republiky, vytvoreného na základe Zmluvy o dielo uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, a to prostredníctvom zodpovedajúcej aplikačnej a systémovej podpory, vrátane ďalšieho rozvoja Informačného systému Obchodného registra Slovenskej republiky a zabezpečenia súčinnosti zo strany jeho zhotoviteľa pri odovzdávaní know-how vo vzťahu k tomuto informačnému systému, ktoré zamedzí vytvoreniu stavu exkluzivity jeho zhotoviteľa z pohľadu prevádzky a správy, resp. ďalšieho rozvoja tohto informačného systému, Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní systémovej a aplikačnej podpory Informačného systému Obchodný register Slovenskej republiky (IS OR) [ďalej aj len „**Servisná zmluva**“] ako výsledok verejného obstarávania vyhláseného Objednávateľom ako verejným obstarávateľom na predmet zákazky „ Informačný systém Obchodného registra a súvisiace služby“, na základe ktorého je uzatvorená i Zmluva o dielo.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Objednávateľ ako verejný obstarávateľ vyhlásil verejné obstarávanie v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení na zákazku s názvom: „Informačný systém Obchodného registra a súvisiace služby“, vyhlásenú oznámením o vyhlásení verejného obstarávania uverejneným vo vestníku verejného obstarávania pod č. [x.] dňa [x.] pod značkou [x.] (ďalej len „Verejné obstarávanie“), ktorej predmetom bolo okrem vytvorenia diela – Informačného systému Obchodného registra na základe Zmluvy o dielo i zabezpečenie systémovej a aplikačnej podpory na základe tejto Servisnej zmluvy.
- 1.2 Na základe vyhodnotenia ponúk vo verejnom obstarávaní bola vybraná ponuka Poskytovateľa ako ponuka úspešného uchádzača. Vzhľadom na túto skutočnosť a predloženú ponuku Poskytovateľa, v ktorej deklaroval záujem a schopnosti na splnenie cieľa sledovaného Objednávateľom, sa Zmluvné strany v slobodnej vôli a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto Servisnú zmluvu.
- 1.3 Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že:
 - 1.3.1 je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce, pričom osobitne zdôrazňuje, že ako zhotoviteľ Informačného systému je s ním oboznámený a má vedomosť o všetkých právnych predpisoch, ktoré sa vzťahujú na plnenie tejto Servisnej zmluvy, osobitne o právnych predpisoch týkajúcich sa informačných systémov verejnej správy, a že disponuje všetkými oprávneniami vyžadovanými v zmysle príslušných právnych predpisov a príslušnými orgánmi, ako aj takými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú nevyhnuté pre poskytovanie systémovej a aplikačnej podpory na základe tejto Servisnej zmluvy za dohodnutú cenu uvedenú v čl. 3 tejto Servisnej zmluvy, a to rovnako vo väzbe na nim preukázanú kvalifikáciu pre plnenie tejto Servisnej zmluvy,
 - 1.3.2 v čase uzatvorenia Servisnej zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto Servisnej zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora,
 - 1.3.3 je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy, čo preukáže Objednávateľovi pri nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy predložením platnej a účinnej poisťnej zmluvy na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním plnenia podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poistnú sumu 6 000 000,- EUR (slovom: šesť miliónov eur), alebo ekvivalent v inej mene, alebo poistným certifikátom. Poskytovateľ sa zaväzuje toto poistné krytie udržiavať počas celej doby trvania Servisnej zmluvy a na výzvu Objednávateľa je povinný túto skutočnosť preukázať. Porušenie záväzku Poskytovateľa podľa tohto odseku Zmluvy znamená podstatné porušenie Zmluvy Poskytovateľom.
- 1.4 Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto Servisnú zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky z nej vyplývajúce.
- 1.5 V prípade rozporu medzi ustanoveniami Servisnej zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia Servisnej zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Servisnej zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky,


republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia Servisnej zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.

1.6 V prípade akýchkoľvek rozporov medzi obsahom tejto Servisnej zmluvy a Prílohy č. 1, ktoré by vznikli pri plnení tejto Servisnej zmluvy, platia prednostne ustanovenia tejto Servisnej zmluvy. Ak sa úprava v tejto Servisnej zmluve nenachádza, platí úprava v Prílohe č. 1.

1.7 Na účely tejto Servisnej zmluvy sa rozumie:

- a.) **Akceptačné testy** – sú testy novej alebo zmenenej funkčnosti, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom a ktorých úspešný priebeh je podmienkou akceptácie odovzdávanej funkčnosti.
- b.) **Bezpečnostný incident** – je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti IS Objednávateľa, 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 Kritickým problémom, Závažným incidentom alebo Nekritickým incidentom. Pokiaľ nie je stanovené inak, platia pre povinnosti Poskytovateľa pri riešení Bezpečnostného incidentu ustanovenia o Kritickom incidente.
- c.) **Človekoden** alebo **MD** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 8 (osem) človekohodín.
- d.) **Človekohodina** – je merná jednotka pre vykazovanie prácnosti, za ktorú sa považuje 1 (jedna) pracovná hodina (60 minút) jedného pracovníka Poskytovateľa. Najmenšia jednotka fakturácie podľa tejto Servisnej zmluvy je 0,5 Človekohodiny (30 minút).
- e.) **Defekt** – je nesúlad medzi skutočným stavom funkčnosti dodaného Komponentu a medzi funkčnými špecifikáciami Komponentu uvedenými v príslušnej objednávke a jej prílohách a/alebo funkčnými špecifikáciami IS Objednávateľa uvedenými v aktuálnej Dokumentácii.
- f.) **Doba neutralizácie incidentu** - je čas, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť neutralizáciu nahláseného Incidentu, a ktorý začína plynúť nahlásením incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Neutralizácia incidentu znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb a plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa je v porovnaní s Dokumentáciou (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie. Do doby neutralizácie incidentu sa započítava len čas podľa USP. Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľa Objednávateľom za účelom neutralizácie incidentu.
- g.) **Doba trvalého vyriešenia** – je čas počítaný počnúc nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3 bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, do ktorého je Poskytovateľ povinný zabezpečiť trvalé odstránenie nahláseného Incidentu, za ktoré sa považuje také riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle

Dokumentácie bola plne obnovená v súlade s Dokumentáciou (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie).

- h.) Drobná požiadavka na zmenu** – predstavuje požiadavku na zmenu funkčnosti IS Objednávateľa, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení IS Objednávateľa, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS Objednávateľa, a poskytnutie školení na základe požiadaviek Objednávateľa, ktorej prácnosť je najviac  (desať) MD.
- i.) Informačný systém, IS Objednávateľa alebo IS OR** – je Informačný systém Obchodný register Slovenskej republiky vytvorený na základe Zmluvy o dielo, a ktorý je predmetom Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, vrátane jeho rozšírení a úprav na základe tejto Servisnej zmluvy.
- j.) JIRA** - je elektronický systém, prostredníctvom ktorého Zmluvné strany zabezpečujú evidenciu a informácie o požiadavkách a Incidentoch, a ktorého bližšia špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 11 tejto Servisnej zmluvy.
- k.) Komponent** – každý nový produkt, program, softvér, či funkčnosť, ktorý Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa na základe tejto Servisnej zmluvy, a ktorý je doplnením alebo zmenou voči stavu zaznamenanému v Dokumentácii, ktorú Objednávateľ odovzdá Poskytovateľovi v zmysle čl. 12 bod 12.4 tejto Servisnej zmluvy.
- l.) Kritický incident** - je Incident, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa alebo jeho funkčnosti alebo služieb, ktorý znemožňuje jeho/jej použitie ako celku alebo podstatnej časti. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za Kritický incident považuje Incident, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine interných a externých používateľov (najmenej 20 %), je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za Kritický incident sa považuje Incident vždy, ak spôsobuje nepoužiteľnosť celého IS Objednávateľa na stanovený účel.
- m.) Legislatívne zmeny** – sú zmeny v legislatíve zverejnené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky, Úradnom vestníku Európskej únie a v interných predpisoch týkajúcich sa činnosti Objednávateľa.
- n.) Nekritický incident** - je Incident, ktorý nie je Bezpečnostný incident, Kritický incident alebo Závažný incident.
- o.) Oprávnená osoba Objednávateľa** – zástupca Objednávateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Objednávateľ Poskytovateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.2, resp. bod 11.3 tejto Servisnej zmluvy. Oprávnená osoba Objednávateľa je oprávnená nahlasovať, riešiť a/alebo potvrdzovať vyriešenie incidentov spôsobmi uvedenými v tejto Servisnej zmluve a/alebo zadávať požiadavky a/alebo potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto Servisnej zmluvy.
- p.) Oprávnená osoba Poskytovateľa** – zástupca Poskytovateľa, ktorého identifikačné údaje, vrátane rozsahu oprávnení oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi v zmysle čl. 11 bod 11.2, resp. bod 11.3 tejto Servisnej zmluvy.
- q.) Incident** - je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušené fungovanie IS Objednávateľa, jeho funkčnosti alebo služieb, alebo pri ktorej dochádza k rozporu ich fungovania oproti Dokumentácii, akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel

súvisiacich s prevádzkou informačných systémov verejnej správy, s výnimkou prípadov, na ktorých odstránenia sa vzťahuje, resp. ktoré sú kryté zárukou v zmysle Zmluvy o dielo alebo tejto Servisnej zmluvy.

- r.) **Reakčná doba** - je pre Poskytovateľa stanovený čas, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahláseného Incidentu a zaháji riešenie Incidentu konkrétnym riešiteľom, a ktorý začína plynúť nahlásením Incidentu postupom v zmysle čl. 2 ods. 2.3. bod 1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy, ak nie je v tejto Servisnej zmluve ustanovené inak. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom neutralizácie Incidentu.
- s.) **Služby** – predstavujú Služby podpory prevádzky a Služby rozvoja poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy, ktorých parametre a podmienky poskytovania sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy.
- t.) **Služby podpory prevádzky** – sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS Objednávateľa v súlade s aktuálne platnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov. V rámci Služieb podpory prevádzky má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa aj vykonanie/ realizáciu Drobných požiadaviek na zmenu, maximálne však v rozsah 10 (desať) MD za mesiac.
- u.) **Služby rozvoja** – sú Služby, ktoré sa týkajú IS Objednávateľa a nie sú zahrnuté pod Službami podpory prevádzky, zahŕňajú najmä zmeny funkčnosti IS Objednávateľa, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny konfigurácie a nastavení IS Objednávateľa vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a udržiavanie aktuálnosti príslušnej dokumentácie IS Objednávateľa.
- v.) **SW komponent** – akýkoľvek počítačový program/ softvér a databáza alebo autorské dielo vytvorené na základe, resp. za účelom splnenia Zmluvy o dielo, vrátane s ním súvisiacej dokumentácie, implementácie a naplnenia dátami.
- w.) **SW 3. strany** – je softvér, softvérový produkt, softvérové riešenie, počítačový program, vrátane dokumentácie a manuálov, ktorý tvorí súčasť IS Objednávateľa, pričom nebol vytvorený za účelom splnenia Zmluvy o dielo alebo tejto Servisnej zmluvy (t. j. Preexistenčný obchodne dostupný proprietárny SW, Preexistenčný obchodne nedostupný proprietárny SW a Preexistenčný open source SW), pričom licenciu k nemu poskytuje tretia strana (prípadne Poskytovateľ, ak je tento zároveň Zhotoviteľom v zmysle Zmluvy o dielo a softvér spĺňa charakteristiky Preexistenčného obchodne dostupného proprietárneho SW podľa bodu 1.9.7 Zmluvy o dielo alebo Preexistenčného open source SW podľa bodu 1.9.9 Zmluvy o dielo).
- x.) **Úroveň spracovania požiadaviek alebo USP** - predstavuje Reakčnú dobu, Dobu neutralizácie incidentu a Dobu trvalého vyriešenia dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy v závislosti od kategórie Incidentu.
- y.) **Závažný incident** - je Incident, ktorý sa prejavuje takým výpadkom fungovania IS Objednávateľa, jeho funkčností alebo služieb, ktorý závažným spôsobom obmedzuje jeho / jej použitie, neobmedzuje však použitie IS Objednávateľa, jeho funkčností alebo služieb ako celku alebo jeho/jej podstatných častí. Za podmienok stanovených v predchádzajúcej vete sa za Závažný incident považuje Incident, ktorý sa prejavuje globálne voči nezastupiteľnej skupine interných a externých používateľov (najmenej 20 %) je opakovane vyvolateľný alebo má trvalý charakter. Za Závažný incident sa považuje i Incident, ktorý sa prejavuje ako Kritický incident,

neprejavuje sa ale globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov (najmenej 20 %), nie je opakovane vyvolateľný a nemá trvalý charakter.

z.) Zmluva o dielo – je Zmluva o dielo uzatvorená medzi Objednávateľom a Poskytovateľom ako zhotoviteľom, ktorej predmetom je dodanie diela: „**Informačný systém Obchodného registra Slovenskej republiky**“.

- 1.8 Ak v bode 1.7 nie je uvedené inak, alebo ak táto Servisná zmluva neobsahuje inú definíciu, na účely tejto Servisnej zmluvy sa použijú definície uvedené v bode 1.9. a 1.10. Zmluvy o dielo.
- 1.9 Ak z kontextu textácie tejto Servisnej zmluvy nevyplýva inak, každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená príslušný právny predpis v znení jeho neskorších zmien (vrátane rekodifikácií) a každý odkaz na paragraf právneho predpisu predstavuje označenie obsahu ustanovenia ku dňu podpisu tejto Servisnej zmluvy a znamená príslušný obsah ustanovenia predmetného paragrafu právneho predpisu aj v prípade jeho neskorších zmien, resp. zmeny číslovania.
- 1.10 Ak je v súvislosti s vymedzením významu nejakého pojmu v ňom použité veľké začiatkové písmeno, je tomu tak len na uľahčenie orientácie v texte a pojem má rovnaký význam aj s malým začiatkovým písmenom, ibaže z kontextu vyplýva inak. Ak z kontextu nevyplýva iné, pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj význam množného čísla a naopak.

2. Predmet Servisnej zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Servisnej zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán spojených so záväzkom Poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre Objednávateľa služby spojené s prevádzkou, údržbou, podporou a rozvojom IS Objednávateľa v rozsahu a za podmienok stanovených touto Servisnou zmluvou vrátane jej príloh, a to prostredníctvom Služieb podpory prevádzky a Služieb rozvoja a korelujúcim záväzkom Objednávateľa za riadne a včas poskytnuté Služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve.
- 2.2 Súčasťou plnenia Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy je i poskytnutie užívacích oprávnení ku všetkým Komponentom, ktoré požívajú ochranu podľa Autorského zákona, a to v rozsahu špecifikovanom v tejto Servisnej zmluve.

3. Cena

- 3.1 Cena za Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy sa dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách dohodou Zmluvných strán na základe ponuky Poskytovateľa predloženej vo verejnom obstarávaní, pričom pre jednotlivé Služby poskytované na základe tejto Servisnej zmluvy Zmluvné strany dohodli ceny nasledovne:
- a. vo výške 23 999 € (slovom dvadsaťtisíc deväťstodeväťdesiatdeväť eur) bez DPH mesačne za Služby podpory prevádzky, pričom celková cena je uvedená v Prílohe č. 8, pri aplikácii zľavy z ceny podľa bodu 3.7 tejto Servisnej zmluvy môže byť znížená uvedená suma mesačného paušálu v konkrétnom mesiaci, ako i celková cena podľa Prílohy č. 8,

- b. vo výške 240 € (slovom dvestoštyridsať eur) bez DPH za MD pracovníka Poskytovateľa v rámci vykonávania Služieb rozvoja, pričom maximálna cena za Služby rozvoja za celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy je 1 200 000,00 € (slovom milión dvestotisíc eur).
- 3.2 Pre zamedzenie pochybností čerpanie Služieb rozvoja závisí výlučne na potrebách a vôli Objednávateľa, v nadväznosti na čo Objednávateľ nie je povinný vyčerpať počas trvania tejto Servisnej zmluvy celú maximálnu cenu uvedenú v bode 3.1 písm. b. tejto Servisnej zmluvy, resp. vôbec pristúpiť k jej čerpaniu.
- 3.3 Mesačný paušál v zmysle čl. 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy pokrýva všetky a akékoľvek náklady Poskytovateľa v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci, a to bez ohľadu na množstvo prác, ktoré bude potrebné v danom mesiaci vykonať v rámci Služieb podpory prevádzky. Pre zamedzenie pochybností, Poskytovateľ nemá právo požadovať zvýšenie mesačného paušálu, resp. akékoľvek náklady nad mesačný paušál v prípade zvýšenej prácnosti v danom mesiaci poskytovania Služieb podpory prevádzky.
- 3.4 Ak dôjde na základe poskytnutia, resp. vykonania Služieb rozvoja k nasadeniu nového modulu IS Objednávateľa, má Poskytovateľ právo požadovať od Objednávateľa zvýšenie mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky podľa bodu 3.1 písm. a) tejto Servisnej zmluvy, maximálne však o dvanástinu sumy rovnajúcej sa 10 (desať) % hodnoty tohto nového modulu IS Objednávateľa v zmysle príslušnej cenovej kalkulácie na realizáciu zmeny, resp. objednávky (bez DPH), na základe ktorej došlo k vytvoreniu a nasadeniu nového modulu IS Objednávateľa do rutínnej prevádzky. Rovnako má Poskytovateľ právo požadovať od Objednávateľa navýšenie mesačnej ceny za Služby podpory prevádzky, ak na základe Služieb rozvoja dôjde k podstatnému rozšíreniu IS Objednávateľa, existujúcich modulov a/alebo funkcionalít IS Objednávateľa, t. j. k rozšíreniu o prácnosti minimálne 150 (stopäťdesiat) MD, a ak takáto úprava (rozšírenie) IS Objednávateľa je preukázateľne spojená so zvýšenou prácnosťou vykonávania Služieb podpory prevádzky, najviac však o dvanástinu sumy rovnajúcej sa 2 (dve) % hodnoty vykonanej zmeny (rozšírenia) IS Objednávateľa v zmysle príslušnej cenovej kalkulácie na realizáciu zmeny, resp. objednávky (bez DPH), na základe ktorej došlo k podstatnému rozšíreniu IS objednávatel'a, existujúcich modulov a/alebo funkcionalít IS Objednávateľa.
- 3.5 Poskytovateľ je oprávnený požiadať Objednávateľa o úpravu ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle bodu 3.4 tohto článku Servisnej zmluvy len za predpokladu, že na splnenie podmienok pre vznik práva na úpravu ceny za Služby podpory prevádzky upozornil Objednávateľa v cenovej kalkulácii na realizáciu zmeny, a to vrátane vyčíslenia takejto jeho požiadavky, pričom toto právo je povinný uplatniť písomne u Objednávateľa najneskôr do 30 (tridsať) dní odo dňa akceptácie realizovanej zmeny, inak právo na úpravy ceny za Služby podpory prevádzky zaniká. Pre zamedzenie pochybností rozsahom navýšenia vyčísleným v cenovej kalkulácii je Poskytovateľ viazaný. V prípade ak Poskytovateľ včas uplatní právo na zvýšenie ceny za Služby podpory prevádzky, zaväzujú sa Zmluvné strany postupovať tak, aby uzatvorili zodpovedajúci dodatok k tejto Servisnej zmluve najneskôr do 30 (tridsať) dní od doručenia oprávnenej žiadosti Poskytovateľa; k úprave ceny za Služby podpory prevádzky dôjde od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom došlo k podstatnému rozšíreniu IS Objednávateľa, existujúcich modulov a/alebo funkcionalít IS Objednávateľa podľa bodu 3.4.

- 3.6 V prípade, že Služby podpory prevádzky neboli poskytované po celú dobu kalendárneho mesiaca, vzniká Poskytovateľovi právo na fakturáciu ceny za Služby podpory prevádzky v pomernej výške podľa počtu pracovných dní, počas ktorých boli Služby podpory prevádzky v danom kalendárnom mesiaci poskytované, k počtu pracovných dní v danom mesiaci.
- 3.7 V prípade, ak Poskytovateľ riadne neplní, resp. neposkytuje Služby podpory prevádzky, má Objednávateľ právo na zľavu z ceny mesačného paušálneho poplatku v zmysle bodov 3.1 písm. a. a 3.3 tohto článku Servisnej zmluvy za konkrétny kalendárny mesiac (ďalej aj len ako „**zľava z ceny**“), a to v rozsahu a za podmienok upravených v tabuľke č. 3 uvedenej v čl. 2 ods. 2.4 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy. Objednávateľ má právo uplatniť nárok na zľavu z ceny najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní **od dňa doručenia výkazu o vykonaných Službách podpory prevádzky Objednávateľovi, inak právo na zľavu z ceny zaniká**, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje v príslušnej faktúre adekvátne znížiť mesačnú fakturovanú čiastku o výšku Objednávateľom oprávnené uplatneného nároku na zľavu z ceny.
- 3.8 Cena za každé poskytnutie Služby rozvoja bude vopred stanovená v cenovej kalkulácii schválenej Oprávnenou osobou Objednávateľa. Podkladom pre výpočet ceny v cenovej kalkulácii bude záväzná jednotková sadzba pracovníkov Poskytovateľa (MD) v zmysle bodu 3.1 písm. b. tejto Servisnej zmluvy. Cena schválená v cenovej kalkulácii predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z príslušnej objednávky Služieb rozvoja a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné a externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie objednávky, t. j. na riadne a včasné poskytnutie Služieb rozvoja ako aj primeraného zisku. Pre zamedzenie pochybností Poskytovateľ nie je oprávnený vyúčtovať prípadné zvýšené náklady nad rámec ceny dohodnutej v cenovej kalkulácii.
- 3.9 Nevyhnutnou požiadavkou pre realizáciu fakturácie za poskytovanie Služieb rozvoja bude:
- a. požiadavka na zmenu vo forme objednávky podľa Prílohy č. 4b, ktorou Objednávateľ požiada o poskytnutie Služieb rozvoja,
 - b. cenová kalkulácia na realizáciu zmeny podľa Prílohy č. 4a, resp. cenová kalkulácia na analýzu zmeny schválená Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja,
 - c. akceptačný protokol, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 6, schválený Oprávnenou osobou Objednávateľa za Služby rozvoja, ak v tejto Servisnej zmluve, resp. jej Prílohe č. 1 nie je uvedené inak.
- 3.10 V súvislosti s poskytovaním Služieb podpory prevádzky je Poskytovateľ oprávnený faktúry vystavovať vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby podpory prevádzky poskytnuté, pričom prílohou faktúry bude podpísaný výkaz o vykonaných Službách podpory prevádzky akceptovaný Objednávateľom spôsobom uvedeným v prílohe č. 1 a v súvislosti so Službami rozvoja po ich poskytnutí na základe príslušnej objednávky, t. j. po úspešnom ukončení akceptačného konania podľa čl. 3 Prílohy č. 1, teda po podpísaní akceptačného protokolu, resp. potom, čo sa považuje akceptačný protokol za podpísaný.
- 3.11 Všetky ceny v tejto Servisnej zmluve sú uvádzané bez DPH a budú Objednávateľovi fakturované zvýšené o zákonom stanovené percento DPH. Ceny uvedené pre jednotlivé druhy poskytovaných Služieb sú stanovené ako ceny pevné a konečné, pričom k ich úprave môže dôjsť len v prípadoch predpokladaných touto Servisnou zmluvou.

- 3.12 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov (najmä zákona č. 431/2002 Z. z. o a zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty), ako aj vyžadované dokumenty uvedené v bode 3.9 tohto článku Servisnej zmluvy alebo čl. 2 ods. 2.5. a čl. 3 ods. 3.4. Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Ak faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti alebo požadované prílohy, Objednávateľ má právo vrátiť ju v lehote splatnosti na doplnenie a/alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti faktúry prevzatím doplneného alebo prepracovaného daňového dokladu Objednávateľom.
- 3.13 Splatnosť faktúry je 30 (tridsať) dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi, pričom faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Servisnej zmluvy.

4. Povinnosti a záväzky Zmluvných strán

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Servisnej zmluvy postupovať s potrebnou odbornou starostlivosťou, hospodárne a v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré pozná alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti musí poznať. Pre zamedzenie pochybností sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy výlučne v slovenskom jazyku, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.2 Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať IS Objednávateľa v súlade s podmienkami stanovenými touto Servisnou zmluvou a dodanou Dokumentáciou a v prípade schválených zmien IS Objednávateľa udržiavať aktuálnosť tejto Dokumentácie v zmysle bodu 4.6 písm. a. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu podávať Objednávateľovi správy o priebehu ním poskytovaných Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy, tak ako je uvedené v Prílohe č. 1 tejto Servisnej zmluvy, a to menovite:
- a. pri Službách podpory prevádzky formou mesačných reportov, ktorých vzor tvorí Prílohu č. 7,
 - b. pri Službách rozvoja formou predloženia pravidelne aktualizovaného Plánu realizácie zmeny, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 5 a súčasťou je aj záznam o vykonaných činnostiach.
- 4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o nových skutočnostiach, ktoré vyšli najavo v súvislosti s poskytovaním Služieb, najmä o prípadných zistených vadách a nedostatkoch IS Objednávateľa, pričom súčasne je povinný navrhovať opatrenia potrebné pre ich odstránenie v súlade s touto Servisnou zmluvou.
- 4.5 Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb dodržiavať a aplikovať povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a vzťahujúcich sa na IS Objednávateľa, ako aj Služby Poskytovateľa, predovšetkým však povinnosti vyplývajúce z predpisov uvedených v bode 10.2. Zmluvy o dielo.
- 4.6 Poskytovateľ je ďalej povinný:
- a. udržiavať aktuálnosť Dokumentácie, prípadne jej doplnky vzniknuté počas plnenia tejto Servisnej zmluvy, a to v súlade s aktuálnym stavom IS Objednávateľa,
 - b. poskytovať Služby v lehotách dohodnutých v tejto Servisnej zmluve, resp. lehotách osobitne dohodnutých Zmluvnými stranami, v prípade, ak takúto dohodu táto Servisná zmluva

- pripúšťa alebo prezumuje; v prípadoch, keď táto Servisná zmluva ponecháva určenie lehoty (času plnenia) na voľbe Poskytovateľa, je tento povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o lehote (čase plnenia) poskytnutia príslušného plnenia,
- c. na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v dohodnutom mieste plnenia,
 - d. v prípade potreby bezodkladne špecifikovať a predložiť Objednávateľovi požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW,
 - e. reagovať na každú požiadavku Objednávateľa zadanú dohodnutým spôsobom nahlasovania prostredníctvom HelpDesku, týkajúcu sa predmetu tejto Servisnej zmluvy,
 - f. zabezpečiť, aby Objednávateľ bol bez zbytočného odkladu upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, prípadne iných zmenách u Poskytovateľa, ktoré majú, resp. môžu mať vplyv na predmet plnenia Servisnej zmluvy,
 - g. informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto Servisnej zmluvy
 - h. mať uzatvorenú poisťnú zmluvu na poistenie zodpovednosti za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Servisnej zmluvy na minimálnu poisťnú sumu 6.000.000,- € (slovom šesť miliónov eur) a udržiavať toto poistné krytie od nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy; porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie tejto Servisnej zmluvy,
 - i. bezodkladne, najneskôr však do 10 (desiatich) pracovných dní od výzvy Objednávateľa, preukázať Objednávateľovi splnenie povinnosti v zmysle písm. h. tohto bodu Servisnej zmluvy.
- 4.7 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/MethodikaZabezpeceniaIKT_v2.0.pdf, ďalej ako „Metodika zabezpečenia“).
- 4.8 Poskytovateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpiť na tretiu osobu a ani založiť akékoľvek svoje pohľadávky vzniknuté na základe alebo súvislosti s touto Servisnou zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**pohľadávka z tejto Servisnej zmluvy**“).
- 4.9 Poskytovateľ je taktiež povinný primerane plniť povinnosti vyplývajúce z čl. 10 Zmluvy o dielo, najmä bod 10.6, 10.10.4., 10.10.9. až 10.10.17., 10.13 a 10.14.
- 4.10 Objednávateľ je povinný, pokiaľ to nevylučujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo iné zmluvné záväzky Objednávateľa, v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní od doručenia žiadosti Poskytovateľa, poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutné informácie a materiály, ktoré Poskytovateľ odôvodnene požaduje, aby sa tak Poskytovateľovi umožnilo poskytnúť plnenie. Objednávateľ sa zaväzuje, že vyvinie všetko úsilie, ktoré je od neho možné spravodlivo požadovať, aby všetky informácie, ktoré poskytne, alebo ktoré bude musieť poskytnúť, boli v každom vecnom ohľade pravdivé, presné a nezavádzajúce. Poskytovateľ nebude zodpovedný za nijaké straty, škody ani nedostatky služieb, vyplývajúce z nepresných, neúplných alebo inak závadných informácií alebo materiálov, ktoré dodal Objednávateľ, ak na nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť informácií alebo materiálov

Objednávateľa písomne upozornil, pokiaľ Poskytovateľ nepresnosť, neúplnosť alebo závadnosť pri vynaložení odbornej starostlivosti zistí alebo mohol zistiť. Objednávateľ sa zaväzuje, že v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Poskytovateľa a len v rozsahu nevyhnutnom na riadne splnenie jeho povinností podľa tejto Servisnej zmluvy:

- a. poskytne Poskytovateľovi v nevyhnutnom rozsahu systémový softvér a hardvér, ako aj priestory potrebné pre plnenie podľa tejto Servisnej zmluvy, pod ktorými sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na prevádzkovej infraštruktúre a v prevádzkových priestoroch po dobu nevyhnutnú pre zásah,
- b. zabezpečí kontrolovaný prístup v nevyhnutnom rozsahu **a na nevyhnutný čas** k hardvéru a softvéru pomocou diaľkového prenosu dát, a to v rozsahu vymedzenom Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je povinný dodržiavať ochranu dát Objednávateľa a konať tak, aby svojou činnosťou nenarušil prevádzku ostatných systémov Objednávateľa,
- c. poskytne informácie nevyhnutne potrebné pre implementáciu a konfiguráciu jednotlivých Komponentov IS Objednávateľa, ktoré si Poskytovateľ písomne vyžiada,
- d. zabezpečí realizáciu Akceptačného testovania podľa pripravených testovacích scenárov,
- e. zabezpečí prevádzkové prostredie (všetky servery), na ktorých je IS Objednávateľa prevádzkovaný tak, že akékoľvek balíky služieb (servicepacky) operačných systémov a softvérových produktov, ktoré majú dopad na prevádzku IS Objednávateľa, nebudú aplikované bez predchádzajúcej dohody s Poskytovateľom, ak takúto aktualizáciu bude môcť Objednávateľ ovplyvniť, alebo o nej bude mať vedomosť.

- 4.11 Zmluvné strany budú pri plnení tejto Servisnej zmluvy postupovať primerane podľa bodov 13.3. až 13.6. Zmluvy o dielo.
- 4.12 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov podľa bodu 4.10., ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti, a je povinný postupovať podľa takýchto nevhodných pokynov a/alebo podkladov, len ak Objednávateľ napriek upozorneniu zo strany Poskytovateľa na nevhodných pokynoch a/alebo podkladoch písomne trvá.
- 4.13 Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané Objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto Servisnej zmluvy s použitím jeho podkladov a pokynov v súlade s bodom 4.12.
- 4.14 Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi požadovanú súčinnosť v zmysle bodov 4.10 a 4.11 tohto článku Servisnej zmluvy, plynutie Doby neutralizácie incidentu a/alebo Doby na trvalé vyriešenie sa prerušuje, a to až do riadneho poskytnutia požadovanej súčinnosti. Poskytovateľ je však povinný v režime „best efforts“, t. j. pri vynaložení náležitého úsilia a dostupných zdrojov, vykonať čo najskôr všetky úkony, ktoré je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom minimalizácie následkov vzniknutého Incidentu, predovšetkým v podobe implementácie náhradného riešenia, ak je takéto napriek neposkytnutej súčinnosti zo strany Objednávateľa možné.

- 4.15 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať informačnú bezpečnosť, a to v súlade s podmienkami stanovenými:
- a. v tejto Servisnej zmluve, predovšetkým v čl. 7 a jej Prílohe č. 12,
 - b. v predpisoch informačnej bezpečnosti Objednávateľa, najmä bezpečnostnej politiky Objednávateľa, ktoré Objednávateľ bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy protokolárne odovzdá Poskytovateľovi,
 - c. v príslušných právnych predpisoch platných a účinných na území Slovenskej republiky.
- 4.16 Poskytovateľ je povinný oboznámiť Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, ktoré predstavujú porušenie informačnej bezpečnosti alebo môžu zásadne zvyšovať bezpečnostné riziko.
- 4.17 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že umožní Objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Informačného systému na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek.
- 4.18 Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že prijme opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti Informačného systému.

5. Záruky

- 5.1 Záručná doba na Komponenty vytvorené a/alebo dodané Poskytovateľom, ktoré Poskytovateľ nainštaluje, nakonfiguruje, naprogramuje alebo nastaví v IS Objednávateľa, je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa, keď Objednávateľ protokolárne prevezme Komponent do rutínnej prevádzky. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Komponent bude ku dňu jeho protokolárneho prevzatia do rutínnej prevádzky a počas záručnej doby bez väd, t. j. má funkčné a technické vlastnosti opísané vo funkčnej špecifikácii Komponentu uvedenej v príslušnej objednávke, nemá žiadne nedorobky a ani žiadne právne vady, a je plne funkčné a spôsobilé pre jeho využitie na dosiahnutie cieľu, za účelom ktorého bol tento Komponent vytvorený/ dodaný, ak bol tento Poskytovateľovi známy, resp. s ohľadom na všetky okolnosti musel byť známy.
- 5.2 Nároky vyplývajúce zo záruky v zmysle bodu 5.1 tohto článku Servisnej zmluvy, ako aj obsah/ rozsah záruk vo vzťahu ku Komponentom i vo vzťahu k SW 3. strán, ktoré sú súčasťou Komponentu, resp. ktoré s ním boli dodané, a spôsob nahlasovania vady sa spravuje čl. 7 Zmluvy o dielo. Pre zamedzenie pochybností, pre účely výpočtu sadzby zmluvnej pokuty za omeškanie s odstránením záručnej vady budú Zmluvné strany vychádzať z ceny Komponentu vyjadrenej v príslušnej objednávke, resp. cenovej kalkulácii na realizáciu zmeny, pričom zmluvná pokuta za každú aj začatú hodinu omeškania s odstránením Vady prvej úrovne (A) je 0,10 % z ceny Komponentu bez DPH, zmluvná pokuta za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vady druhej úrovne (B) je 0,05 % z ceny Komponentu bez DPH a zmluvná pokuta za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vady tretej úrovne (B) je 0,03 % z ceny Komponentu bez DPH.
- 5.3 Pre zamedzenie pochybností, prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické produkty, ako aj programové produkty iné ako Komponenty), ktoré sa stanú súčasťou IS Objednávateľa, budú podliehať všeobecným obchodným, dodacím a záručným podmienkam dodávateľov a/alebo poskytovateľov týchto produktov.

- 5.4 Poskytovateľ nezodpovedá za incidenty vzniknuté v dôsledku zmien v dohodnutom prevádzkovom prostredí IS Objednávateľa, ktoré neboli s Poskytovateľom vopred konzultované. Táto podmienka však neplatí, ak incidenty vzniknú tým, že Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa tejto Servisnej zmluvy, alebo povinnosti v zmysle príslušných všeobecne záväzných predpisov vzťahujúcich sa k plneniu Poskytovateľa na základe tejto Servisnej zmluvy.

6. Práva duševného vlastníctva

- 6.1 V prípade ak v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy dôjde zo strany Poskytovateľa k dodaniu plnenia, ktoré má povahu autorského diela podľa Autorského zákona (ďalej len „**autorské dielo**“), udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi k takémuto autorskému dielu licenciu v rozsahu a za podmienok stanovených v čl. 8 Zmluvy o dielo.
- 6.2 V prípade, ak v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy má dôjsť k dodávke, resp. použitiu SW 3. strán, platia primerane príslušné ustanovenia čl. 8 Zmluvy o dielo rovnako.
- 6.3 Pre zamedzenie pochybnosti na úpravu práv duševného vlastníctva vo vzťahu k plneniu poskytnutému na základe tejto Servisnej zmluvy sa v celom rozsahu uplatní úprava práv duševného vlastníctva obsiahnutá v Zmluve o dielo (predovšetkým v článku 8).

7. Bezpečnosť a ochrana informácií

- 7.1 Ak nie je v tejto Servisnej zmluvy výslovne uvedené inak, bezpečnosť a ochrana dôverných informácií, vrátane podmienok ochrany a spracúvania osobných údajov sa spravuje ustanoveniami čl. 19 Zmluvy o dielo.

8. Sankcie

- 8.1 Okrem prípadov upravených v iných článkoch tejto Servisnej zmluvy má Objednávateľ tiež právo na zmluvnú pokutu vo výške:
- a. 2.000,- € (slovom dvetisíc eur) za každú, aj začatú hodinu omeškania Poskytovateľa s odstraňovaním (t. j. s neutralizáciou alebo trvalým riešením) Kritického incidentu;
 - b. 800,- € (slovom osemsto eur) za každé, aj začaté 4 (štyri) hodiny omeškania Poskytovateľa s odstraňovaním Závažného incidentu;
 - c. 400,- € (slovom štyristo eur) za každý deň omeškania Poskytovateľa s odstránením Nekritického incidentu;
 - d. 1 % (slovom jedno percento) z hodnoty objednávky, v prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím Služieb rozvoja v lehote dohodnutej v príslušnej objednávke podľa čl. 3 bod 3.9 písm. a. tejto Servisnej zmluvy; v prípade ak omeškanie Poskytovateľa presiahne 15 (pätnásť) dní, za každý aj ďalší začatý deň omeškania má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % (slovom pol percenta) z hodnoty objednávky;
 - e. 10.000,- € (slovo desaťtisíc eur), ak Poskytovateľ neodovzdá Objednávateľovi pri dodaní Komponentu funkčné vývojové a produkčné prostredie a zdrojové kódy v súlade s bodom 12.4 tejto Servisnej zmluvy v spojení s bodmi 5.15. až 5.17. a 5.19. Zmluvy o dielo, pričom právo na zmluvnú pokutu podľa tohto bodu vzniká bez ohľadu na to, že Objednávateľ podpíše akceptačný a/alebo preberací protokol i vtedy, ak porušenie uvedených povinností zistí až dodatočne,

- f. 10.000,- € (slovo desaťtisíc eur), ak Poskytovateľ neodovzdá Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu podľa bodu 12.5 tejto Servisnej zmluvy, pričom právo na zmluvnú pokutu podľa tohto bodu vzniká bez ohľadu na to, že Objednávateľ podpíše akceptačný a/alebo preberací protokol i vtedy, ak porušenie uvedených povinností zistí až dodatočne,
- g. 20 % (slovom dvadsať percent) z ceny za konkrétnu Službu rozvoja v zmysle bodu 3.8. tejto Servisnej zmluvy, v súvislosti s ktorej poskytnutím je dodaný Komponent, ak Poskytovateľ neposkytne k dodanému Komponentu alebo k akejkoľvek jeho časti, ktorá je autorským dielom, licenciu v súlade s článkom 6 tejto Servisnej zmluvy, ak to má za následok akékoľvek obmedzenie používania IS Objednávateľa alebo Komponentu na účel, na ktorý bol vytvorený, pričom právo na zmluvnú pokutu podľa tohto bodu vzniká bez ohľadu na to, že Objednávateľ podpíše akceptačný protokol i vtedy, ak porušenie tejto povinnosti zistí až dodatočne,
- h. 1.000,- € (slovom tisíc eur) za každý deň existencie dôvodu vzniku práva na odstúpenie od Servisnej zmluvy v zmysle § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 Zákona o verejnom obstarávaní, pričom toto právo zaniká, ak Objednávateľ odstúpi od Servisnej zmluvy v súlade s § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, resp. § 19 ods. 3 Zákona o verejnom obstarávaní. Pre zamedzenie pochybností rovnako zaniká aj právo na odstúpenie od Servisnej zmluvy, ak si Objednávateľ uplatní nárok na zmluvnú pokutu;
- i. nominálnej hodnoty postúpenej alebo založenej pohľadávky, ak Poskytovateľ v rozpore s čl. 4 bod 4.8 tejto Servisnej zmluvy postúpil alebo založil pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa;
- j. 10.000,- € (slovo desaťtisíc eur), ak Poskytovateľ pri plnení tejto Servisnej zmluvy použije, resp. využije subdodávateľa bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa v zmysle čl. 10 bod 10.3 tejto Servisnej zmluvy,
- k. 500,- € (slovom päťsto eur) za každý, aj začatý deň omeškania s oznámením zmeny údajov o Subdodávateľoch v zmysle čl. 10 bod 10.4 tejto Servisnej zmluvy,
- †. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý aj začatý deň omeškania Poskytovateľa s poskytnutím súčinnosti Objednávateľovi v zmysle čl. 9 bod 9.13 tejto Servisnej zmluvy;
- m. 1.000,- € (slovom tisíc eur), za každý prípad neposkytnutia súčinnosti v zmysle čl. 9 bod 9.14 tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľom ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej Objednávateľom v dĺžke najmenej 2 (dva) pracovné dni,
- n. 5.000,- € (slovom päťtisíc eur), ak Poskytovateľ poruší ochranu Dôverných informácií v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy, s výnimkou porušenia povinnosti na úseku ochrany osobných údajov,
- o. 50.000,- € (slovom päťdesiatisíc eur) za každé porušenie povinnosti na úseku ochrany osobných údajov v zmysle čl. 7 tejto Servisnej zmluvy;
- p. dvanásťnásobku mesačného paušálu za Služby podpory prevádzky v zmysle článku 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy v čase, keď Poskytovateľ odmietol uzatvoriť dodatok k tejto Servisnej zmluve v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy, resp. ak nedošlo k uzatvoreniu dodatku k tejto Servisnej zmluve v lehote podľa čl. 9 bod 9.2 tejto Servisnej zmluvy z dôvodu neposkytnutia potrebnej súčinnosti zo strany Poskytovateľa.

8.2 V prípade omeškania so splnením peňažného záväzku je veriteľ oprávnený fakturovať dlžníkovi úrok z omeškania vo výške podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, ako aj paušálnu náhradu nákladov

spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).

- 8.3 Zmluvná pokuta, úrok z omeškania alebo paušálna náhrada nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka sú splatné do 30 dní od ich vyčíslenia a doručenia faktúry na ich úhradu zmluvnej strane, ktorá má povinnosť zmluvnú pokutu, úrok z omeškania alebo paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zmysle § 369c ods. 1 Obchodného zákonníka zaplatiť, a to na základe faktúry vystavenej dotknutou (oprávnenou) zmluvnou stranou, ak sa nedohodnú Zmluvné strany písomne inak.
- 8.4 Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Objednávateľ má popri zmluvnej pokute i právo na náhradu škody, a to vo výške presahujúcej príslušnú zmluvnú pokutu v zmysle tejto Servisnej zmluvy.
- 8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že škoda vo výške 100 % Celkovej ceny za predmet zmluvy podľa prílohy č. 8 tejto Servisnej zmluvy je maximálnou škodou, ktorú je možné ako dôsledok porušenia povinností v súvislosti s touto Servisnou zmluvou predvídať a/alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú v čase podpísania tejto Servisnej zmluvy zmluvným stranám známe alebo by mali byť známe pri obvyklej starostlivosti.
- 8.6 Pre zamedzenie pochybností právo Objednávateľa požadovať zmluvnú pokutu, nie je žiadnym spôsobom dotknuté uplatnením nároku na zľavu z ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle čl. 3 bod 3.7 tejto Servisnej zmluvy.

9. Ukončenie Servisnej zmluvy

- 9.1 Táto Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 60 (šesťdesiat) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti v zmysle čl. 13 bod 13.6 tejto Servisnej zmluvy s tým, že Objednávateľ je oprávnený najskôr 9 (deväť) mesiacov a najneskôr 6 (šesť) mesiacov pred uplynutím tejto doby písomne vyzvať Poskytovateľa na uzatvorenie dodatku k tejto Servisnej zmluve, predmetom ktorého bude predĺženie tejto Servisnej zmluvy najviac o ďalších 60 (šesťdesiat) mesiacov, **teda rozšírenie poskytovanie Služieb podpory prevádzky najviac o 60 (šesťdesiat) mesiacov a Služieb rozvoja najviac o 5.000 MD**, a to za podmienok v zmysle bodov 9.2 a 9.3 tohto článku Servisnej zmluvy (ďalej aj len „**opcia**“). Pre zamedzenie pochybností, Objednávateľ vo výzve uvedie rozsah, na ktorý si uplatňuje opciu, teda počet mesiacov (pri obmedzení podľa predchádzajúcej vety), o ktorý požaduje predĺženie zmluvy, **pričom každým 12 (dvanástim) mesiacom predĺženia Servisnej zmluvy zodpovedá 12 (dvanásť) mesiacov poskytovania Služieb podpory prevádzky a 1.000 MD poskytovania Služieb rozvoja**, a je oprávnený uplatniť opciu len raz počas trvania tejto Servisnej zmluvy.
- 9.2 Ak Objednávateľ uplatní opciu, je Poskytovateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi všetku súčinnosť, ktorú je od neho možné spravodlivo požadovať, aby Zmluvné strany uzatvorili dodatok k tejto Servisnej zmluve v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia výzvy Objednávateľa, prostredníctvom ktorej došlo k uplatneniu opcie. S výnimkou uplatneného práva Poskytovateľa na úpravu ceny za Služby v zmysle bodu 9.3 tohto článku Servisnej zmluvy, nie je Objednávateľ povinný akceptovať

akúkoľvek inú Poskytovateľom navrhovanú úpravu zmluvných podmienok v rámci dodatku; rovnako ani Poskytovateľ nie je povinný akceptovať akúkoľvek inú zmenu zmluvných podmienok navrhovanú Objednávateľom ako úpravu doby trvania zmluvy v rozsahu podľa bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy (a s tým súvisiacu úpravu dotknutých ustanovení tejto Servisnej zmluvy).

- 9.3 V prípade uplatnenia opcie Objednávateľom je Poskytovateľ oprávnený požadovať navýšenie mesačnej paušálnej ceny za Služby podpory prevádzky v zmysle čl. 3 bod 3.1 písm. a. tejto Servisnej zmluvy ako aj navýšenie jednotkovej ceny za MD pracovníka Poskytovateľa v rámci Služieb rozvoja v zmysle čl. 3 bod 3.1 písm. b. tejto Servisnej zmluvy, a to až o 10 % (slovom desať percent), najviac však o súčet miery ročnej inflácie zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky za predchádzajúce dva kalendárne roky.
- 9.4 Túto Servisnú zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby v zmysle bodu 9.1 tohto článku Servisnej zmluvy:
- a. kedykoľvek písomnou dohodou Zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v takejto dohode;
 - b. výpoveďou za podmienok stanovených v bode 9.5 až 9.7 tohto článku Servisnej zmluvy;
 - c. odstúpením od Servisnej zmluvy za podmienok stanovených v bodoch 9.8 a nasl. tohto článku Servisnej zmluvy.
- 9.5 Ak nie je ďalej v tejto Servisnej zmluve uvedené inak, Objednávateľ je oprávnený Servisnú zmluvu písomne vypovedať s výpovednou lehotou 3 (tri) mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi, a to výlučne z nasledovných dôvodov:
- a. ak Poskytovateľ poruší túto Servisnú zmluvu podstatným spôsobom alebo
 - b. ak Poskytovateľ opakovane (viac ako 3x (trikrát) počas obdobia dvoch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov) poruší Servisnú zmluvu iným akom podstatným spôsobom.
- 9.6 Objednávateľ je oprávnený túto Servisnú zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu, a to s výpovednou lehotou 6 (šesť) mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Poskytovateľovi.
- 9.7 V prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy výpoveďou, pravidlá ohľadom vysporiadania plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, v zmysle bodu 9.12 tohto článku Servisnej zmluvy sa použijú rovnako.
- 9.8 Každá zo Zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Servisnej zmluvy v prípade, ak jej takéto právo vyplýva zo zákona alebo tejto Servisnej zmluvy, a to výlučne z dôvodov a za podmienok stanovených v príslušnom zákone (napr. § 19 Zákona o verejnom obstarávaní, § 15 ods. 1 Zákona o registri partnerov verejného sektora, podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka) alebo výslovne uvedených nižšie v tejto Servisnej zmluve.
- 9.9 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Poskytovateľom sa považuje najmä, ak:
- a. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s neutralizáciou Kritického incidentu o viac ako dvojnásobok príslušnej Doby neutralizácie incidentu alebo neutralizáciou Závažného incidentu o viac ako trojnásobok príslušnej Doby neutralizácie incidentu,

- b. sa v období kalendárneho mesiaca vyskytnú viac ako 3 (tri) Kritické incidenty, s ktorých výskytom je spojené právo Objednávateľa na zľavu z ceny v zmysle čl. 3 bod 3.7 tejto Servisnej zmluvy,
- c. je Poskytovateľ z dôvodov výlučne na jeho strane v omeškaní s plnením objednávky v zmysle čl. 3 bod 3.1 Prílohy č. 1 tejto Servisnej zmluvy (čl. 3 bod 3.9 písm. a. Servisnej zmluvy) o viac ako 30 (tridsať) dní,
- d. Poskytovateľ poruší povinnosť v zmysle čl. 10 bod 10.5 tejto Servisnej zmluvy, teda ak na plnení tejto Servisnej zmluvy bude participovať Subdodávateľ alebo subdodávateľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorému vznikla v dôsledku participácie na plnení tejto Servisnej zmluvy povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „Register“), pričom tento si túto povinnosť riadne a včas nesplnil alebo bol z Registra vymazaný,
- e. Poskytovateľ poruší, resp. nesplní povinnosť v zmysle čl. 4 bod 4.6 písm. h. a i. tejto Servisnej zmluvy,
- f. Poskytovateľ postúpi alebo založí pohľadávku z tejto Servisnej zmluvy voči Objednávateľovi v rozpore s čl. 4 bod 4.8 tejto Servisnej zmluvy.

9.10 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Servisnej zmluvy aj v prípade, ak:

- a. sa Poskytovateľ stane spoločnosťou v kríze,
- b. Poskytovateľ vstúpi do likvidácie,
- c. sa proti Poskytovateľovi začne exekučné konanie,
- d. komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca,
- e. Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a podľa Objednávateľa sa tým zhorší vymožitelnosť práv a povinností zo Servisnej zmluvy,
- f. Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov pre účasť na verejnom obstarávaní,
- g. dôjde k nahradeniu Poskytovateľa ako pôvodného Zhotoviteľa novým Zhotoviteľom podľa článku 18 bod 18.11 Zmluvy o dielo.

9.11 Za podstatné porušenie Servisnej zmluvy Objednávateľom sa považuje, ak je Objednávateľ v omeškaní s platením svojich peňažných záväzkov a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než 30 (tridsať) dní.

9.12 Odstúpením od Servisnej zmluvy niektorou zo Zmluvných strán sa Servisná zmluva zrušuje ku dňu doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy si Zmluvné strany ponechajú doposiaľ poskytnuté plnenia, vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve a jej prílohách a úhrady za ne. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku Servisnej zmluvy, pripraví Poskytovateľ ich inventarizáciu a Objednávateľ bude oprávnený, ale nie povinný, ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny plnenia zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody Zmluvných strán.

- 9.13 Ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy Objednávateľom odstúpením z dôvodov podľa bodov 9.9. a 9.10. tohto článku Servisnej zmluvy alebo výpoveďou z dôvodov podľa bodu 9.5. tohto článku Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ bez nároku na odmenu, ako aj akýchkoľvek výdavkov a nákladov, povinný po dobu, kým Objednávateľ v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky nezabezpečí nového poskytovateľa Služieb, maximálne však po dobu 6 (šiestich) mesiacov, poskytovať Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa, a to vo forme odstraňovania Kritických incidentov a Závažných incidentov, ako aj odovzdať Objednávateľovi všetky potrebné informácie a dokumenty v súvislosti s dodaným plnením podľa Servisnej zmluvy tak, aby nedošlo k vzniku škody. Súčinnosť pri prevádzke IS Objednávateľa vo forme odstraňovania Kritických incidentov a Závažných incidentov podľa predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný poskytnúť v lehotách ustanovených touto Servisnou zmluvou pre odstraňovanie príslušnej kategórie Incidentov predĺžených na dvojnásobok.
- 9.14 Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že Poskytovateľ je povinný v lehotách stanovených Objednávateľom, ktoré nemôžu byť kratšie ako 3 (tri) pracovné dni, poskytnúť Objednávateľovi bez nároku na akúkoľvek odmenu a/alebo náhradu nákladov všetku súčinnosť, ktorú bude po ňom Objednávateľ odôvodnene požadovať za účelom plynulej zmeny, resp. nahradenia poskytovateľa Služieb pre IS OR, najmä, ale nie len v podobe poskytnutia potrebných informácií a vysvetlení, a to:
- a. po dobu posledných (6) šiestich mesiacov pred plánovaným ukončením tejto Servisnej zmluvy uplynutím času v zmysle čl. 9 bod 9.1 tejto Servisnej zmluvy alebo
 - b. po dobu 3 (troch) mesiacov, od kedy Objednávateľ zabezpečí nového poskytovateľa Služieb pre IS OR, v prípade ak dôjde k ukončeniu tejto Servisnej zmluvy odstúpením od nej zo strany Objednávateľa z dôvodov podľa bodov 9.9. a 9.10. tohto článku Servisnej zmluvy alebo výpoveďou podľa bodu 9.5 tohto článku Servisnej zmluvy.
- 9.15 Ak nedôjde k uplatneniu opcie v súlade s týmto článkom Servisnej zmluvy a zároveň nie je uzatvorená nová Servisná zmluva na IS Objednávateľa, je Poskytovateľ na základe písomnej žiadosti Objednávateľa uzatvoriť s ním dodatok k tejto Servisnej zmluve, ktorým sa predĺži jej trvanie najdlhšie o 6 mesiacov.
- 9.16 Zánik tejto Servisnej zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas existencie Servisnej zmluvy a podľa svojej povahy majú trvať naďalej, predovšetkým na záväzky súvisiace s bezpečnosťou a ochranou informácií, ako ani na záväzky poskytovania súčinnosti v zmysle bodov 9.13 a 9.14 tohto článku Servisnej zmluvy a dojednania Zmluvných strán vo vzťahu k zmluvným pokutám pre prípad omeškania a/alebo neposkytnutia súčinnosti Poskytovateľom v zmysle vyššie cit. ustanovení Servisnej zmluvy.

10. Subdodávatelia a kľúčoví experti

- 10.1 Poskytovateľ je oprávnený plniť túto Servisnú zmluvu aj prostredníctvom tretích subjektov (ďalej len „**Subdodávateľ**“), pričom Poskytovateľ bez obmedzenia zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere Subdodávateľa, ako aj za služby vykonané a zabezpečené na základe zmluvy o subdodávke.

- 10.2 Zoznam všetkých známych Subdodávateľov v čase uzatvorenia tejto Servisnej zmluvy, vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za Subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia, je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy.
- 10.3 Akákoľvek zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa podlieha schváleniu Objednávateľa, ktorý takýto súhlas bez závažného dôvodu neodoprie. O súhlas v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný požiadať Objednávateľa najneskôr 14 (štrnásť) dní pred plánovaným použitím nového Subdodávateľa.
- 10.4 Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o Subdodávateľovi uvedenom v Prílohe č. 9 tejto Servisnej zmluvy, resp. zmenenom/ doplnenom podľa bodu 10.3 tejto Servisnej zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) dní, odkedy k zmene údajov došlo.
- 10.5 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby jeho Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorým v súvislosti s touto Servisnou zmluvou vznikla povinnosť zápisu do Registra boli riadne, včas a po celú dobu trvania tejto Servisnej zmluvy zapísaný do Registra.
- 10.6 Za účelom kontroly plnenia povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy je Poskytovateľ povinný kedykoľvek na výzvu Objednávateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) pracovných dní, predložiť Objednávateľovi zoznam všetkých subdodávateľov v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorí napĺňajú definčné znaky partnera verejného sektora v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 a § 2 ods. 2 Zákona o registra partnerov verejného sektora, v dôsledku ich participácie na plnení tejto Zmluvy (ďalej len „**Zoznam**“) a všetky zmluvy so subdodávateľmi identifikovanými v Prílohe č. 3 tejto Servisnej zmluvy, resp. neskôr písomne oznámenými v zmysle bodu 10.3 tohto článku Servisnej zmluvy, ktorých neuvedie v Zozname. Za úplnosť a pravdivosť poskytnutých údajov nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.
- 10.7 V prípade ak Poskytovateľ poruší povinnosť podľa bodu 10.5 tohto článku Servisnej zmluvy, a teda bude táto Servisná zmluva plnená (resp. budú na jej plnení participovať) subdodávateľmi, ktorí si riadne nesplnili svoju zákonnú povinnosť zápisu do Registra (resp. jeho udržiavania), má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu od Poskytovateľa vo výške 100.000,- € (slovom stotisíc eur), a to za každého Subdodávateľa a subdodávateľa v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) bod 7 Zákona o registri partnerov verejného sektora, ktorý sa riadne a včas nezapíše do Registra, resp. bude z Registra vymazaný.
- 10.8 V prípade omeškania Poskytovateľa so splnením povinnosti v zmysle bodu 10.6 tohto článku Servisnej zmluvy má Objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- € (slovom tisíc eur), a to za každý aj začatý deň omeškania.
- 10.9 Poskytovateľ je povinný na plnenie tejto Servisnej zmluvy použiť expertov, prostredníctvom ktorých preukazoval splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní a ktorí splnili podmienky účasti určené Objednávateľom podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to počas doby trvania Servisnej zmluvy. Zoznam expertov podľa predchádzajúcej vety tvorí ako Príloha č. 10

neoddeliteľnú súčasť tejto Servisnej zmluvy, pričom Poskytovateľ je povinný tento zoznam aktualizovať, a to po predchádzajúcom schválení zmeny experta zo strany Objednávateľa v zmysle nasledujúceho bodu tohto článku Servisnej zmluvy. Aktuálny zoznam expertov je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi elektronicky bezodkladne po schválení zmeny.

- 10.10 Poskytovateľ je povinný vyžiadať si vopred písomný súhlas Objednávateľa, týkajúci sa zmeny expertov, ktorých používa na realizáciu tejto Servisnej zmluvy. V prípade, ak niektorý z expertov ukončí spoluprácu s Poskytovateľom, v prípade úmrtia experta alebo v inom relevantnom prípade, ktorý zabraňuje expertovi riadne vykonávať plnenie tejto Servisnej zmluvy, je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude mať na realizáciu plnenia k dispozícii minimálne taký počet expertov, aký bol stanovený v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Pri zmene experta, musí tento expert spĺňať minimálne požiadavky stanovené Objednávateľom v rámci podmienok účasti na verejnom obstarávaní k predmetu tejto Servisnej zmluvy. Žiadosť o písomný súhlas pri zmene experta predloží Poskytovateľ v písomnej forme spolu s dokladmi preukazujúcimi splnenie predmetných minimálnych požiadaviek na expertov pred ich nástupom na výkon činností podľa tejto Servisnej zmluvy. Po kladnom stanovisku Objednávateľa môže príslušný expert začať vykonávať príslušné činnosti v rámci plnenia tejto Servisnej zmluvy.
- 10.11 Pre zamedzenie pochybností, v prípade aktualizácie Prílohy č. 9, t. j. zmena údajov o Subdodávateľoch, resp. zmena a/alebo doplnenie Subdodávateľa, ako ani v prípade aktualizácie Prílohy č. 10, t. j. zmena údajov o kľúčových expertoch, resp. zmena a/alebo doplnenie kľúčového experta, nie je potrebné vyhotoviť dodatok k tejto Servisnej zmluve.

11. Oznamovanie a vzájomná komunikácia Zmluvných strán

- 11.1 Ak nie je v tejto Servisnej zmluve výslovne uvedené inak, pravidlá komunikácie Zmluvných strán v zmysle čl. 20 Zmluvy o dielo sa použijú rovnako s tým, že na Oprávnené osoby podľa tejto Servisnej zmluvy sa vzťahujú ustanovenia o Projektových manažéroch Zmluvných strán v Zmluve o dielo.
- 11.2 Každá zmluvná strana je povinná predložiť zoznam jej Oprávnených osôb, ktorý okrem identifikačných a kontaktných údajov obsahuje aj rozsah oprávnení konkrétnej Oprávnenej osoby, a to do 5 (piatich) dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Servisnej zmluvy.
- 11.3 Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu svojich kontaktných údajov, ako aj zmenu v zozname Oprávnených osôb v zmysle bodu 11.2 tohto článku Servisnej zmluvy, a to bez potreby uzatvorenia dodatku k tejto Servisnej zmluve.

12. Ostatné dojednania

- 12.1 Poskytovateľ bude poskytovať Služby podľa tejto Servisnej zmluvy v sídle Objednávateľa, v mieste umiestnenia infraštruktúry vládneho cloudu alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.2 Objednávateľ odovzdá bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto Servisnej zmluvy Poskytovateľovi výlučnú kontrolu nad funkčným vývojovým a produkčným prostredím IS Objednávateľa, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to na základe písomného preberacieho protokolu.
- 12.3 Poskytovateľ je povinný po celý čas trvania tejto Servisnej zmluvy umožniť Objednávateľovi prístup na verziu vývojovej časti IS Objednávateľa určenú len na čítanie („read only“), z ktorej nie je možné vstupovať do žiadneho z prostredí IS Objednávateľa.
- 12.4 Súčasne s dodaním Komponentu je Poskytovateľ povinný dodať Objednávateľovi i Dokumentáciu v rovnakom rozsahu, ako podľa Zmluvy o dielo pri dodaní Programového vybavenia a Diela ako celku, ako aj splniť povinnosti v zmysle bodov 5.13. až 5.20. Zmluvy o dielo.
- 12.5 Poskytovateľ je povinný pri ukončení tejto Servisnej zmluvy odovzdať Objednávateľovi funkčné vývojové a produkčné prostredie, vrátane úplného aktuálneho zdrojového kódu, a to v takom rozsahu, ako to vyplýva z bodov 5.15. až 5.20. Zmluvy o dielo.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1 Súvisiace práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené touto Servisnou zmluvou sa riadia ustanoveniami Zmluvy o dielo, ktoré svojou povahou alebo obsahom neodporujú tejto Servisnej zmluve, predovšetkým čl. 2 bod 2.5 Zmluvy o dielo, úpravou otázok rozsahu a formy dokumentácie odovzdávanej s Komponentmi, úpravou okolností vylučujúcich zodpovednosť, príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.
- 13.2 Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení Servisnej zmluvy (alebo jeho časť) je neplatné alebo neúčinné, takáto neplatnosť alebo neúčinnosť nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Servisnej zmluvy (alebo zostávajúcej časti dotknutého ustanovenia), alebo samotnej Servisnej zmluvy, pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V takomto prípade sa Zmluvné strany zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť takéto ustanovenie (jeho časť) novým ustanovením, ktoré sa čo najviac priblíži k účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia (alebo jeho časti), ktorý v čase uzavretia tejto Servisnej zmluvy jej Zmluvné strany sledovali. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto Servisnej zmluvy je nevykonateľné.
- 13.3 Akékoľvek prípadné spory, ktoré vzniknú v súvislosti s touto Servisnou zmluvou, resp. v súvislosti s plnením záväzkov z tejto Servisnej zmluvy vyplývajúcich, sa Zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne spoločným rokovaním a formou mimosúdnej dohody. Ak sa takýto spor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán v primeranej lehote v dĺžke najmenej 90

(deväťdesiat) dní odo dňa vzniku sporu, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na príslušný súd v Slovenskej republike, aby o tomto spore konal a rozhodol.

- 13.4 S výnimkami uvedenými v tejto Servisnej zmluve je túto Servisnú zmluvu možné meniť a/alebo doplňať výlučne formou písomných a vzostupne očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, a to za dodržania podmienok stanovených v § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 13.5 Servisná zmluva sa vyhotovuje v 6 (šiestich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ dostane 4 (štyri) a Poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 13.6 Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s § 5a zákona 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, nie však skôr ako v deň nasledujúci po podpise Záverečného akceptačného protokolu podľa bodu 5.26 Zmluvy o dielo.
- 13.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Servisnú zmluvu uzatvárajú na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, Servisnú zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju v omyle, ani pod nátlakom a ani za nápadne nevýhodných podmienok, Servisnú zmluvu si prečítali, obsahu porozumeli a na znak súhlasu s obsahom Servisnej zmluvy ju vlastnoručne podpísali.
- 13.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
- a. Príloha č. 1 – Parametre a podmienky poskytovania Služieb;
 - b. Príloha č. 2 – Formulár Požiadavka na zmenu;
 - c. Príloha č. 3 – Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov;
 - d. Príloha č. 4a – Formulár Cenová kalkulácia;
 - e. Príloha č. 4b – Formulár Objednávka na realizáciu zmeny;
 - f. Príloha č. 5 – Formulár Plán realizácie zmeny;
 - g. Príloha č. 6 – Formulár Akceptačný protokol;
 - h. Príloha č. 7 – Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky;
 - i. Príloha č. 8 – Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky;
 - j. Príloha č. 9 – Zoznam subdodávateľov;
 - k. Príloha č. 10 – Zoznam expertov;
 - l. Príloha č. 11 – JIRA;
 - m. Príloha č. 12 – Bezpečnostné požiadavky.

Za Objednávateľa:
V Bratislave dňa

Za Poskytovateľa:
V Bratislave dňa 17.04.2023

.....

generálny tajomník
služobného úradu

... ..

Ing. Miroslav Strečanský
predseda predstavenstva
JUMP soft a.s.

.....

Ing. Juraj Ondriš
podpredseda predstavenstva
JUMP soft a.s.

Príloha č. 1

Parametre a podmienky poskytovania Služieb

1. Charakteristika IS OR

Informačný systém Obchodného registra je vytvorený na základe Zmluvy o dielo a slúži na registráciu údajov o podnikateľských subjektoch, podnikajúcich na území Slovenskej republiky a EHP v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych noriem. S ohľadom na požadovanú dostupnosť údajov pre široké spektrum rôznych subjektov ako aj s ohľadom na umožnenie zápisu údajov resp. zápisu zmien údajov o subjektoch v IS OR nad rámec bežného pracovného času považuje Objednávateľ IS OR za Kritický informačný systém a v zmysle štandardov, definovaných pre budovanie a prevádzkovanie informačných systémov verejnej správy (ISVS), požaduje aj zabezpečenie poskytovania služieb podpory prevádzky a rozvoja IS OR v súlade s uvedenými štandardmi.

2. Služby podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky IS OR v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami, vrátane riešenia Incidentov.

Rozšírený popis Služby:

- a) odstraňovanie Incidentov, resp. poskytnutie dočasného náhradného riešenia pri ich riešení,
- b) poskytnutie služieb v súvislosti s posudzovaním a riešením Incidentov IS OR, ktoré boli spôsobené nesprávnym fungovaním IS OR,
- c) pravidelná kontrola funkčnosti IS OR a jeho častí (monitorovanie systému),
- d) pravidelná kontrola nastavenia IS OR podľa posledného odsúhlaseného stavu konfigurácie IS OR,
- e) profylaktické práce v rozsahu definovanom prevádzkovou dokumentáciou IS OR,
- f) kontrola a vyhodnocovanie záznamov z aplikačných logov,
- g) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vhodné úpravy a zmeny IS OR,
- h) proaktívne upozorňovanie Objednávateľa Poskytovateľom na vzniknuté Incidenty, ako aj stavy IS OR, pri ktorých môže dôjsť, resp. ktoré môžu viesť k vzniku Incidentov,
- i) drobné požiadavky na zmenu v rozsahu maximálne 10 MD mesačne.

2.1 Zoznam činností vykonávaných v rámci Služieb podpory prevádzky

Služby podpory prevádzky zahŕňajú nasledovné činnosti:

- a) riadenie a poskytovanie servisných služieb a činností Helpdesku, prostredníctvom JIRA
- b) zber a vedenie evidencie a štatistiky nahlásených Incidentov,
- c) prevádzka hot-line a strediska Helpdesku za účelom garantovania parametrov SLA,
- d) identifikácia Incidentu, jeho analýza a samotné riešenie/neutralizácia;
 - i. analýza a poskytovanie súčinnosti pri riešení incidentu – t.j. podpora poskytnutá Objednávateľovi pri neutralizácii identifikovateľného Incidentu; Poskytnutie podpory a odporúčaní na predchádzanie Incidentom pre prevádzkové účely v rozsahu IS OR,
 - ii. neutralizácia incidentu - odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie IS Objednávateľa formou náhradného (dočasného) riešenia, za ktoré sa považuje riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb a plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa je v porovnaní s

- dokumentáciou k IS Objednávateľa (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie, podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1,
- iii. trvalé vyriešenie incidentu - riešenie, pri ktorom funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle dokumentácie IS Objednávateľa bola plne obnovená v súlade s dokumentáciou k IS Objednávateľa (vrátane detailnej funkčnej špecifikácie) podľa ÚSP uvedenej v ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1.
- e) poskytovanie konzultácií o Incidentoch,
 - f) poskytovanie mailového/telefonického Helpdesku,
 - g) projektové riadenie servisných činností a metodická podpora/školenie úrovne L1,
 - h) riešenie eskalácií,
 - i) poskytovanie logových záznamov, reportov a hlásení
 - j) podpora a konzultácie správcov systému pri neštandardnom správaní sa IS Objednávateľa, pri údržbe databáz a aplikačných serverov, pri výpadku aplikačných serverov spôsobených aplikáciou,
 - k) profylaktika aplikačnej vrstvy – tieto činnosti sú realizované pravidelne na mesačnej báze a zahŕňajú nasledovné:
 - a. pravidelná kontrola funkčnosti aplikácie, softvérového vybavenia,
 - b. pravidelná kontrola parametrov systému definovaných v akceptačných a výkonnostných testoch,
 - c. kontrola a vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov, aplikačných logov,
 - d. kontrola prostredia, v ktorom beží IS Objednávateľa,
 - e. udržiavanie dokumentácie po každej zmene aplikácie alebo konfigurácie IS v rozsahu podpory v aktuálnosti – inštaláčnej, prevádzkovej, administrátorskej a užívateľskej,
 - l) reportovanie zamerané na spracovávanie požadovaných reportov o Incidentoch a operatívnych informácií o ich riešení.

2.2 Helpdesk

Na hlásenie incidentov zo strany Objednávateľa bude Poskytovateľ prevádzkovať Helpdesk, ktorý bude poskytovať službu tímu druhoúrovňovej podpory (L2) , ktorá pozostáva z nasledujúcich činností:

- a) Identifikácia Incidentu – poskytnutie pomoci Objednávateľovi s cieľom identifikovať príčinu daného Incidentu v rozsahu podporovaného IS Objednávateľa,
- b) Poskytovanie informácií o stave riešenia požiadaviek prostredníctvom on-line vzdialeného prístupu oprávnených osôb Objednávateľa do JIRA.

2.3 Postup pri riešení incidentov/požiadaviek

1. Oprávnená osoba Objednávateľa hlási incident/požiadavku najmä v JIRA na adrese: XXX , v prípade nedostupnosti systému e-mailom na adresu: XXX a/alebo telefonicky na XXX. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje incident podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento incident v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Oprávnená osoba Objednávateľa oznámená v súlade s postupom uvedeným v Servisnej zmluve. Každé hlásenie prijaté akýmkoľvek spôsobom sa zaeviduje v JIRA. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/incidentu. Informačný systém eviduje minimálne: čas odoslania hlásenia a oprávnenú osobu, kritickosť, čas prijatia hlásenia oprávnenou osobou Poskytovateľa, čas pridelenia riešiteľovi, čas zahájenia riešenia a čas vyriešenia požiadavky alebo Incidentu. Akákoľvek budúca

komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Incidentu. Všetky záznamy, prílohy a komunikácia Oprávnených osôb Poskytovateľa a Objednávateľa sú evidované najmä v JIRA dostupnom on-line. Systém vyhodnocuje i čas spracovania udalostí a hlásení, pre účely Servisnej zmluvy.

2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Incident a začne ich prešetrovanie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrovania a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrovania bude pokračovať riešenie Incidentu.
3. Incident bude riešený na základe priority určenej dohodou a definíciou kritickosti Oprávnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených Incidentov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom – záznamom v JIRA.
4. Po vykonaní prác podpory (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa **Oprávnené osoby** potvrdia poskytnutie a funkčnosť riešenia v JIRA.
5. Všetky vyriešené požiadavky /Incidenty Objednávateľa musia byť potvrdené a ich vyriešenie musí byť zaevidované v JIRA. Splnenie požiadavky/Incidentu bude potvrdené v rozsahu ich riešenia Oprávnenou osobou Objednávateľa. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Incidentu najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Akceptovanie riešenia požiadavky/Incidentu bude zaevidované priamo v JIRA. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/Incidentu neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie v JIRA. Ak Objednávateľ bez závažného dôvodu neakceptuje vyriešenie požiadavky/Incidentu a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Incidentu ani do 5 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Incidentu za akceptované a JIRA vykoná mailovú notifikáciu.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň Incidentu, doba neutralizácie Závažného incidentu a Nekritického incidentu sa predlžuje o dobu riešenia Kritického incidentu, maximálne však o dobu neutralizácie Kritického incidentu definovaného príslušnou USP podľa ods. 2.4. tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy. Doba neutralizácie Kritického incidentu nie je ovplyvňovaná počtom otvorených Kritických incidentov.

2.4 Parametre kvality poskytovanej služby

Parametre kvality poskytovaných služieb sú pre IS OR ako Kritický informačný systém definované v štandardoch budovania ISVS. Čas pre určenie Reakčnej doby Poskytovateľa, Doby neutralizácie incidentu a Doby trvalého vyriešenia sa vždy meria od momentu, kedy je Incident zaznamenaný do JIRA alebo v prípade nedostupnosti JIRA od momentu nahlásenia Incidentu alternatívnym spôsobom v zmysle ods. 2.3. bod 1 tohto článku Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, t. j. od momentu doručenia hlásenia Incidentu emailom alebo nahlásením Incidentu telefonicky.

Dostupnosť služieb IS OR:

Požadovaná dostupnosť IS OR je 99,5%

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny podpory	12 hod.	7:00 – 19:00 hod, 5 dní v týždni
Servisné okno	8 hod.	Maximálne 1 krát za 2 mesiace v termínoch vopred odsúhlasených Objednávateľom

Tabuľka č. 1

Úroveň spracovania požiadaviek - ÚSP:

Pracovné hodiny Služieb podpory prevádzky Poskytovateľa sú počas všetkých pracovných dní v roku v rozmedzí < 7:00; 19:00> (t.j. 12x5)

Úrovně spracovania požiadaviek

Kategória incidentu	Doby	Čas
Kritický	Reakčná doba	1 hodina
	Doba neutralizácie incidentu	4 hodiny
	Doba trvalého vyriešenia	40 hodín
Závažný	Reakčná doba	8 hodín
	Doba neutralizácie incidentu	24 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	120 hodín
Nekritický	Reakčná doba	24 hodín
	Doba neutralizácie incidentu	72 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	240 hodín

Zľava z ceny

Výška zľavy	Hodnota incidentov (x)
5 %	$x > 20$
10 %	$x > 40$
15 %	$x > 60$
20 %	$x > 80$
25 %	$x > 100$
30 %	$x > 120$
35 %	$x > 140$
40 %	$x > 160$
45 %	$x > 180$
50 %	$x > 200$

Tabuľka č. 3

Hodnota incidentov („x“) v Tabuľke č. 3 sa vypočíta podľa vzorca:

$$x = [\text{počet kritických incidentov} \times 5] + [\text{počet závažných incidentov} \times 3]$$

Výška zľavy závisí od počtu Incidentov, ktoré sa v danom kalendárnom mesiaci vyskytli, pričom do počtu Incidentov určujúcich výšku zľavy z ceny sa nezapočítavajú Incidenty, ktoré vznikli:

- následkom okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka,
- nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou IS Objednávateľa (HW komponentov, Komponentov SW komponentu, SW produktov 3. strany) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa alebo
- nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa
- výpadkom, resp. nedostupnosťou **vládneho cloudu**, ktoré tvorí HW a platformovú infraštruktúru IS Objednávateľa, ak táto preukázateľne nie je spôsobená zásahom a/alebo iným úkonom zo strany Poskytovateľa.

Drobné požiadavky na zmenu (najmä ak ich realizácia neznesie odklad spôsobený dodržaním predpísaného administratívneho postupu objednávaní a schvaľovania) sú po odsúhlasení zo strany oprávnenej osoby Objednávateľa v rozsahu jednotlivkej zmeny s náročnosťou do 3 MD a celkovým rozsahom v rámci kalendárneho mesiaca do 10 MD zahrnuté v paušálnej mesačnej odmene Poskytovateľa v rámci činností prevádzky IS OR a ich čerpanie je zo strany Poskytovateľa vykazované Objednávateľovi v rámci mesačných výkazov vykonaných činností. Objednávateľ má právo prenosu nevyčerpanej časti požiadaviek na zmenu, ktoré sú zahrnuté v mesačných paušáloch, z mesiaca na mesiac v rámci kalendárneho roka. Na požiadavky na zmeny nad vyššie uvedený rámec sa vzťahuje povinnosť ich plánovania a objednávaní v súlade s postupom popísaným v čl. 3 tejto Prílohy č. 1.

2.5 Akceptčné konanie

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby podpory prevádzky sústavne počas trvania Servisnej zmluvy, pričom akceptácia tohto plnenia je vykonaná na mesačnej báze po uplynutí každého kalendárneho mesiaca. Fakturácia je vykonávaná mesačne, pričom prílohou faktúry je Objednávateľom akceptovaný report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky obsahujúci štatistiku (prehľad) a parametre poskytnutých služieb, minimálne v rozsahu podľa ods. 2.3. bod 1 tejto Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy.

Report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky sa považuje za akceptovaný dňom jeho podpísania Objednávateľom. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísať report (výkaz) o vykonaných Službách podpory prevádzky iba písomne s uvedením dôvodov. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa doručenia reportu (výkazu) o vykonaných Službách podpory prevádzky Objednávateľovi. Ak v uvedenej lehote Objednávateľ report (výkaz) ani nepodpíše, ani neodmietne podpísať s uvedením dôvodov, platí nevyvrátiteľná domnienka, že report (výkaz) sa považuje za podpísaný Objednávateľom a teda akceptovaný.

Ak Objednávateľ report (výkaz) odmietne podpísať s uvedením dôvodov, je Poskytovateľ povinný report (výkaz) doplniť, opraviť, alebo inak odstrániť dôvody, pre ktoré nebol podpísaný, alebo poskytnúť vysvetlenie, prečo neboli dané dôvody nepodpísania reportu (výkazu) Objednávateľom. Následne sú Zmluvné strany povinné vo vzájomnej súčinnosti postupovať tak, aby report (výkaz) bol vyhotovený a predložený v súlade s touto Servisnou zmluvou a čo najskôr boli splnené podmienky na jeho podpísanie, a teda akceptovanie, Objednávateľom.

Report o profylaktických činnostiach

Pri reportovaní profylaktických činností bude záznam obsahovať minimálne nasledovné položky: Identifikácia komponentu prípadne funkčnej časti IS OR, na ktorom sa profylaktické činnosti vykonávali.

Popis činností, ktoré sa vykonali:

- časový interval, kedy a akým spôsobom sa zásah vykonával,
- popis činnosti.

Report profylaktických činností predstavuje prehľad paušálnych činností vykonaných v príslušnom období a nie je predmetom schvaľovania ani hodnotenia úrovne poskytovania služieb.

3. Služby rozvoja

Služby rozvoja zahŕňajú zmeny funkčnosti IS OR, ktoré vyplývajú z legislatívnych zmien alebo z novo vzniknutých potrieb Objednávateľa, zmeny funkčnosti, konfigurácie a nastavení IS OR, ktoré sú vynútené novými zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa a aktualizácia príslušnej dokumentácie k IS Objednávateľa na základe týchto zmien.

3.1 Postup objednania Služby rozvoja

Proces objednania Služby rozvoja sa začína vytvorením Požiadavky na zmenu a jej predložením Poskytovateľovi. Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť len Oprávnená osoba Objednávateľa. Jednotný formulár Požiadavky na zmenu je uvedený v Prílohe č. 2 – Formulár požiadavky na zmenu.

Na základe Požiadavky na zmenu Poskytovateľ vypracuje záväzný rozpočet realizácie zmeny vo forme Cenovej kalkulácie, ktorej prílohou bude:

- zoznam pozícií potrebných pre realizáciu zmeny aj s výškou ich alokácie v jednotlivých fázach realizácie zmeny (Analýza a dizajn, implementácia a testovanie, vrátane akceptačného a regresného testovania, nasadenie a post-implementačná podpora),
- vlastná cenová kalkulácia –
 - v prípade požiadavky na zmenu v menšom rozsahu bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
 - v prípade komplexnej požiadavky na zmenu bude najprv predložená cenová kalkulácia na analýzu zmeny, následne po odsúhlasení oprávnenými osobami a vykonaní analýzy bude predložená cenová kalkulácia na realizáciu zmeny,
- podrobný návrh riešenia vo forme Štúdie realizovateľnosti a analýzy dopadu, v ktorej bude uvedené, ktoré iné časti funkčnosti IS OR budú ovplyvnené realizáciou zmeny,
- predpokladaný harmonogram prác s uvedením navrhovanej doby odovzdania zmeny vo forme Plánu realizácie zmeny, ktorého súčasťou bude aj špecifikácia Akceptačných testov zmeny.

Do 20 (dvadsiatich) pracovných dní odo dňa doručenia Cenovej kalkulácie Objednávateľ písomne oznámi Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, a to:

- v prípade schválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi záväznú písomnú objednávku podpísanú oprávnenou osobou,
- v prípade neschválenia Cenovej kalkulácie doručí Poskytovateľovi písomné 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.

V prípade, že Objednávateľ vo svojom písomnom vyjadrení nebude súhlasiť s Cenovou kalkuláciou Poskytovateľa a nedôjde ani k doručeniu písomnej záväznej objednávky Objednávateľa Poskytovateľovi v lehote uvedenej vyššie, 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.

3.2 Parametre kvality poskytovanej služby

V rámci Akceptačného testovania 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
Kritická	Defekt s dopadom na základné funkcionality IS OR, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS OR, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov. Výrazná odchýlka od požadovanej funkčnosti uvedenej v schválenej Požiadavke na zmenu.	0
Normálna	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu IS OR, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.	20

Zistenie väčšieho počtu Defektov kategórie Normálna alebo akéhokoľvek Defektu kategórie Kritická znamená, že Poskytovateľ nedosiahol minimálnu vyžadovanú úroveň poskytovanej služby.

3.3 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 minimálne 2 (dva) kalendárne dni pred termínom odovzdania plnenia. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi odovzdanie plnenia do 2 (dvoch) 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 iba písomne s uvedením dôvodov odmietnutia prevzatia príslušného plnenia. Toto písomné odôvodnenie je Objednávateľ povinný doručiť Poskytovateľovi bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa odovzdávania plnenia Poskytovateľom Objednávateľovi. Pokiaľ nebude akceptačný protokol akceptovaný podpisom Objednávateľa a nebudú podľa predchádzajúcej vety doručené Objednávateľom Poskytovateľovi písomne dôvody, prečo nebol podpísaný, platí nevyvrátiteľná domnienka, že akceptačný protokol sa považuje za podpísaný a účinky podpísaného akceptačného protokolu nastali v deň odovzdávania plnenia. Ak nastane prípad podľa predchádzajúcej vety, **prílohou faktúry na úhradu ceny je akceptačný protokol podpísaný len Poskytovateľom.**

3.4 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 a zároveň počet nevyriešených Defektov k termínu ukončenia Akceptačných testov neprevýši stanovené limity. Nevyriešené defekty (v rámci limitov) sa Poskytovateľ zaväzuje odstrániť v lehote dohodnutej oprávnenými osobami Zmluvných strán. V prípade absencie dohody je Poskytovateľ povinný defekty (kategórie - normálna) odstrániť do 10 (desiatich) pracovných dní od podpísania akceptačného protokolu.

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. 2
Formulár Požiadavka na zmenu

Požiadavka na zmenu			Číslo Zmeny
Gestor (Objednávateľ):		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Projektový manažér (Objednávateľ):		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Požadovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis zmeny:			
Detailný popis požiadavky na zmenu:			
Prílohy:			

Príloha č. 3
Formulár Štúdia realizovateľnosti a analýza dopadov

Štúdia realizovateľnosti a Analýza dopadov	
▪ Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny:	
▪ Rozsah prácnosti implementácie zmeny:	
▪ Návrh implementácie požiadavky:	
▪ Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
▪ Návrh harmonogramu plnenia:	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i>• <i>Návrh termínov testovania</i>• <i>Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie</i>
▪ Požadovaná súčinnosť interných pracovníkov Objednávateľa:	
▪ Štúdiu pripravil:	
▪ Dátum:	
▪ Podpis:	

Príloha č. 4a
Formulár Cenová kalkulácia

Cenová ponuka	
Číslo Zmeny:	
Predmet cenovej ponuky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Ponuku pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Príloha č. 4b
Formulár Objednávka na realizáciu zmeny

Objednávka realizácie zmeny	
Číslo Zmeny:	
ID Objednávky:	
Predmet objednávky:	
Prácnosť v MD:	
Cenová ponuka:	
Harmonogram plnenia:	
Objednávku vystavil:	
Dátum vystavenia:	
Podpis:	

Príloha č. 5
Formulár Plán realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny</i>		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Gestor:		Organizácia:	
Projektový manažér:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Popis požiadavky na zmenu			

Príloha č. 6

Formulár Akceptačný protokol Zmeny

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Gestor:		Organizácia:	
Projektový manažér:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odobzdanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

Oprávnená osoba Objednávateľa - Gestor		Oprávnená osoba Objednávateľa - Projektový manažér	
no:		no:	
funkcia:		funkcia:	
um:		um:	
dpis:		dpis:	

Príloha č. 7

Formulár report o vykonaných Službách podpory prevádzky

Report činností

Poskytovateľ	Objednávateľ
obchodné meno:	Ministerstvo spravodlivosti SR
Adresa:	Račianska 71, 813 11 Bratislava
Kontakt:	Kontakt:
Servisná zmluva na IS OR	
Report činností za mesiac/rok v zmysle Servisnej zmluvy (interné číslo Objednávateľa ...):	

Report o profylaktických činnostiach

Report o profylaktických činnostiach sa predkladá v elektronickej forme vo formáte Microsoft Excel. Názov zasielaného súboru je SYSTÉM_PC_RRRR_MM.xlsx (kde RRRR je aktuálny rok a MM aktuálny mesiac).

Štatistické hlásenie o vykonaných podporných službách			Obdobie:	MM/YYYY
ID Aktivity	ID Komponentu / Funkčnej časti	Popis vykonanej profylaktickej činnosti	Čas vykonania činnosti	Poznámka

Príloha č. 8

Cenník jednotkových sadzieb Poskytovateľa pre Služby rozvoja a Cenník Služby podpory prevádzky

Cenník Služieb podpory prevádzky

P.č.	Položka	Merná jednotka	Požadované množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za požadované množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za požadované množstvo v EUR vrátane DPH
1.	Cena za poskytnutie služieb podpory prevádzky pre IS OR	mesiac	60	23 999,00 €	28 798,80 €	1 439 940,00 €	20%	287 988,00 €	1 727 928,00 €

Cenník Služieb rozvoja

P.č.	Položka	Merná jednotka	Predpokladané množstvo	Jednotková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena v EUR vrátane DPH	Cena za predpokladané množstvo v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena za predpokladané množstvo v EUR vrátane DPH
1.	Expert- jednotný paušál	MD	5000	240,00 €	288,00 €	1 200 000,00 €	20%	240 000,00 €	1 440 000,00 €

Celková cena za predmet zmluvy

Celková cena za predmet zmluvy v EUR						Cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Cena v EUR vrátane DPH
						2 639 940	20%	527988č	3 167 928,00 €

Príloha č. 9
Zoznam subdodávateľov

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

Príloha č. 10
Zoznam expertov

Por. č. kľúčového experta	Názov pozície kľúčového experta	Titul, Meno, Priezvisko
1.	Projektový manažér IT projektu	JED
2.	Hlavný IT analytik	JED
3.	Hlavný IT architekt	JED
4.	IT programátor/vývojár	JED
5.	Hlavný IT tester	JED
6.	Špecialista na integrácie informačných systémov	JED
7.	Špecialista pre bezpečnosť IT	JED
8.	Špecialista pre infraštruktúru	JED
9.	Špecialista pre databázy	JED
10.	Špecialista pre IT dohľad/ Quality Assurance	JED

Príloha č. 11

JIRA

Pre IS OR bude plniť úlohu systému pre správu požiadaviek systém JIRA poskytnutý Objednávateľom.

Popis systému:

- a. spracovanie požiadaviek a Incidentov
- b. servicedesk

Možnosti zadávania požiadaviek, Incidentov a otázok prostredníctvom:

- web rozhranie koncového používateľa,
- web rozhranie riešiteľa,
- e-mail.

Jednotlivé hlásenia budú prístupné on-line v systéme pre správu požiadaviek pre IS OR, ktorý poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa nasledovné prehľadné zoznamy:

- nahlásených požiadaviek
- nahlásených Incidentov s priradením úrovne podľa ÚSP,
- otázok a odpovedí,
- ďalšie informácie a štatistiky po dohode medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

Jednotlivé zoznamy budú podporovať možnosti exportu do formátu xls.

Nad zoznamami si každý používateľ bude môcť konfigurovať filtrovanie, zároveň bude systém pre správu požiadaviek podporovať nastavovanie emailových notifikácií na základe používateľských nastavení.

K uvedeným evidenciám budú mať prístup všetky oprávnené osoby, pričom je možné definovať rôzne úrovne oprávnení (čítanie, zapisovanie, administrácia).

Dostupnosť systému pre správu požiadaviek bude z verejnej siete, na prihlásenie bude požadovaná autentifikácia osoby (prihlasovacie údaje vygeneruje Objednávateľ).

Príloha č. 12

Bezpečnostné požiadavky

Ustanovenia tejto prílohy sa použijú pre účely Servisnej zmluvy primerane s prihliadnutím na predmet Servisnej zmluvy a práva a povinnosti zmluvných strán v Servisnej zmluve upravené.

Pre účely tejto prílohy sa rozumie :

- 1) **Tretou stranou** Poskytovateľ, resp. jeho subdodávateľa, podieľajúci sa na plnení Zmluvy,
- 2) **Aktívom** objekt, subjekt, štruktúra, vzťah alebo proces, ktorého narušením môže Objednávateľ utpieť stratu; aktíva môžu byť hmotné a nehmotné: budovy, hardvér, softvér, nosiče informácií, na nich uložené informácie, komunikačná technika, databázy údajov, kancelárska technika, dokumenty v papierovej a elektronickej podobe, poskytované služby, dodávateľská podpora, dôležité osoby potrebné na prevádzku organizácie, identifikačné prostriedky, bezpečnostné prostriedky, peniaze, dobré meno, kredit a ďalšie informácie, ktoré považuje ministerstvo za dôležité, dôverné alebo citlivé ,
- 3) **Bezpečnostným incidentom** alebo **BI** každá situácia alebo stav, ktorý priamo ohrozuje bezpečnosť, alebo funkčnosť aktíva. Bezpečnostný incident môže byť vyvolaný náhodným faktorom, neúmyselným činom, úmyselným útokom alebo podvodom,
- 4) **Oprávneným zamestnancom** zamestnanec Objednávateľa a tretej strany poverený výkonom určených úloh vyplývajúcich z činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, objednávky alebo projektu (napr. projektový manažér).
- 5) **Kritickým informačným systémom** je každý informačný systém, poskytujúci dostupnosť 24/7 (t.j. poskytujúci služby 24 hodín denne, 7 dní v týždni, s definovaným časom plánovaného výpadku), alebo informačný systém poskytujúci služby verejnosti, alebo informačný systém obsahujúci osobné údaje, alebo podporný informačný systém a technológia, nevyhnutné pre zabezpečenie dostupnosti 24/7 pre iné kritické IS.
- 6) **Dostupnosťou** je pomer celkového času z celého časového intervalu, počas ktorého možno funkčnú jednotku (systém, údaj, služba a pod.) používať, k celému zvolenému časovému intervalu. Dostupnosť zaručuje, že aktívum bude na požiadavku autorizovanej entity prístupné a schopné použitia.
- 7) **Dôvernosťou** je ochrana správ, informácií alebo uchovávaných údajov proti zneužitiu, odpočúvaniu alebo čítaniu neoprávnenými osobami. Zachovanie dôvernosti znamená, že prístup k aktívu je povolený len určenej skupine užívateľov IS alebo IKT.
- 8) **Integritou** je konzistencia komponentov a dát obsiahnutých v IS a ich zhoda s realitou. Zachovanie integrity znamená, že informačné aktíva neboli zmenené neautorizovaným alebo náhodným spôsobom.
- 9) **Informačnou bezpečnosťou** je ochrana IS a informácií, ktoré sú v nich uchovávané, spracovávané a prenášané. Informačná bezpečnosť je schopnosť IKT alebo IS ako celku odolať s určitou úrovňou spoľahlivosti náhodným udalostiam alebo nezákonnému konaniu, ktoré ohrozuje dostupnosť, pravosť, integritu a dôvernosť uchovávaných alebo prenášaných údajov a súvisiacich služieb poskytovaných alebo prístupných prostredníctvom IS a IKT.

Článok 1

Základné povinnosti tretej strany voči Objednávateľovi pri poskytovaní prác a služieb spojených s naplnením účelu Zmluvy

- 1) Tretia strana sa zaväzuje, že:

- a. pred začatím činností spojených s naplnením účelu Zmluvy, a pred pridelením prístupových práv potrebných na výkon týchto činností oznámi Oprávnenej osobe objednávateľa personálne obsadenie svojho tímu, ktorý bude vykonávať činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
- b. bude bezodkladne informovať Oprávnenú osobu objednávateľa o všetkých personálnych zmenách vo svojom tíme, ktorý vykonáva činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy,
- c. oboznámi svojich zamestnancov, resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy s bezpečnostnými požiadavkami v rozsahu tejto prílohy,
- d. oboznámi svojich zamestnancov resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy a následne zabezpečí od týchto zamestnancov dodržiavanie povinností:
 - ochrany údajov a záväzku mlčanlivosti o údajoch, s ktorými prišli počas výkonu prác na projekte pre Objednávateľa do styku, a to aj po ukončení pracovného, resp. služobného pomeru,
 - zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas práce na projekte prídu do styku, ako aj zákaz ich využitia pre osobnú potrebu, bez písomného súhlasu Oprávnenej osoby Objednávateľa ich nesmie zverejniť, nikomu poskytnúť ani sprístupniť, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu k tretej strane; povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh súdu a orgánov činných v trestnom konaní podľa osobitného zákona, zdokumentovať všetky zásahy do IKT Objednávateľa podľa pokynov oprávneného zamestnanca za Objednávateľa,
 - rešpektovať operatívne pokyny zamestnancov s pridelenými bezpečnostnými rolami u Objednávateľa a oprávnených zamestnancov počas výkonu práce na projekte,
 - rešpektovať autorské práva k materiálom poskytnutým Objednávateľom,
 - vrátiť Objednávateľovi všetky poskytnuté materiály a údaje vrátane elektronických a bezpečne zlikvidovať všetky ich kópie, ak to nebude zmluvne dohodnuté inak.
- e. poskytne potrebnú súčinnosť audítorovi vykonávajúcemu audit IS, ak tento súvisí s výkonom práce na projekte,
- f. poskytne potrebnú súčinnosť Objednávateľovi pre prípadný audit svojich IS a IKT, ak tieto súvisia s predmetom plnenia projektu,
- g. ak predmet projektu súvisí s vývojom a aktualizáciou IS, resp. IKT Objednávateľa, bude dodržiavať bezpečnostné požiadavky bezpečnostnej politiky Objednávateľa, platnej bezpečnostnej legislatívy, najmä požiadaviek zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a súvisiaceho výnosu MF SR a nevniešť nepožadované alebo neschválené funkcie do IS. Nenaplnenie tejto požiadavky sa bude považovať za podstatné porušenie zmluvného vzťahu.

Článok 2

Povinnosti zamestnancov tretích strán pri riadení prístupu do IS a aplikácií Objednávateľa

- 1) Zamestnanec tretej strany, resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy pre Objednávateľa, je povinný prihlasovať sa do IS a aplikácií pod prideleným prihlasovacím účtom (ID používateľa) a heslom na prístup do tejto aplikácie alebo IS. Zdieľanie účtov je povolené len po písomnej autorizácii bezpečnostným manažérom a Oprávnenou osobou Objednávateľa a to iba v prípadoch, kedy nie je technologicky možné vynútiť iný spôsob prístupu. Zamestnanec tretej strany má vopred pridelenú rolu a prístupové oprávnenia potrebné na výkon jeho činnosti. Zamestnanec tretej strany nesmie vykonávať iné činnosti, ako sú definované v jeho roli. Prístupové práva používateľov v pozícii tretích strán k informáciám a prostriedkom na ich spracovanie budú po ukončení pracovnoprávného pomeru, zmluvy alebo dohody odňaté alebo upravené

- 2) Privilegované používateľské účty nesmú byť používané na bežné činnosti nevyžadujúce privilegované oprávnenia. Všetky činnosti privilegovaných používateľov v IS objednávateľa musia byť logované a archivované neobmedzenú dobu. Logy musia byť dostupné odborom auditu a IB objednávateľa.
- 3) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, nesmie na vykonávanie konfigurácií využívať generické a servisné používateľské účty. Výnimku tvorí len ich individuálne použitie, ktoré musí byť vopred písomne schválené manažérom bezpečnosti a Oprávnenou osobou Objednávateľa. Používanie IS a IKT ministerstva tretími stranami pred i po uvedení do prevádzky musia byť monitorované a evidované.
- 4) Pri práci s heslami je zamestnanec tretej strany povinný dodržiavať nasledovné zásady:
 - a. pravidlá zmeny hesla do aplikácií v rámci LAN Objednávateľa upravuje príslušný Garant systému a ich dodržiavanie kontroluje administrátor aplikácie,
 - b. používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné zásady tvorby hesla pre prístup do LAN Objednávateľa, podľa ktorých heslo:
 - musí mať dĺžku minimálne 8 znakov,
 - musí sa skladať minimálne z veľkých a malých písmen, číselných znakov (NumLock) a špeciálnych znakov (napr. veľké písmeno + malé písmeno + číslo alebo znak),
 - nesmie byť slovníkovým slovom, menom ani názvom,
 - nesmie byť odvodené od osobných údajov používateľa,
 - nesmie byť tvorené priamou postupnosťou klávesov na klávesnici,
 - pri zmene na nové heslo sa musí od pôvodného líšiť najmenej v štyroch znakoch.
- 5) Ak to aplikácia alebo IS dovoľuje, musí byť prvé heslo, ktoré bolo zamestnancovi tretej strany na prístup do tejto aplikácie alebo IS pridelené, pri prvom prihlásení zmenené.
- 6) Zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ručí za dôvernú a ochranu svojich prístupových hesiel a zodpovedá za všetky udalosti a transakcie, ktoré sa uskutočnili v IS s použitím jeho používateľského mena a hesla.
- 7) V prípade podozrenia na prezradenie prístupového hesla resp. v prípade jeho samotného prezradenia musí poškodený zamestnanec Poskytovateľa alebo tretej strany okamžite informovať oprávneného zamestnanca za Objednávateľa resp. príslušného správcu IS a nahlásiť udalosť ako bezpečnostný incident.
- 8) Po ukončení práce je zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúca činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, povinný znemožniť prístup k aplikáciám a programom a to tak, aby zabránil neoprávnenému prístupu alebo zneužitiu. Táto povinnosť sa nevzťahuje na zamestnanca tretej strany v prípade, ak mu to odôvodnene neumožňuje charakter vykonávaných prác a táto výnimka je písomne schválená manažérom bezpečnosti Objednávateľa.
- 9) Vzdialený prístup zamestnancov Poskytovateľa je počas vývoja možný len do testovacieho prostredia k IS dodávanému Poskytovateľom. Vzdialený prístup do produkčného prostredia je možný len po podpise SLA, a vyžaduje schválenie manažérom bezpečnosti a gestorom IS.
- 10) Vzdialený prístup dodávateľa a tretích strán v právnom vzťahu k dodávanému dielu do ďalších informačných systémov a ostatného softvéru Objednávateľa nie je možný. Prístup k nim je možné povoliť iba manažérom bezpečnosti na základe písomnej žiadosti a to len v priestoroch, ktoré sú v správe Objednávateľa, a to iba za prítomnosti na to určeného správcu, ktorý vykonáva nevyhnutne potrebný technický zásah.

Článok 3

Pripájanie prenosných počítačov a zariadení zamestnancov tretích strán do IS u Objednávateľa

- 1) Prenosné počítače zamestnancov tretích strán resp. tretích osôb v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy smú byť pripájané do IS Objednávateľa len na základe nevyhnutného účelu, splnenia bezpečnostných požiadaviek a a písomného súhlasu manažéra bezpečnosti Objednávateľa.

- 2) Zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce činnosti spojené s naplnením účelu Zmluvy, ktorý uchováva na prenosnom počítači/zariadení informácie, ktorých vlastníkom je Objednávateľ, je povinný:
 - a. chrániť ho pred krádežou alebo zneužitím; zamestnanec tretej strany nesmie ponechať prenosný počítač/zariadenie bez dozoru napr. na verejne dostupných miestach, v dopravných prostriedkoch, neuzamknutých kanceláriách a pod.,
 - b. okamžite hlásiť stratu, prípadne krádež prenosného počítača ako bezpečnostný incident,
 - c. ak sú na pevnom disku prenosného počítača/zariadenia ukladané informácie musia byť tieto informácie chránené dodatočným zabezpečovacím prostriedkom, t. j. šifrovaním.
- 3) Dostatočnosť použitých šifrovacích prostriedkov posúdi na základe písomnej žiadosti a opisu manažér bezpečnosti Objednávateľa pred povolením uloženia dát na pevný disk prenosného počítača/zariadenia tretej strany.

Článok 4

Riadenie bezpečnostných incidentov

Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy je povinný zistenie bezpečnostného incidentu alebo podozrenie na bezpečnostný incident bezodkladne nahlásiť na určené kontaktné miesto, ktorým je Service Desk (tel. číslo: +421 2 888 91 200, resp. email: servicedesk.mssr@justice.sk).

V rámci dokumentácie pre dodávaný IS:

- a. musia byť identifikované a dokumentované udalosti a riziká, ktoré môžu ohroziť dostupnosť, dôvernosť a integritu IS, alebo ktoré môžu spôsobiť prerušenie vnútorných procesov, musia byť zavedené procesy na zníženie pravdepodobnosti výskytu a vypracovaný možný dopad takýchto prerušení na prevádzku IS;
- b. musia byť vytvorené a zavedené plány udržiavania (BCP) a plány zálohovania a obnovy prevádzky (DRP), zaisťujúce požadovanú dostupnosť informácií v rámci požadovaných časových intervalov, a ich obnovu po prerušení alebo zlyhaní kritických procesov IS;
- c. musí byť vypracovaná dokumentácia BCM a DRP pre rámec dodávaného IS.

Článok 5

Vyšetrovanie bezpečnostných incidentov

- 1) Každý zamestnanec tretej strany resp. tretie osoby realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy je povinný, pri vyšetrovaní bezpečnostných incidentov zamestnancom alebo zamestnancami Objednávateľa, poskytnúť potrebnú súčinnosť.
- 2) Po vzniku bezpečnostného incidentu nesmie zamestnanec tretej strany resp. tretia osoba realizujúce prácu v súvislosti s naplnením účelu Zmluvy vykonávať akékoľvek aktivity, ktoré by mohli viesť k znehodnoteniu dôkazov alebo k zhoršeniu dôsledkov.